

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR KESELAMATAN PASIEN DI RUANG PERSALINAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG

Melia Laili Ramadhani^{1*}, Aisyah Lahdji², Cahmim Faizin³

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Semarang

^{2,3}Dosen Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Semarang

*) Email korespondensi: ramadhanimelia99@gmail.com

Abstract: Analysis of Implementation of Patient Safety Standards in The Delivery Room of Muhammadiyah Temanggung Hospital. Patient safety is a vital and important component in care and a step to improve the quality of quality services. Hospitals in improving delivery safety can be done at the level of the delivery service delivery department, namely *Verlos Kamer (VK)* / delivery room. The achievement of the Patient Safety Standarts for the Muhammadiyah Temanggung hospital in 2020 was 97.8% and the achievement in the delivery unit was 90%. Therefore, researchers were moved to conduct research related to the implementation of patient safety standards in the delivery room at Muhammadiyah Temanggung Hospital. This research is a qualitative research with a case study approach. The research was conducted by exploring a case in detail using data from various sources of information. Data information was obtained from in depth interviews about patient safety standards. Patients are given rights in the form of information on plans, service procedures, and socialization of patient rights. Patients and families are also given comprehensive education. Patient handling is carried out according to staff competence and preparation for patient transfer. In the process of improving patient service work, an evaluation of service performance is carried out where the hospital leadership is committed to patient safety. Staff are also given education about patient safety in the training, and Implementation of communication standards is the key for staff to achieve patient safety which has been carried out but there are still obstacles to shift shift operation time, namely not consistent and there are still miss communication. Patient Safety Standards have been implemented in the delivery room at Muhammadiyah Temanggung Hospital, but there are still some obstacles, especially in communication between staff to achieve patient safety.
Keywords : Patient Safety Standards, Delivery Room, Hospital

Abstrak: Analisis Implementasi Standar Keselamatan Pasien Di Ruang Persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Keselamatan pasien merupakan komponen vital dan penting dalam pelayanan dan merupakan langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang bermutu. Rumah sakit dalam meningkatkan keselamatan persalinan dapat dilakukan pada tingkat bagian pelayanan persalinan yaitu *Verlos Kamer (VK)*/ruang bersalin. Pencapaian Standar Keselamatan Pasien RS Muhammadiyah Temanggung tahun 2020 sebesar 97,8% dan capaian di unit bersalin sebesar 90%. Oleh karena itu peneliti tergerak untuk melakukan penelitian terkait implementasi standar keselamatan pasien di ruang bersalin RS Muhammadiyah Temanggung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan dengan menggali suatu kasus secara mendetail dengan menggunakan data dari berbagai sumber informasi. Informasi data diperoleh dari wawancara mendalam tentang standar keselamatan pasien. Pasien diberikan hak berupa informasi rencana, prosedur pelayanan, dan sosialisasi hak pasien. Pasien dan keluarga juga diberikan edukasi yang komprehensif. Penanganan pasien dilakukan sesuai dengan kompetensi staf dan persiapan pemindahan pasien. Dalam proses peningkatan kinerja pelayanan

pasien dilakukan evaluasi kinerja pelayanan dan pimpinan rumah sakit berkomitmen terhadap keselamatan pasien. Staf juga diberikan edukasi tentang keselamatan pasien dalam pelatihan tersebut, dan Implementasi standar komunikasi menjadi kunci bagi staff untuk mencapai keselamatan pasien yang telah dilakukan namun masih terdapat kendala waktu operasi shift yaitu tidak konsisten dan masih terdapat *miss communication*. Standar Keselamatan Pasien sudah diterapkan di ruang bersalin RS Muhammadiyah Temanggung, namun masih terdapat beberapa kendala terutama dalam komunikasi antar petugas untuk mencapai keselamatan pasien.

Kata Kunci : Standar Keselamatan Pasien, Ruang Persalinan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan komponen vital dan penting dalam asuhan serta langkah untuk memperbaiki mutu layanan yang berkualitas (Nurzanna 2015). Mutu pelayanan yang baik saja tidak cukup berarti bagi pasien tanpa memperhatikan bagaimana derajat unsur resiko dan keselamatan yang diterima oleh pasien (Keperawatan & Keperawatan 2008). Rumah Sakit dalam meningkatkan keamanan persalinan dapat dilakukan pada tingkat departemen pemberi layanan persalinan yaitu *Verlos Kamer* (VK) / ruang bersalin (Sinni, Wallace & Cross 2011).

Unsur resiko keselamatan yang bisa didapat oleh pasien dalam pelayanan persalinan diantaranya mengakibatkan kecacatan atau kematian, memperpanjang waktu perawatan, meningkatkan biaya perawatan kesehatan dan ketidakpuasan pasien (Lyberg et al. 2019). Secara psikologis pada pengalaman melahirkan yang tidak lengkap terukir di benak seorang ibu sehingga menimbulkan rasa takut, perasaan berbahaya, stres dan ketakutan. Takut transisi menjadi ibu karena kurang percaya diri, kurangnya keamanan karena informasi yang hilang dan tidak terlibat dalam pengambilan keputusan (Nasution 2019). Peristiwa tersebut dapat dikategorikan sebagai Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dikarenakan kesalahan dalam prosedur, pengetahuan dan keterampilan / *medical error* (Lyberg et al. 2019).

Laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia berdasarkan propinsi menunjukkan bahwa dari 145 insiden yang dilaporkan terdapat 55 kasus (15,9%) terjadi di wilayah Jawa Tengah,

dan ini meduduki posisi kedua kasus keselamatan pasien setelah DKI Jakarta. Sedangkan berdasarkan jenisnya didapatkan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) sebanyak 69 kasus (47,6%), KTD sebanyak 67 kasus (46,2%) dan lain-lain sebanyak 9 kasus (6,2%) (Madden & Milligan 2004). Sementara itu, capaian SKP tahun 2020 Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung ditingkat rumah sakit sebesar 97,8% dan di unit persalinan sebesar 90%.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian terkait implementasi standar keselamatan pasien di ruang persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus tentang standar keselamatan pasien dengan melakukan wawancara mendalam kepada 6 informan yang dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan memenuhi kriteria inklusi yaitu tenaga kesehatan yang telah mengikuti pelatihan keselamatan pasien, terlibat aktif dalam pelaksanaan sasaran keselamatan pasien, berpengalaman minimal 2 tahun di unit persalinan, bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi pada informan ini adalah tidak bersedia menjadi responden atau informan tidak dapat melanjutkan proses wawancara karena sebab tertentu..

Informan utama penelitian ini yaitu kepala ruang unit persalinan (Informan 1), staf pelaksana perawat di ruang persalinan (Informan 2) dan staf pelaksana bidan di ruang persalinan (Informan 3), dengan informan triangulasi yaitu Manager Keperawatan

(Informan 4), Manager Mutu dan Pelayanan (Informan 5), dan Asisten Manager Mutu dan Pelayanan (Informan 6).

Peneliti telah mendapatkan persetujuan dari komite etik RS PKU Muhammadiyah Temanggung dengan nomor surat No.1647/III/RSMT/KET/2021.

HASIL

Standar Hak Pasien

Standar hak pasien di ruang persalinan sudah terdapat penjelasan rencana pelayanan berupa edukasi biaya perawatan dan form tanda tangan berisi hak dan kewajiban pasien. Hal ini disampaikan oleh informan 1: *"..ada pemberitahuan khusus tentang pembiayaan dan tindakannya.."* dan Informan 4: *"..ada form yang harus ditandatangani yang berisi tentang hak dan kewajiban pasien.."*

Penjelasan tentang resiko pelayanan juga sudah diberikan berupa informasi terkait penyakit dan terdapat *informed consent*. Hal ini disampaikan oleh Informan 4: *"..ada hak berupa informasi terkait penyakitnya.."* dan Informan 2: *"..kita pakai informed consent.."*

Terdapat sosialisasi hak pasien berupa tulisan mengenai hak pasien di tiap ruangan dan tercantum nomor kontak pengaduan. Hal ini disampaikan oleh Informan 3: *"..ada juga tulisannya di ruangan"*, Informan 6: *"..beserta nomor kontak pengaduan"*.

Pada sosialisasi hak pasien, terdapat waktu penjelasan yang diberikan saat masuk Rumah Sakit dan saat admisi. Hal ini disampaikan oleh Informan 5: *"Dari awal pasien masuk disaat pendaftaran..."* *"..penyampaian hak akan dilakukan di admisi."*

Standar Mendidik Pasien dan Keluarga

Pada standar mendidik pasien dan keluarga di ruang persalinan sudah terdapat pendidikan tindakan pelayanan berupa informasi prosedur melahirkan, pendidikan mobilisasi pasien, dan pendidikan kondisi pasien dan janin. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: *"Untuk kasus pelaksanaan operasi caesar, biasanya di edukasi oleh bidan"* dan Informan 3: *"Pasien juga dikasih tau terkait evaluasi.."*. Selain pendidikan tindakan pelayanan, diberikan juga pendidikan psikospiritual tentang tata cara berdoa menurut agama islam. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: *"..membantu pasien berdoa, dan menjelaskan lebih detail secara keislaman kepada pasien."*

Pendidikan kepada keluarga pasien yang lainnya yaitu dengan memberitahukan bahwa semua proses yang dilakukan kepada pasien melibatkan keluarga. Hal ini disampaikan oleh Informan 4: *"Setiap proses pelayanan di rumah sakit, selalu melibatkan pasien dan keluarga."*

Standar Menjamin Keselamatan Pasien Dalam Kesenambungan Pelayanan

Standar menjamin keselamatan pasien dalam kesinambungan pelayanan di ruang persalinan sudah terdapat komunikasi pelayanan yaitu dengan menggunakan lembar transfer pasien, melakukan *hand over*, dan komunikasi secara langsung. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: *"..kita pakai lembar transfer pasien.."*, Informan 4: *"..saat melakukan hand over.."* dan Informan 3: *"Komunikasi antar staf nanti langsung aja.."*. Terdapat pula koordinasi pelayanan berupa melakukan persiapan transfer pasien antar ruangan. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: *"Jika akan transfer pasien, telfon ruangan yang dituju terlebih dahulu untuk mengabari dan untuk mempersiapkan tempat."*

Dilakukan skrining pasien sebelum masuk, skrining saat masuk, dan skrining penyakit menular. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: *"Dari*

sejak pasien datang..." "...lalu untuk pasien inpartu..." "...dilakukan screening dan swab antigen."

Standar Penggunaan Metode Peningkatan Kinerja Untuk Melakukan Evaluasi dan Program Peningkatan Keselamatan Pasien

Standar penggunaan metode peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan program peningkatan keselamatan pasien di ruang persalinan, sudah dilakukan evaluasi kinerja pelayanan berupa briefing setiap bulan dan penilaian kinerja staf. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: "Setiap bulan ada briefing.." dan Informan 5: "Setiap bulan ada indikator penilaian kinerja unit dan individu..".

Pada perbaikan mutu pelayanan berupa perbaikan atas *complain* dan insiden. Hal ini disampaikan oleh Informan 4: "...berdasarkan penilaian dari *complain* pasien dan insiden keselamatan pasien..".

Standar Penerapan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien

Standar penerapan kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien di ruang persalinan, sudah terdapat adanya komitmen pimpinan terhadap keselamatan pasien dan budaya tidak saling menyalahkan. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: "...akhirnya satu tim jaga itu tidak menyalahkan satu orang.." dan Informan 4: "Dari direksi, manajer, kepala bangsal, asisten manajer, dan semuanya berkomitmen kuat terhadap keselamatan pasien..".

Standar Mendidik Staf Terkait Keselamatan Pasien

Pada standar mendidik staf terkait keselamatan pasien di ruang persalinan, sudah diberikan diklat terkait keselamatan pasien yaitu diantaranya tentang APN (Asuhan Persalinan Normal) dan komunikasi efektif. Hal ini disampaikan oleh Informan 3: "Sudah dilakukan di diklat untuk pendidikan

seperti APN.." dan Informan 5: "...terakhir pelatihan itu tentang komunikasi efektif..".

Pelaksanaan diklat sudah diberikan pada saat orientasi karyawan baru, berdasarkan hasil evaluasi, dan pada saat resosialisasi. Hal ini disampaikan oleh Informan 4: "...kalau hasil evaluasi kurang baik nanti akan ada re-sosialisasi lagi.", Informan 5: "Adanya pelatihan itu berdasarkan evaluasi dari pelaksanaannya..", dan Informan 6: "...kalau karyawan baru ada orientasi..".

Standar Komunikasi Sebagai Kunci Bagi Staf Untuk Mencapai Keselamatan Pasien

Pada standar komunikasi sebagai kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien di ruang persalinan sudah terdapat media komunikasi berupa buku transfer dan social media, jenis komunikasi berupa komunikasi antar unit dan antar profesi, dan waktu komunikasi yaitu saat serah terima pasien dan operan jaga shif. Hal ini disampaikan oleh Informan 1: "...kita tulis di buku dan lembar transfer, sekarang juga ada grup whatsapp khusus di ruang persalinan..", Informan 2: "...jadi setiap jaga pagi, siang, malem itu ada operan yang dikomunikasikan.", dan Informan 5: "Untuk komunikasi antar perawat itu pada saat serah terima pasien..".

Pada komunikasi operan masih terdapat hambatan berupa belum konsisten dan masih terjadi *miss communication*. Hal ini disampaikan oleh Informan 5: "Untuk insiden terkait komunikasi, ada, saat dokter memberikan advice pemberian tambahan obat, lupa ditulis di rekam medis. Sehingga pada saat dokter melakukan pengecekan tidak ada tulisannya disitu dan akhirnya waktu pemberian obatnya jadi mundur dari yang seharusnya." dan Informan 6: "namun masih ada standar komunikasi untuk operan pasien, dokumentasinya tidak selalu terisi..".

Terkait hambatan yang masih terdapat pada standar komunikasi, pihak

Rumah Sakit melakukan perbaikan dengan cara melakukan pelaporan atas kesalahan dan juga melakukan pelatihan komunikasi efektif. Hal ini disampaikan oleh Informan 4: “..kita lakukan budaya untuk bisa secara sadar melaporkan..” dan Informan 5: “..kadang kita masih ada kejadian tentang komunikasi sehingga kemarin terakhir dilakukan pelatihan tentang komunikasi efektif.”

PEMBAHASAN

Standar hak pasien di ruang persalinan RS PKU Muhammadiyah Temanggung sudah diberikan informasi rencana dan prosedur pelayanan. Informasi yang sudah diberikan yaitu penjelasan rencana pelayanan dan penjelasan resiko pelayanan. Terdapat pula tulisan tentang 18 hak pasien berdasarkan Undang – Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 yang ditempel pada tiap ruangan (Depkes 2009).

Standar mendidik pasien dan keluarga di ruang persalinan RS PKU Muhammadiyah Temanggung sudah diberikan pendidikan secara komprehensif. Pendidikan yang diberikan berupa pendidikan tindakan pelayanan, pendidikan psikospiritual, pendidikan keluarga, dan pendidikan konsekuensi pelayanan. Hal ini sudah sesuai dengan Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien, dimana keterlibatan pasien dan keluarga yang merupakan *partner* dalam proses pelayanan (Condro 2017).

Standar keselamatan pasien dan kesinambungan pelayanan di ruang persalinan RS PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terdapat komunikasi pelayanan pasien seperti adanya hand over. Terdapat koordinasi pelayanan pasien dimana penanganan pasien sudah sesuai kompetensi staf dan sebelum transfer pasien terdapat persiapan transfer pasien. Sudah dilakukan skrining pasien seperti skrining sebelum pasien masuk, skrining pasien masuk dan skrining penyakit menular. Hal ini sudah sesuai dengan Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 yaitu koordinasi pelayanan menyeluruh sejak pasien

masuk hingga keluar Rumah Sakit (Condro 2017).

Standar penerapan kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien di ruang persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, pimpinan rumah sakit sudah menjamin implementasi keselamatan pasien, yaitu seperti adanya komitmen pimpinan terhadap keselamatan pasien, mekanisme kerja keselamatan pasien, budaya tidak saling menyalahkan, dan perbaikan kinerja.

Standar mendidik staf tentang keselamatan pasien di ruang persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terdapat diklat tentang keselamatan pasien. Pelaksanaan diklat dilaksanakan berdasarkan hasil evaluasi, saat orientasi karyawan baru, dan saat resosialisasi keselamatan pasien.

Standar komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien di ruang persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung sudah terdapat komunikasi secara resmi dengan buku transfer dan rekam medis, dan komunikasi tidak resmi dengan media sosial. Terdapat pula komunikasi antar unit dan antar profesi yang dilakukan saat serah terima pasien dan operan jaga. Hambatan masih terjadi pada saat operan jaga yaitu masih belum konsisten dan terdapat *miss communication*. Perbaikan yang dilakukan yaitu melaporkan pelaporan atas kesalahan dan melakukan pelatihan tentang komunikasi efektif.

KESIMPULAN

Pelaksanaan standar hak pasien, standar mendidik pasien dan keluarga, standar keselamatan pasien dan kesinambungan pelayanan, standar penggunaan metode peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan program peningkatan keselamatan pasien, standar penerapan kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien, dan standar mendidik staf tentang keselamatan pasien sudah dilaksanakan sesuai dengan standarnya. Pelaksanaan standar komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan

pasien sudah dilakukan namun masih terdapat hambatan pada waktu operan jaga shift yaitu belum konsisten dan masih terdapat *miss communication*. Bagi Rumah Sakit, diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan standar keselamatan pasien yaitu standar komunikasi sebagai kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien. Selain dengan melakukan evaluasi berkala, dapat pula antar staf saling mengingatkan untuk mencatat instruksi yang diberikan oleh DPJP. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dengan menilai dari persepsi yang lain, seperti dari persepsi DPJP atau pasien ruang persalinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

maternity service," *Midwifery*, 27(6), e274–e278.

DAFTAR PUSTAKA

- Condro, L., 2017, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien," 4, 9–15.
- Depkes, 2009, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit."
- Keperawatan, A. & Keperawatan, P., 2008, "PEMENUHAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN AKAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN."
- Lyberg, A., Dahl, B., Haruna, M., Takegata, M. & Severinsson, E., 2019, "Links between patient safety and fear of childbirth—A meta-study of qualitative research," *Nursing Open*, 6(1), 18–29.
- Madden, I. & Milligan, F., 2004, "Enhancing patient safety and reporting near misses," *British Journal of Midwifery*, 12(10), 643–647.
- Nasution, T.L., 2019, "Evaluasi pelaksanaan sasaran keselamatan pasien."
- Nurzanna, T.N., 2015, "Kejadian Yang Harus Dihindari Saat Menangani Sasaran Keselamatan Pasien Dengan Tepat."
- Sinni, S. v., Wallace, E.M. & Cross, W.M., 2011, "Patient safety: A literature review to inform an evaluation of a