

ABSTRAK

Klinik Pratama merupakan salah satu Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) di bawah naungan Kementerian Kesehatan yang menyediakan pelayanan medis standar seperti pelayanan dokter umum, dokter gigi umum, tindakan sederhana, kebidanan umum, dan administrasi rekam medis. Dalam operasionalnya, klinik akan menghadapi berbagai risiko negatif yang dapat mengganggu alur proses pelayanan serta berdampak pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko-risiko operasional pada pelayanan pasien dokter umum serta mengusulkan mitigasi risiko yang efektif.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *House of Risk* (HOR) yang mengintegrasikan FMEA dan HOQ untuk menghasilkan *risk agent* prioritas serta menentukan tindakan mitigasi yang tepat. Metode *House of Risk* akan digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini akan dibagi menjadi dua tahap: identifikasi risiko dan usulan mitigasi berdasarkan risiko yang lebih besar.

Hasil penelitian memperoleh 15 kejadian risiko, 13 agen risiko, tujuh *risk agent* potensial dan lima usulan mitigasi. Evaluasi kinerja secara rutin terpilih sebagai usulan mitigasi prioritas berdasarkan efektivitas dan kemudahan implementasi.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu klinik pratama XYZ dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat mendukung klinik dalam mempersiapkan akreditasi pada periode mendatang agar memperoleh hasil yang maksimal.

Kata Kunci: Risiko Operasional, *House of Risk*, Mitigasi Risiko, Pelayanan Pasien, Klinik Pratama