



# **Evektifitas Pelaporan Insiden Berbasis Aplikasi “LITER” Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Karyawan dalam Menindak Lanjut Insiden di Rumah Sakit**



# **2023**



**Patient  
Safety**

**SUB KOMITE KESELAMATAN PASIEN  
RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

## Efektivitas Pelaporan Insiden Berbasis Aplikasi "LITER" dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Karyawan dalam Menindak Lanjut Insiden di Rumah Sakit

Oleh:

Nugroho Ariwijayanto; Melinda Dwi Hardiyanti; Nadia Wulandari; Oky Wijaya

Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis Samarinda, Kalimantan Timur

Email: [komitemutursudmoeisia@gmail.com](mailto:komitemutursudmoeisia@gmail.com)

### Ringkasan

Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis mengedepankan pelayanan dengan mempertahankan mutu dan menjaga keselamatan pasien. Dalam menanggapi insiden keselamatan pasien, RS Inche Abdoel Moeis telah menerapkan suatu sistem pelaporan terintegrasi dan berjenjang. Sistem ini melibatkan setiap pegawai RS dan mendorong mereka untuk lebih *aware* terhadap keselamatan pasien. Melalui aplikasi LITER (Laporan Insiden Terintegrasi) pelaporan insiden di Rumah Sakit baik IKP maupun non IKP dapat dilaporkan melalui satu sistem yang kemudian akan ditanggapi oleh komite terkait. Sistem ini akan mempermudah setiap pegawai RS dalam melaporkan tiap temuan insiden tanpa harus takut identitas mereka terungkap dan dipusingkan tentang birokrasi dari pelaporan tersebut.

---

### A. Latar Belakang

Insiden Keselamatan Pasien (IKP) adalah setiap kejadian atau situasi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan *harm* (penyakit, cedera, cacat, kematian dan lain-lain) yang tidak seharusnya terjadi.<sup>1</sup>

Dalam perjalanannya, frekuensi pelaporan insiden di RSUD IA Moeis masih sangat rendah pada tahun 2018 hanya 38 laporan insiden yang dilaporkan.<sup>3</sup> Hal ini dikarenakan masih menggunakan pelaporan manual. Pelapor mengisi form laporan insiden, kemudian form diserahkan kepada Kepala Unit untuk kemudian diserahkan kepada KPRS. Namun pada pelaksanaannya, sistem ini memiliki banyak kendala, dikarenakan form pelaporan sering hilang. Selain itu metode penyerahan laporan secara langsung memiliki kelemahan yakni identitas pelapor menjadi diketahui, yang membuat pelapor ragu membuat laporan insiden, dikarenakan khawatir disalahkan akibat terjadinya insiden tersebut (Survei budaya keselamatan pasien RSUD IA Moeis dimensi respon terhadap kesalahan 63,33%).<sup>2</sup> Faktor-faktor tersebut kemudian menjadikan angka pelaporan insiden di RSUD IA Moeis menjadi rendah.

Mengatasi permasalahan tersebut, Rumah Sakit kemudian membuat inovasi berupa sistem pelaporan

elektronik. Pelapor dapat melaporkan insiden dan akan masuk secara otomatis ke akun telegram KPRS untuk kemudian dilakukan penilaian berdasarkan skala intensitas terjadinya insiden dan derajat cedera dari insiden tersebut. Hal positif dari sistem ini adalah peningkatan jumlah laporan insiden setiap tahunnya dimana pada tahun 2018 terdapat (38 laporan); 2019 (167 laporan); dan tahun 2020 (398 laporan).<sup>3</sup>

Namun, karena semua laporan langsung dikirim ke KPRS, tanpa ada mekanisme umpan balik dari KPRS ke pelapor, pelapor merasa insiden yang dilaporkan tidak mendapat respon. Selain itu, sistem grading menentukan skala prioritas laporan yang ditindak, sehingga tidak semua laporan akan segera ditindaklanjuti, hal ini mengakibatkan frekuensi pelaporan insiden tahun 2021 menurun 38% dari laporan tahun sebelumnya.<sup>3</sup>

Menanggapi keluhan tersebut, tim KPRS berusaha mengembangkan sistem dengan membuat aplikasi bernama LITER (Laporan Insiden Terintegrasi). Aplikasi ini diharapkan mampu menjawab setiap keluhan dari pelapor dan mempermudah sistem pelaporan dengan menggunakan sistem satu pintu sehingga diharapkan dapat meningkatkan kembali kesadaran melaporkan insiden.

## B. Tujuan

Tujuan dari pembaharuan sistem pelaporan ini adalah selain untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien, juga untuk memudahkan dan menyeragamkan sistem pelaporan di RSUD IA Moeis serta memudahkan tim KPRS melaporkan insiden ke pelaporan IKP Nasional. Sebagaimana diketahui setiap insiden yang terjadi di Rumah Sakit berpengaruh terhadap pelayanan dan mutu dari Rumah Sakit. Namun tentu saja tidak semua pegawai mengetahui alur birokrasi dari pelaporan insiden di Rumah Sakit. Oleh karena itu Tim KPRS membuat pembaharuan untuk dapat menghasilkan sistem yang dapat mengakomodir kebutuhan tersebut. Melalui aplikasi LITER sistem pelaporan dapat dilakukan melalui satu pintu, sehingga setiap pegawai Rumah Sakit dapat langsung membuat laporan tanpa perlu bertanya-tanya bagaimana dan kepada siapa laporan tersebut harus ditujukan.

Selain itu, aplikasi LITER juga merupakan sistem pelaporan berjenjang, sehingga setiap laporan yang di submit dari unit, akan diketahui oleh Kepala Unit masing-masing dengan tetap merahasiakan identitas pelapor, sehingga Kepala Unit dapat mengetahui dan mengambil langkah terhadap setiap insiden di unitnya sebelum kemudian melaporkan insiden tersebut ke KPRS.

Aplikasi LITER juga menyediakan wadah bagi pelapor untuk mengetahui kemajuan dari laporan insiden yang dilaporkan. Apakah sedang ditelusur, apakah selesai di unit masing-masing, atau apakah memerlukan RCA. Hal ini merupakan perkembangan dari sistem pelaporan sebelumnya dimana pelapor tidak mengetahui kemajuan dan akhir dari laporan insiden yang mereka laporkan. Sehingga dapat pula dirasakan suatu kepuasan bagi pelapor karena merasa laporan insiden mereka telah ditanggapi.

## C. Langkah-Langkah Kegiatan

### 1.1 Membentuk Tim

Membentuk tim yang kompeten yang terdiri dari tim IT dan tim keselamatan pasien rumah sakit (KPRS) untuk membuat perencanaan sampai dengan evaluasi kegiatan.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Melakukan pengkajian masalah dengan melaksanakan survei budaya keselamatan pasien dan telaah hasil evaluasi tahunan laporan komite mutu RSUD IA Moeis.

### 1.3 Perencanaan

Melakukan perencanaan pemecahan masalah dengan mengembangkan laporan insiden elektronik menjadi LITER (Laporan Insiden Terintegrasi). Aplikasi LITER dikembangkan dari aplikasi sebelumnya yang di buat dengan sistem berjenjang. Pengguna di aplikasi ini dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu tingkat user (seluruh karyawan RS); tingkat validator (seluruh koordinator unit); dan tingkat verifikator (tim KPRS).

Aplikasi di desain berjenjang untuk membiasakan unit mencatat, menginvestigasi, menganalisis, menindaklanjuti dan melaporkan insiden di unit kerjanya secara internal, sebelum diteruskan ke tim KPRS. Sistem LITER di desain dengan memperhatikan masalah *blaming culture* dimana pelapor masih beranggapan jika melaporkan insiden akan disalahkan. Sehingga aplikasi ini di desain tidak akan mengungkap identitas pelapor sampai dengan masuk ke tim KPRS. Selain itu aplikasi ini terintegrasi langsung dengan nomor *whatsapp* validator di unit masing-masing sehingga ketika user/ karyawan membuat laporan insiden maka akan langsung terkirim ke nomor validator unit yang bersangkutan dengan insiden.

Setelah selesai menginvestigasi dan melaporkan ke KPRS, KPRS akan membaca dan memberikan feedback ke unit terkait pelaporan yang dilakukan apakah dianggap selesai di unit atau perlu tindak lanjutan seperti pelaksanaan RCA, *feedback* dapat di pantau langsung di aplikasi.

### 1.4 Uji Coba

Melakukan uji coba ke enam unit dengan kategori dua unit terajin melaporkan insiden, dua unit yang cukup dan dua unit tidak pernah melaporkan insiden. Mengevaluasi dan melakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum di implementasikan secara masif.

## 1.5 Implementasi dan Evaluasi

Implementasi melakukan sosialisasi dan pelaksanaan penggunaan aplikasi LITER dan akan terus memonitoring hasil dari implementasi yang dilakukan serta akan di evaluasi setiap pertriwulan.

## D. Hasil Kegiatan

Berdasarkan Hasil dari pelaksanaan kegiatan evaluasi penggunaan aplikasi LITER di dapatakan adanya peningkatan pelaporan insiden dari pelaporan manual → pelaporan elektronik → pelaporan menggunakan LITER. Dimana pada bulan Juli 2023 saat masih menggunakan aplikasi elektronik terdapat 33 laporan insiden yang dilaporkan sedangkan pada Bulan Agustus terdapat 47 laporan insiden yang dilaporkan, dengan demikian terdapat peningkatan 30 % pelaporan insiden yang dilakukan oleh karyawan di RSUD IA Moeis, tentu saja capaian ini jauh mengalami peningkatan dari awal pelaporan insiden (Tahun 2018) dimana dalam satu tahun hanya terdata 38 laporan saja.

Pelaporan insiden yang meningkat dan tidak adanya komplain membuktikan bahwa masalah *blaming culture* mulai teratasi, dimana persepsi karyawan mulai kearah *Just Culture* yaitu petugas dan pasien diperlakukan secara adil saat terjadi insiden dan tidak berfokus untuk mencari kesalahan individu tetapi lebih mempelajari secara sistem yang mengakibatkan terjadinya kesalahan. Hal ini dibuktikan dimana dari 47 laporan yang masuk dapat di selesaikan di unit masing-masing tanpa perlu dilakukan tindakan lanjutan seperti RCA.

Selain itu dengan adanya LITER yang terintegrasi dengan *whatsapp*, tindak lanjut pelaporan dapat dilakukan tepat waktu yaitu kurang dari 2 x 24 jam secara internal di tingkat unit. Dengan membaiknya sistem pelaporan insiden di RSUD IA Moeis juga berdampak pada pelaporan insiden yang wajib di laporkan ke Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) dimana laporan dapat dilaporkan tepat waktu serta dapat menjadi gambaran peningkatan mutu dan budaya keselamatan pasien di RSUD IA Moeis Samarinda.

## E. Referensi

1. KKPRS (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit). 2015. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Jakarta.
2. Komite Mutu. 2018. Hasil Survei Budaya Keselamatan Pasien RSUD I.A Moeis. Samarinda
3. Komite Mutu. Tahun 2018-2023. Laporan Insiden Keselamatan Pasien di RSUD I.A Moeis. Samarinda



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA**

JL.H.A.M.M. RIFADDIN SAMARINDA TELP. 05417268960-7269006  
Fax. 0541-7268893 E.mail [rsud\\_iam@yahoo.com](mailto:rsud_iam@yahoo.com)



**SURAT PENGESAHAN**

Nomor : 445.1.01/319/100.02.028

Karya Tulis Oleh : 1. dr. Nugroho Ariwijayanto  
2. dr. Melinda Dwi Hardiyanti  
3. Nadia Wulandari, SKM  
4. Oky Wijaya, A.Md

Judul Karya Tulis : Efektivitas Pelaporan Insiden Berbasis Aplikasi “LITER”  
dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Karyawan dalam  
Menindak Lanjut Insiden di Rumah Sakit

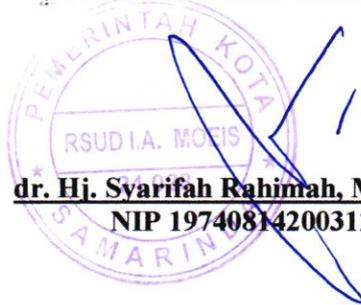
Pada hari Rabu tanggal empat bulan Oktober tahun Dua ribu dua puluh tiga, bertempat di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda. Direktur RSUD IA Moeis mengesahkan karya tulis tersebut diatas untuk di ikutkan dalam kegiatan lomba PERSI AWARDS Tahun 2023

Demikian surat pengesahan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 04 Oktober 2023

Mengetahui,

**Direktur RSUD I.A Moeis**



**dr. Hj. Svarifah Rahimah, M. Kes, AAAK**  
**NIP 197408142003122004**