

## **SOSIALISASI PENTINGNYA KOMUNIKASI ANTAR PETUGAS KESEHATAN AGAR TERCAPAINYA KOMUNIKASI EFEKTIF DI RUMAH SAKIT UMUM DELIA KABUPATEN LANGKAT**

*Socialization Of The Importance Of Communication Between Health Officers To  
Achieve Effective Communication In Hospitals General Delia, Langkat District*

**Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti<sup>1\*</sup>, Andini Mentari Tarigan<sup>2</sup>**

<sup>1\*</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat,

<sup>2</sup> Institut Kesehatan Helvetia Medan

\*Email: [dynasr.rangkuti@gmail.com](mailto:dynasr.rangkuti@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Improving the quality of service is a top priority in all hospitals. These efforts are carried out through the construction of facilities, infrastructure, procurement of equipment and manpower and other software, in line with the construction of hospitals in general. However, it is also realized that there are still many obstacles to be faced, especially those related to standard needs and demands for service systems that are still not in line with the rapid development of medical science and technology where specialist and sub-specialist services tend to develop. Patient Safety is a system where hospitals make patient care safer, including risk assessment, identification and management of patient risks, reporting and analysis of incidents, the ability to learn from incidents and their follow-up, and implementation of solutions to minimize risks and prevent injuries caused. by mistake as a result of carrying out an action or not taking the action that should be taken. The approach method used is lectures and questions and answers / information / education, discussion and technical guidance. Through this community service activity, the participants, especially those related to PMKP (Quality Improvement and Patient Safety) understand more about the importance, especially when there are Hospital accreditation activities because many do not understand PMPK. There is additional knowledge about this PMKP so that when PMKP accreditation is carried out it becomes the center of attention because it has been carried out properly and correctly.*

**Keywords:** *Quality Improvement, Patient Safety, Communication*

### **ABSTRAK**

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumah sakit. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan rumah sakit pada umumnya. Namun demikian, disadari pula masih banyak kendala yang dihadapi, terutama yang berkaitan dengan standar kebutuhan dan tuntutan system pelayanan yang masih belum selaras dengan perkembangan IPTEK kedokteran yang semakin pesat dimana pelayanan spesialis dan subspecialis cenderung semakin berkembang. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan tadi maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta member kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Keselamatan Pasien adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta

implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Metode pendekatan yang digunakan adalah ceramah dan tanya jawab /informasi/edukasi, diskusi dan bimbingan teknik. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini juga para peserta khususnya yang berkaitan dengan PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) lebih paham mengenai mengenai pentingnya terlebih ketika ada kegiatan akreditasi Rumah Sakit karena banyak yang belum paham mengenai PMPK ini. Adanya penambahan pengetahuan mengenai PMKP ini agar ketika dilakukannya akreditasi PMKP ini menjadi pusat perhatian karena telah dilaksanakan dengan baik dan benar.

**Kata kunci:** Peningkatan Mutu, Keselamatan Pasien, Komunikasi

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari sebuah proses yang berkesinambungan dengan berorientasi pada hasil yang memuaskan. Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya disorot dari aspek klinis medisnya saja namun juga dari aspek keselamatan pasien dan aspek pemberian pelayanannya, karena muara dari pelayanan rumah sakit adalah pelayanan jasa<sup>1</sup>.

Pelayanan kesehatan rumah sakit yang bermutu dan aman merupakan kebutuhan dan tuntutan masyarakat pengguna rumah sakit sesuai dengan UU RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Pada Pasal 29 UU tersebut disebutkan bahwa rumah sakit berkewajiban member pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dan pada Pasal 32 disebutkan bahwa pasien berhak memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit<sup>2</sup>

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumah sakit. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan rumah sakit pada umumnya. Namun demikian, disadari pula masih banyak kendala yang dihadapi, terutama yang berkaitan dengan standar kebutuhan dan tuntutan system pelayanan yang masih belum selaras dengan perkembangan IPTEK kedokteran yang semakin pesat dimana pelayanan spesialis dan subspecialis cenderung semakin berkembang.

Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan tadi maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta member kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat.

Selain peningkatan mutu pelayanan, mutu sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit juga akan mempengaruhi diferensiasi dan kualitas pelayanan kesehatan, keterbatasan keanekaragaman jenis tenaga kesehatan akan menghasilkan kinerja rumah sakit dalam pencapaian indicator mutu pelayanan rumah sakit.

Salah satu hambatan upaya Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan medis yang memuaskan saat ini adalah keterbatasan sumberdaya dan fasilitas penunjang terutama teknologi kedokteran yang merupakan poin krusial dalam tindak penanganan medis. Tenaga medis dan keperawatan lainnya juga menjadi satu pilar utama bagi Rumah Sakit yang dapat menunjang keunggulan kompetitif dari Rumah Sakit apabila system manajemen dan pengembangan sumber daya manusia di dalamnya dapat dikelola dengan baik, yang meliputi pemenuhan indikator kompetensi yang terstandarisasi, pengembangan keahlian dengan pelatihan-pelatihan dan asuhan keperawatan, penilaian kinerja yang objektif, pembagian jam kerja yang adil, serta system kompensasi yang dapat memberikan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja individu yang berujung pada peningkatan kinerja Rumah Sakit secara keseluruhan.

Dalam hal ini masih banyak manajemen Rumah Sakit yang kurang memahami pentingnya unsur manajemen mutu pelayanan dan manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu dibutuhkan pemahaman bagi para pimpinan RS mengenai pentingnya hal tersebut untuk proses peningkatan mutu pelayanan dan mutu kinerja akan menjadi suatu investasi jangka panjang yang dimiliki.

Adalah derajat kesempurnaan pelayanan RS untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di RS secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan RS dan masyarakat<sup>1</sup>.

Direktur rumah sakit beserta pimpinan medis dan manajemen setiap tahun memilih focus pada perbaikan, proses dan hasil praktik klinis dan manajemen mengacu pada misi rumah sakit, kebutuhan pasien dan jenis pelayanan. Pemilihan ini didasarkan pada proses yang berimplikasi risiko tinggi, diberikan dalam volume besar atau cenderung menimbulkan masalah yang akan dievaluasi dan menetapkan indikator – indikator berdasarkan prioritas tersebut. Pada pengukuran mutu pelayanan klinis dilakukan evaluasi proses pelaksanaan Panduan Praktik Klinik (PPK), alur klinis (*Clinical Pathway*) dan / atau protokol klinis<sup>3</sup>.

Unit pelayanan dan unit kerja berpartisipasi dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien rumah sakit, melakukan monitoring, serta meningkatkan asuhan pasien yang spesifik berlaku di unit pelayanan tersebut. Pimpinan unit juga terlibat langsung dalam pemilihan dan penetapan yang ingin di ukur di unit kerja termasuk indikator mutu syariah<sup>4</sup>.

Keselamatan Pasien adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil<sup>5</sup>

#### 1. Analisis Situasi

Permasalahan yang mendasar dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien ini adalah kurangnya pelaporan dan analisis insiden di rumah sakit. Pelaporan dan analisis insiden keselamatan pasien dinilai hal yang paling mendasar karena dengan terlaksananya sistem pelaporan yang baik maka akan

tercipta pembelajaran untuk mencegah kejadian yang sama terulang lagi, hal ini juga tertuang dalam PMK No 11 tahun 2017.

Pelayanan kesehatan rumah sakit yang bermutu dan aman merupakan kebutuhan dan tuntutan masyarakat pengguna rumah sakit sesuai dengan UU RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Pada Pasal 29 UU tersebut disebutkan bahwa rumah sakit berkewajiban member pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dan pada Pasal 32 disebutkan bahwa pasien berhak memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dirawat di rumah sakit.

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumah sakit. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan rumah sakit pada umumnya. Namun demikian, disadari pula masih banyak kendala yang dihadapi, terutama yang berkaitan dengan standar kebutuhan dan tuntutan system pelayanan yang masih belum selaras dengan perkembangan IPTEK kedokteran yang semakin pesat dimana pelayanan spesialis dan subspecialis cenderung semakin berkembang.

Selain peningkatan mutu pelayanan, mutu sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit juga akan mempengaruhi diferensiasi dan kualitas pelayanan kesehatan, keterbatasan keanekaragaman jenis tenaga kesehatan akan menghasilkan

kinerja rumah sakit dalam pencapaian indicator mutu pelayanan rumah sakit.

## 2. Permasalahan Mitra

Permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Delia pada peningkatan mutu keselamatan pasien ini merupakan hal penting terutama dibagian akreditasi karenanya banyak yang menganggap sepele mengenai peningkatan mutu dan keselamatan pasien ini. Banyak para pegawai/petugas kesehatan yang belum mengetahui secara mendalam mengenai peningkatan mutu dan keselamatan pasien ini.

## METODE

Metode pelaksanaan bentuk kegiatan diadakan RSU Delia dan merupakan salah satu kegiatan sosialisasi dengan menggunakan metode ceramah dan diskusi mengenai "Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien". Pada Pelatihan ini juga akan diadakan "Pre Test dan Post Test" untuk mengetahui tingkat pengetahuan dari peserta baik sebelum dan sesudah materi diberikan oleh narasumber.

Metode pendekatan yang digunakan adalah ceramah dan tanya jawab /informasi/edukasi, diskusi dan bimbingan teknik.

Ceramah dan tanya jawab/penyuluhan. Metode ini dilakukan melalui pemaparan materi yang bersifat teori.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini juga para peserta khususnya yang berkaitan dengan PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) lebih paham mengenai mengenai pentingnya terlebih ketika ada kegiatan akreditasi Rumah Sakit karena banyak yang belum paham mengenai PMPK ini.

Adanya penambahan pengetahuan mengenai PMKP ini agar

ketika dilakukannya akreditasi PMKP ini menjadi pusat perhatian karena telah dilaksanakan dengan baik dan benar.

Pada kegiatan ini banyak faktor pendukung seperti dari pihak Rumah Sakit dan pegawai khususnya dibagian PMKP lebih menerapkan dan diperhatikan lagi karena sudah hampir berjalan dengan baik. Untuk faktor penghambat dalam kegiatan ini tidak ada.

#### **SIMPULAN**

Kegiatan sosialisasi ini telah dilakukan dengan baik dan terstruktur dilihat dari semangatnya para peserta yang mengikuti karena jarang ada yang memberikan materi mengenai PMKP ini. Untuk pihak Rumah Sakit Umum Delia diharapkan agar lebih memperhatikan para pegawai khususnya di bagian PMKP untuk lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan di Rumah sakit ini menjadi lebih baik.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih di sampaikan kepada pihak Rumah Sakit

Umum Delia Kabupaten Langkat telah menyediakan tempat dan untuk pegawai Rumah Sakit Umum Delia yang telah meluangkan waktu untuk mengikuti acara ini.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.
2. INDONESIA PR. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Published online 44AD.
3. Indonesia PRSS. Pedoman Penyusunan Panduan Praktik Klinis dan Clinical Pathways dalam Asuhan Terintegrasi sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit 2012. *Ed I*. Published online 2015.
4. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit.