

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan yang sangat penting bagi sistem kesehatan, menjalankan operasional rumah sakit yang sangat kompleks dalam hal jenis pelayanan, jenis obat, jenis tenaga kesehatan yang melakukan pelayan 24 jam dalam 7 hari seminggu. Proses layanan yang sangat kompleks dan aktivitas yang tidak berhenti ini apabila tidak diatur dan dikelola dengan baik akan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga berakibat terhadap mutu dan keselamatan pasien.

Dalam era digital sekarang ini, memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi yang tidak terbatas. Kemudahan informasi ini juga terhadap informasi tentang kesehatan dan sistem kesehatan. Bertambahnya pengetahuan dan keingintahuan dari masyarakat inilah yang menuntut Rumah sakit untuk berlomba dalam memberikan layanan kesehatan yang memuaskan, bermutu, dan aman. Oleh karena itu, rumah sakit saling berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memenangkan persaingan dan memberi kepuasan terhadap pasien selaku konsumen/pelanggan.

Keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan tantangan bagi sistem kesehatan dunia. Keselamatan pasien merupakan dasar untuk penyediaan perawatan kesehatan di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Akan tetapi, efek samping insiden, kesalahan, dan risiko yang terkait dengan perawatan kesehatan tetap menjadi tantangan utama bagi keselamatan pasien secara global. Mereka berkontribusi secara signifikan terhadap beban kerugian karena perawatan yang tidak aman. Menurut laporan WHO tahun 2018, di negara berpenghasilan rendah dan menengah, terjadi 134 juta efek samping dari insiden keselamatan setiap tahun, yang mengakibatkan angka kematian sebesar 2,6 juta.

Di negara-negara berpenghasilan tinggi, diperkirakan sekitar 1 dari 10 pasien mengalami insiden keselamatan yang membahayakan ketika mendapatkan perawatan di rumah sakit (WHO, 2018).

Insiden keselamatan pasien di Indonesia sesuai laporan dari Komisi Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) Rumah sakit menunjukkan jumlah insiden keselamatan pasien yang dilaporkan tahun 2019 sebanyak 7465 insiden. Angka ini meningkat signifikan dari yang didapatkan tahun 2018 sebanyak 1489 insiden. Dari 7465 insiden yang dilaporkan, kejadian nyaris cedera (KNC) sebesar 38 %, kejadian tidak cedera (KTC) sebesar 31 %, dan kejadian tidak diharapkan (KTD) sebanyak 31 %. Berdasarkan berat ringannya cedera, angka yang dilaporkan tahun 2019 tersebut didapatkan angka cedera berat sebanyak 80 pasien (1,7 %) dan angka kematian sebanyak 171 pasien (2,3 %). Dari data di atas, terlihat insiden keselamatan pasien di Indonesia masih merupakan permasalahan sistem kesehatan Indonesia yang perlu diberikan perhatian (Daud, 2020).

Peningkatan keselamatan pasien di rumah sakit tentu tidak terlepas dengan pelaporan terjadinya insiden keselamatan pasien. Menurut Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS), salah satu cara dalam mengidentifikasi risiko keselamatan pasien terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan mengembangkan sistem pelaporan dan analisis sehingga tidak terjadi kembali. Menurut Daud (2020) pada tahun 2019 di Indonesia hanya 12% dari 2.877 rumah sakit yang melakukan pelaporan insiden keselamatan pasien, dengan jumlah laporan sebanyak 7.465. Dari data di atas terlihat banyaknya insiden keselamatan pasien yang terjadi ditengah pelayanan kesehatan nasional yang tentunya jumlah ini lebih sedikit dari yang sebenarnya terjadi. Banyaknya rumah sakit yang tidak melaksanakan pelaporan insiden keselamatan pasien juga menunjukkan rendahnya pelaksanaan peningkatan keselamatan pasien di Indonesia. Oleh karena itu, keselamatan pasien masih merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Memberikan pelayanan yang aman dan berorientasi kepada keselamatan pasien juga memberikan pengaruh yang besar terhadap pengeluaran terkait pelayanan kesehatan. Menurut WHO, secara global diperkirakan kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengobatan mencapai 47 milyar dolar Amerika (García Reyes, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pengambil kebijakan kesehatan dari tingkat nasional dan lokal rumah sakit harus memperhatikan dan mempertimbangkan keselamatan pasien. Permasalahan keselamatan pasien selain merugikan pada segi kesehatan pasien ternyata juga berdampak secara ekonomi terhadap efisiensi biaya pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan keselamatan pelayanan pasien di rumah sakit menurut undang-undang nomor 11 tahun 2017 mewajibkan setiap rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan untuk mampu merealisasikan pelaksanaan standar keselamatan pasien yang kemudian diwujudkan dalam tujuh langkah menuju keselamatan pasien dan melaksanakan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien terdiri dari atas enam sasaran yang pelaksanaannya diatur dan dijelaskan oleh pemerintah melalui Permenkes (Menteri Kesehatan RI, 2017a). Sasaran keselamatan pasien ini yang menjadi pedoman praktis rumah sakit dalam menyelenggarakan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah sakit harus dilakukan secara baik dan berkesinambungan yang akhirnya diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan baik dan aman. Pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban memberikan jaminan kesehatan kepada semua rakyat menetapkan dalam undang-undang tentang rumah sakit, bahwa perlunya rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan upaya peningkatan mutu dengan secara berkala melakukan akreditasi setiap 3 tahun sekali. Akreditasi rumah sakit merupakan sarana bagi rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas manajemen rumah sakit, kualitas pelayanan rumah sakit dan keselamatan pelayanan kesehatan kepada pasien (Avia and Hariyati, 2019)

Akreditasi Rumah Sakit dimaksudkan untuk menilai dan menjaga kepatuhan Rumah Sakit terhadap standar manajemen mutu dan keselamatan yang bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas RS yang berkelanjutan (Melo, 2016; Wardhani et al., 2019). Akreditasi menuntut RS berjalan sesuai standar yang berlaku, berdasar standar-standar yang telah ditetapkan (Wardhani et al., 2019). Akreditasi akan memberikan dampak yang baik untuk mutu RS apabila implementasi akreditasi berhasil dilaksanakan menyeluruh di setiap bagian dan komponen RS sehingga dapat memberikan dampak yang positif kepada RS (Algunmeeyn et al., 2020).

Akreditasi Rumah Sakit diharapkan akan mampu memberikan perubahan yang positif dan berkelanjutan bagi Rumah Sakit. Perubahan itu terjadi baik selama proses persiapan akreditasi dan setelah proses akreditasi (Al-Qahtani et al., 2012; Melo, 2016). Perbaikan yang terjadi di Rumah Sakit melalui akreditasi akan terjadi di berbagai aspek atau komponen Rumah Sakit yakni pada mutu pelayanan terhadap pasien, motivasi dan kepuasan karyawan dalam bekerja, kinerja perawat, peningkatan kerja sama dan kolaborasi antar Petugas Pemberi Asuhan (PPA), meningkatkan efektivitas biaya pelayanan, dan perbaikan kebijakan terkait peningkatan mutu RS oleh Manajerial RS. (Algunmeeyn et al., 2020; Al-Qahtani et al., 2012; Trisno et al., 2020; Wardhani et al., 2019)

Rumah sakit Ja'far Medika merupakan salah satu Rumah sakit swasta di kabupaten Karanganyar, Jawa tengah yang berada di bawah Yayasan Ja'far Medika. Pelaksanaan sasaran keselamatan pasien belum secara maksimal dilaksanakan, terutama dalam sosialisasi, monitoring, dan evaluasinya. Pelaporan insiden masih Kurang terutama pada kesadaran melapor saat ada insiden dan kurangnya pemahaman tentang cara dan alur pelaporan insiden keselamatan pasien.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit, identifikasi pasien menjadi suatu hal yang sangat penting untuk dilaksanakan secara benar dan tepat. Hal ini mengingat banyaknya pasien yang dilayani dan aktivitas pelayanan medis yang dilakukan. Berdasarkan data yang ada dan kami dapat dari laporan tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), pada triwulan I antara bulan

Januari-Maret 2020, kesalahan identifikasi pasien di RS Ja'far Medika sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kesalahan Identifikasi pasien bulan Januari-Maret 2020

| Bangsas | Keterangan | Persentase (%) | Standar (%) |
|---------------------|--------------------------|----------------|-------------|
| Multazam | Penyakit dalam dan Bedah | 4 | 0 |
| Musdalifah- Mina | Penyakit dalam dan Bedah | 8 | 0 |
| Arafah | Anak | 8 | 0 |
| HCU | Penyakit dalam | 0 | 0 |

Dari laporan TIM PMKP terkait kesalahan identifikasi pasien di rumah sakit ini, tampak kesalahan dalam identifikasi pasien masih cukup tinggi dan melebihi standar yang harus dicapai yaitu 0 %.

Infeksi terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan oleh seluruh civitas hospitalia. Dari laporan tim PMKP triwulan III-IV antara bulan Juli-Desember 2019, tampak data tentang infeksi terkait pelayanan rumah sakit sebagai berikut :

Tabel 1.2 Persentase Infeksi terkait pelayanan kesehatan

| Triwulan | Persentase Plebitis (%) | Persentase ISK(%) | Persentase IDO |
|--------------|-------------------------|-------------------|----------------|
| Triwulan III | 1 | 7 | 0 |
| Triwulan IV | 2 | 2 | 0 |

Terkait dengan angka tersebut, berikut data kepatuhan cuci tangan antara bulan Juli-Desember 2019 :

Tabel 1.3 Persentase kepatuhan cuci tangan

| Bulan | Persentase Kepatuhan (%) | Standar (%) |
|-----------|--------------------------|-------------|
| Juli | 70,42 | 100 |
| Agustus | 83,53 | 100 |
| September | 83,75 | 100 |
| Oktober | 84 | 100 |
| November | 84,44 | 100 |
| Desember | 92,31 | 100 |

Dari data tersebut, angka infeksi terkait pelaksanaan kesehatan tidak memenuhi standar. Hal ini tentu disebabkan oleh beberapa permasalahan, permasalahan yang tampak sangat berpengaruh adalah angka kepatuhan cuci tangan yang belum sesuai standar. Tentunya data ini harus menjadi perhatian dan bahan evaluasi bagi rumah sakit sebagai upaya peningkatan keselamatan pasien

RS Ja'far Medika melaksanakan akreditasi rumah sakit pertama melalui Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2019 menggunakan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1. Hasil akreditasi yang dicapai yakni Akreditasi dasar. Pada akreditasi pertama ini Rumah sakit Ja'far Medika lulus pada bab sasaran keselamatan pasien dengan nilai 82,43. Berikut hasil penilaian dari KARS terkait pelaksanaan survei akreditasi pada Desember 2019 :

Tabel 1.4 Hasil akreditasi pertama RS Ja'far Medika tahun 2019 Bab Sasaran Keselamatan Pasien

| Nama Bab | Skor 0 | Skor 5 | Skor 10 | Total Nilai Bab |
|----------------------------------|--------|--------|---------|-----------------|
| Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) | 1 | 11 | 25 | 82,43 |

Dari tabel hasil akreditasi rumah sakit diatas, sasaran keselamatan pasien mendapat nilai 82,34 dengan 1 elemen penilaian (EP) mendapat skor 0, 11 EP mendapat skor 5, dan 25 EP mendapat skor 10. Penilaian ini menunjukkan bahwa penerapan sasaran keselamatan pasien masih perlu banyak perbaikan ditandai 1 EP yang hanya mampu dipenuhi kurang dari 20% dan 11 EP yang hanya dapat dipenuhi 20-79%.

Menurut laporan PMKP bulan Juli-September 2019, antara bulan Juli-September 2019 terdapat 3 insiden keselamatan pasien yaitu 2 kasus kejadian nyaris cedera (KNC) dan 1 kasus KTC. Dari laporan ini tidak kami dapatkan secara terperinci terkait insiden yang terjadi dan evaluasinya.

Data yang kami dapatkan terkait sasaran keselamatan oleh TIM PMKP terbatas hanya tahun 2019 dan 2020 awal. Sedangkan untuk data tahun 2020 keseluruhan dan tahun 2021 belum disusun karena data yang dikumpulkan belum lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu memperhatikan evaluasi kinerja tim PMKP sehingga data dapat diterima tepat waktu dan diolah sesuai jadwalnya. Dengan demikian direktur akan mendapatkan laporan berkala sebagai salah satu acuan dalam pengambilan kebijakan dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

Ha-hal tersebut tentunya menjadi bahan evaluasi bagi manajer rumah sakit Ja'far Medika untuk semakin meningkatkan kualitas rumah sakit, sehingga pada reakreditasi selanjutnya menggunakan SNARS edisi 1.1 mendapatkan hasil yang lebih baik. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan belum paripurna dalam menjaga mutu dan keselamatan pasien. Hasil dari bab sasaran keselamatan pasien menjadi informasi bahwa rumah sakit perlu mengevaluasi dan meningkatkan pelaksanaan sasaran keselamatan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan betapa pentingnya pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit. Diperlukan juga analisis mendalam mengenai pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di Rumah sakit Ja'far Medika sehingga upaya menjamin keselamatan pasien di rumah sakit dapat terus

ditingkatkan. Berdasarkan kepentingan-kepentingan di atas, maka perlu diadakan sebuah penelitian untuk melakukan analisis terhadap pelaksanaan standar sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Ja'far Medika menggunakan acuan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1.1.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sasaran keselamatan pasien merupakan indikator kinerja rumah sakit dalam menjaga mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Maka ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di Rumah sakit Ja'far Medika Karanganyar sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) 1.1 ?
2. Apa saja faktor yang menghambat RS Ja'far Medika Karanganyar dalam usaha memenuhi sasaran keselamatan pasien sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) 1.1 ?
3. Apa saja solusi yang bisa diambil oleh RS Ja'far Medika Karanganyar dalam menghadapi faktor penghambat dalam usaha memenuhi sasaran keselamatan pasien sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) 1.1 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di Rumah sakit Ja'far Medika Karanganyar sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) edisi 1.1.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui capaian pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di Rumah sakit Ja'far Medika Karanganyar sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) edisi 1.1.

- b. Untuk mengetahui hambatan RS Ja'far Medika Karanganyar dalam memenuhi sasaran keselamatan pasien sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) edisi 1.1.
- c. Untuk mencari solusi yang bisa diambil oleh RS Ja'far Medika Karanganyar dalam menghadapi faktor penghambat dalam usaha memenuhi sasaran keselamatan pasien sesuai standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS) 1.1.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek teoritis (keilmuan)

- a. Hasil penelitian yang didapat bisa digunakan untuk menambah pengetahuan tentang manajemen Rumah Sakit, khususnya terkait penerapan standar sasaran keselamatan pasien di rumah sakit.
- b. Penelitian ini bisa dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya dalam hal implementasi sasaran keselamatan pasien di Rumah sakit dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

2. Aspek praktis

- a. Hasil penelitian yang kami buat bisa dijadikan informasi bagi manajer dan pimpinan Rumah Sakit terhadap pelaksanaan standar sasaran keselamatan pasien yang telah dilakukan di rumah sakit.
- b. Hasil penelitian yang didapatkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat Rumah sakit dalam memenuhi standar sasaran keselamatan pasien sesuai standar akreditasi rumah sakit. Faktor-faktor yang didapatkan diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut bagi rumah sakit untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit.