



PERSI AWARD QUALITY AND PATIENT SAFETY

PASIEN BERDAYA, PELAYANAN TERJAGA: KO-PRODUKSI MENUJU RUMAH SAKIT YANG LEBIH AMAN

Prepared by

Lucia Dyah Kusumawardani
Yulia Putri Ayuningdyah
Villa Noorlita Marianna



Rumah Sakit Mata "Dr. YAP"
Yogyakarta
Jl. Teuku Cik Di Tiro No. 5
Yogyakarta 55223

LEMBAR PENGESAHAN

**PASIEN BERDAYA, PELAYANAN TERJAGA
KO-PRODUKSI MENUJU RUMAH SAKIT YANG LEBIH AMAN**

KATEGORI

QUALITY AND PATIENT SAFETY



Disusun oleh

Lucia Dyah Kusumawardani, S.Kep.,Ns

Yulia Putri Ayuningdyah, S.Psi., MHPE

apt. Villa Noorlita marianaa, S.Farm

Yogyakarta, 12 Agustus 2025

Pjs. Direktur Utama

Direktur Keuangan Sistem Informasi Dan Umum



Haryadi, S.E., Akt. MAK, AAALJ, CRBD
NIK, 432/RSM/X-2019

ks

PASIEN BERDAYA, PELAYANAN TERJAGA: KO-PRODUKSI MENUJU RUMAH SAKIT YANG LEBIH AMAN

RINGKASAN

Tantangan kesehatan membutuhkan pendekatan yang lebih inklusif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Instalasi Rawat Jalan unit pelayanan high volume, high risk, dan rawan komplain. Keluhan terbanyak terkait waktu tunggu, kualitas informasi edukasi, dan sarana prasarana. RS Mata “Dr.YAP” menginisiasi program ko-produksi keselamatan pasien, terdiri dari workshop ko-produksi bagi tenaga kesehatan dan pasien/keluarga, *patient-employee focus group* yang dilanjutkan *co-creation* untuk merancang inisiatif perbaikan. Tingkat kebermanfaatan workshop 90,67%. Inisiasi perbaikan berhasil meningkatkan persentase waktu tunggu pasien dibawah 60 menit sebesar 0,8%, jumlah insiden keselamatan pasien turun 35,71%, meningkatkan kepuasan pasien sebesar 3,2%, serta hasil pengukuran *Patient-Reported Experience Measures* (PREMs) sebesar 4,1 (skala 5).

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan derajat kesehatan masyarakat tidak dapat dicapai secara optimal bila hanya bertumpu pada pendekatan pelayanan kesehatan yang bersifat satu arah dan terpusat pada institusi rumah sakit. Perubahan paradigma dalam sistem pelayanan kesehatan saat ini menekankan pelayanan yang berpusat pada pasien (*Patient-Centered Care*, PCC). Pendekatan ini mengarah pada pengembangan keterpusatan pada pasien secara keseluruhan dengan memfasilitasi perawatan yang terkoordinasi dan mendorong keterlibatan pasien. Tantangan kesehatan saat ini antara lain keterlambatan rujukan, rendahnya literasi kesehatan, kesenjangan akses layanan membutuhkan pendekatan yang lebih inklusif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Pendekatan model ko-produksi menjadi relevan dan strategis untuk menjawab tantangan tersebut. Penelitian sebelumnya membahas perlunya mempromosikan proses produksi bersama antara pasien dan tenaga kesehatan dari fasilitas layanan kesehatan, untuk menghadapi tantangan tersebut (Dal Mas et al, 2020).

Ko-produksi keselamatan pasien mengacu pada kolaborasi yang setara antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan untuk secara bersama-sama merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi perawatan. Hal ini mencakup peningkatan

komunikasi, pengambilan keputusan bersama (*shared decision-making*), serta pemberdayaan pasien untuk menyuarakan kekhawatiran terkait keselamatan mereka.

Instalasi Rawat Jalan merupakan pelayanan high volume, high risk, dan rawan komplain. Keluhan tertinggi adalah terkait waktu tunggu pemeriksaan dokter dan antrian. Pada tahun 2024 terdapat insiden keselamatan pasien di rawat jalan yang disebabkan oleh kurangnya keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses perawatan pasien, pasien tidak memahami instruksi dan edukasi perawatan, dan petugas belum optimal melakukan verifikasi pemahaman pasien.

Oleh karena itu, diperlukan inisiatif yang mendukung transformasi budaya keselamatan di pelayanan Rawat Jalan dengan menyediakan ruang pelatihan dan diskusi bagi semua yang terlibat. Berdasarkan hal tersebut, RS Mata “Dr. YAP” menginisiasi program dengan tajuk “Pasien Berdaya, Pelayanan Terjaga: Ko-Produksi Menuju Rumah Sakit Yang Lebih Aman”. Kegiatan ko-produksi ini menjadi ruang diskusi untuk pasien menyampaikan pengalaman perawatan di RS Mata “Dr. YAP”, sekaligus merencanakan perbaikan strategis bersama staf rumah sakit untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.

B. TUJUAN

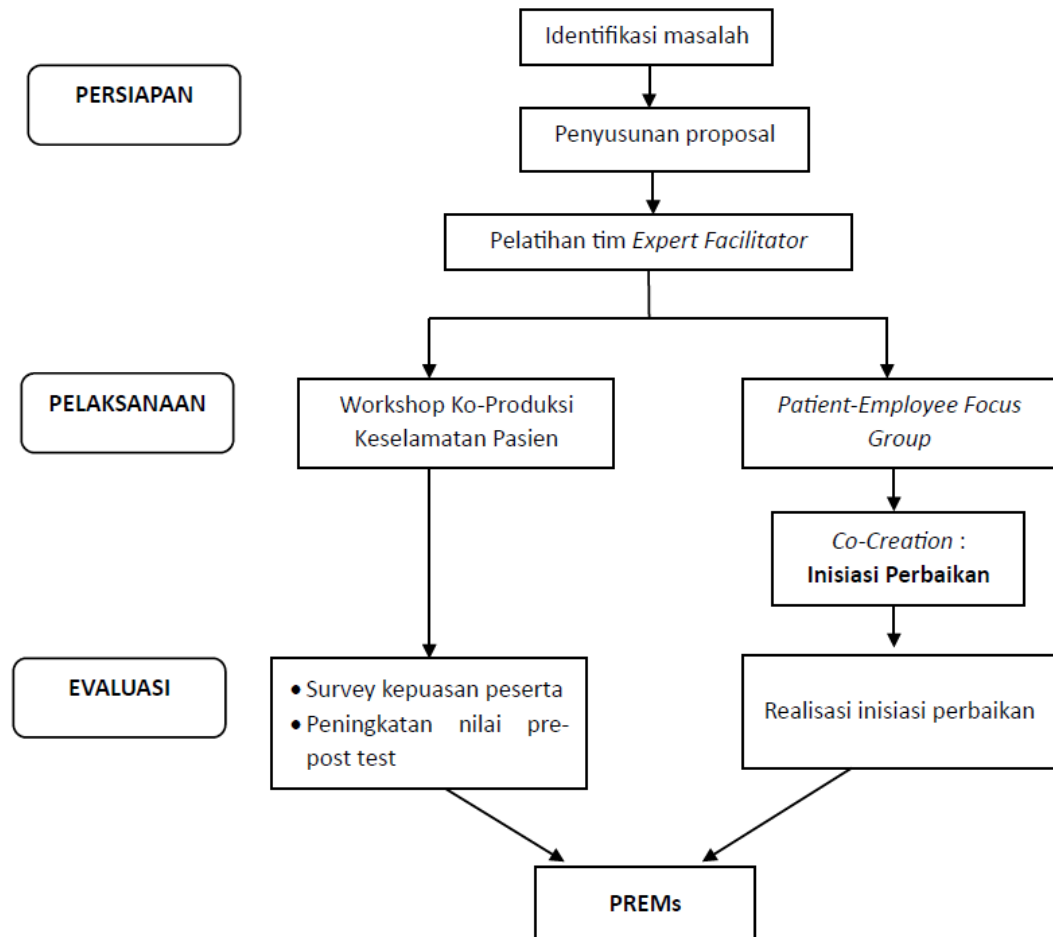
1. Tujuan Umum

Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, serta memberdayakan pasien dan keluarga dalam proses perawatan di area Rawat Jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan pemahaman staf, pasien, dan keluarga tentang prinsip ko-produksi dan konsep keselamatan pasien
- b. Mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam penerapan ko-produksi di lingkungan Rawat jalan rumah sakit Mata Dr.Yap melalui diskusi kelompok dan studi kasus.
- c. Merancang rencana tindak lanjut untuk penerapan prinsip-prinsip ko-produksi keselamatan pasien di area Rawat Jalan.

C. LANGKAH-LANGKAH



1. Persiapan

a. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah melalui brainstorming yang melibatkan Komite Mutu, Safety Link Champion, dan Case Manager. Selain itu juga dilakukan studi dokumen laporan insiden keselamatan pasien.

b. Penyusunan proposal

Penyusunan proposal program sebagai panduan pelaksanaan kegiatan.

c. Pelatihan Tim Expert Facilitator

Tim Expert Facilitator (EF) berperan sebagai fasilitator sepanjang program berjalan, yang akan memfasilitasi diskusi pasien bersama tenaga kesehatan, dan memfasilitasi pasien dengan manajemen. EF dipilih sesuai dengan kriteria, yaitu tenaga kesehatan dengan masa kerja minimal 3 tahun, dan pernah

memiliki pengalaman mengikuti pelatihan keselamatan pasien. Pelatihan Tim EF ini bertujuan untuk menyamakan persepsi tentang peran dan tugasnya, serta membekali tim terkait pentingnya ko-produksi.

2. Pelaksanaan Program

a. Workshop Ko-Produksi Keselamatan Pasien

Workshop bertujuan meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan komitmen pasien serta staf rumah sakit dalam menerapkan prinsip ko-produksi keselamatan pasien guna menciptakan layanan kesehatan yang lebih aman, transparan, dan berpusat pada pasien. Sasaran workshop adalah 27 orang peserta yang terdiri dari pasien dan/atau keluarga dan tenaga kesehatan di RS Mata “Dr. YAP”. Workshop dilaksanakan selama 1 hari dengan narasumber adalah Komite Mutu RS Mata “Dr. YAP”. Materi yang disampaikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Materi Workshop

No	Materi	Rincian Materi
1	Pengenalan Keselamatan Pasien dan Peran Ko-Produksi	Definisi dan tujuan keselamatan pasien.
		Hak-hak pasien dan tanggung jawab pasien selama perawatan.
		Peran staf rumah sakit dalam menjaga keselamatan pasien (dokter, perawat, apoteker, dll).
2	Risiko Umum dalam Perawatan di Rumah Sakit	Jenis-jenis risiko yang dihadapi pasien di rumah sakit (misalnya, infeksi nosokomial, jatuh, kesalahan dalam pemberian obat). Cara mengidentifikasi tanda-tanda risiko dan langkah-langkah yang bisa diambil pasien dan staf untuk mencegahnya.
3	Komunikasi Efektif antara Pasien dan Staf	Cara berkomunikasi dengan staf untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang perawatan dan prosedur yang akan dilakukan.
		Roleplay komunikasi efektif : Praktik ko-produksi discharge planning antara pasien dan perawa
4	Kolaborasi Pasien dan Staf dalam Mencegah Insiden	Setiap kelompok mendiskusikan ide untuk meningkatkan kolaborasi antara pasien dan staf, dengan fokus pada pencegahan insiden keselamatan pasien

b. Patient-Employee Focus Group

Bertujuan untuk menjaring ide gagasan dari pasien dan keluarga terkait layanan atau peluang perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan keselamatan pasien. Teknik yang digunakan adalah diskusi dan brainstorming dari beberapa tim yang terdiri dari pasien atau keluarga, perwakilan staf rumah sakit yang aktif memberikan

pelayanan, perwakilan manajemen rumah sakit serta expert fasilitator (EF), dengan seluruh peserta berjumlah 30 orang.

Kegiatan ini diharapkan mampu menyediakan diskusi terbuka secara langsung dan interaksi antara pasien/keluarga dengan staf untuk mendengarkan masukan, ide, gagasan, memberikan dukungan, dan memahami harapan pasien serta keluarga terkait layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *patient and family engagement*, menjadi sarana advokasi pasien, membangun hubungan dan komunikasi yang lebih baik, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dimana pasien dan keluarga sebagai partner.

c. Co-Creation “Inisiasi Perbaikan”

Setiap grup yang terdiri dari perwakilan pasien dan keluarga bersama staf rumah sakit menyusun rencana perbaikan sesuai dengan hasil diskusi. Perbaikan yang dirancang berfokus pada pelayanan di area Rawat Jalan. Selanjutnya setiap tim mempresentasikan hasil co-creation untuk mendapatkan umpan balik dari tim yang lain. Seluruh hasil co-creation kemudian diolah oleh Komite Mutu RS Mata “Dr. YAP”, yang kemudian diteruskan ke pihak manajemen untuk dapat ditindaklanjuti berdasarkan urgensi dan feasibility.

Implementasi hasil Co-Creation yang telah disepakati disebut dengan “Inisiasi Perbaikan”, dimana Komite Mutu (Sub Komite Keselamatan Pasien) akan berkoordinasi dengan unit terkait untuk menindaklanjuti usulan tersebut. Koordinasi dengan manajemen dilakukan melalui rapat, selanjutnya monitoring dan evaluasi implementasi dilakukan secara berkala.

D. HASIL

1. Workshop Ko-Produksi Keselamatan Pasien

a. Peserta Workshop Ko-Produksi Keselamatan Pasien

Peserta workshop terdiri dari tenaga kesehatan RS Mata “Dr. YAP”, pasien, dan keluarga pasien dengan rincian seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Peserta workshop ko-produksi keselamatan pasien

No	Jabatan	Jumlah	Prosentase
1	Perawat	9	33,33%
2	Ahli gizi	2	7,41%
3	Apoteker	1	3,70%
4	Tenaga Vokasi Farmasi	1	3,70%
5	Ahli Teknologi Lab Medis	2	7,41%
6	Rekam Medis	2	7,41%
7	Pasien	8	29,63%
8	Keluarga pasien	2	7,41%
Sub Total		27	100,00%

b. Survey Kepuasan Peserta Workshop Ko-Produksi Keselamatan Pasien

Tingkat kepuasan peserta mendapatkan nilai 87%, dengan nilai kepuasan tiap aspek sebagai berikut:

Table 3. Kepuasan peserta workshop

Aspek	Nilai
Materi workshop	86%
Manfaat workshop	90,67%
Narasumber workshop	85,73%
Fasilitas workshop	85,87%

Manfaat workshop mendapatkan nilai tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa workshop sangat bermanfaat untuk meningkatkan keselamatan pasien, dan diharapkan dapat meningkatkan kolaborasi antara tenaga kesehatan dan pasien.

c. Peningkatan Nilai Pre-PostTest

Mayoritas peserta telah mengetahui pentingnya ko-produksi, hal ini dilihat dari 74,07% peserta mendapatkan nilai akhir 100.

Tabel 4. Nilai pre-post test

Perubahan Nilai Pre Post Test	Jumlah	Prosentase
Meningkat	11	40,74%
Sama	16	59,26%
Turun	0	0,00%
Sub Total		100,00%
Nilai akhir 100	23	74,07%

Gambar 1. Workshop Ko-Produksi



2. Patient-Employee Focus Group dan Co-Creation Dalam Rangka Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien

a. Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan Patient-Employee Focus Group yang dilanjutkan menyusun co-creation berjumlah 30 orang yang terdiri dari perwakilan manajemen RS Mata “Dr. YAP”, tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga pasien yang rutin menjalani perawatan di Rawat Jalan. Dapat dilihat pada tabel 5.

Table 5. Peserta Patient-Employee Group dan Co-Creation

No	Jabatan	Jumlah	Prosentase
1	Manajemen	5	16,67%
2	Dokter	1	3,33%
3	Ahli gizi	1	3,33%
4	Perawat	6	20,00%
5	Apoteker	2	6,67%
6	Ahli laboratorium medis	1	3,33%
7	Staf administrasi	2	6,67%
8	Pasien	8	26,67%
9	Keluarga pasien	4	13,33%
Sub total		30	100,00%

Gambar 2. Patient-Employee Group dan Co-Creation



b. Implementasi Hasil Co-Creation “Inisiasi Perbaikan”

- 1) Co-Creation Menurunkan insiden Keselamatan Pasien (jumlah insiden keselamatan pasien turun 35,71%) melalui optimalisasi peran pasien dan

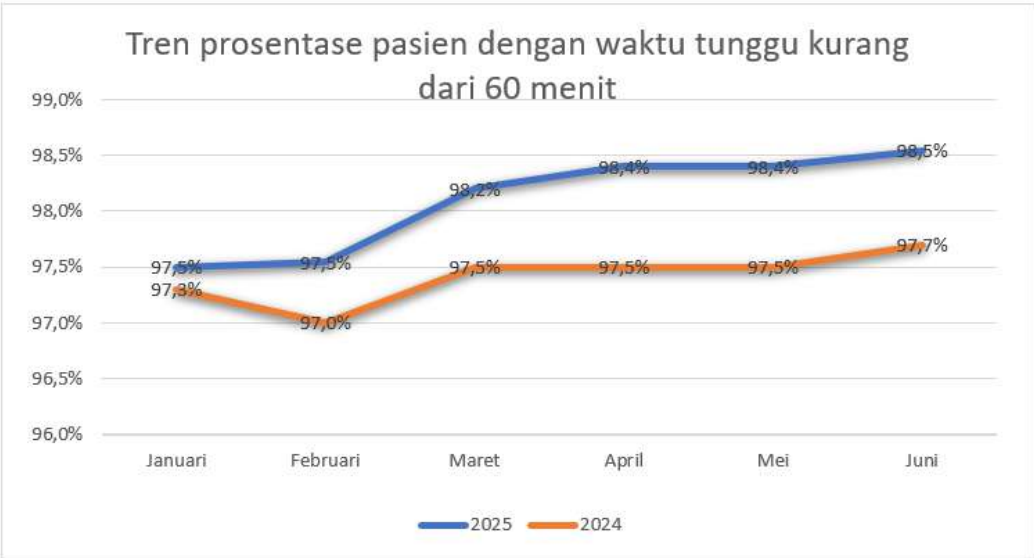
keluarga (*patient and family engagement*), peningkatan kompetensi staf (pelatihan dan workshop), audit sarana prasarana yang beresiko menimbulkan insiden keselamatan pasien, serta walkround leadership ke unit untuk terus menumbuhkan kesadaran akan pentingnya keselamatan pasien.

Tabel 6. Perbandingan Insiden Keselamatan Pasien tahun 2024 dan 2025

Insiden KP	Jul-Des 24	Jan-Jun 25
Ketidaksesuaian identitas pasien	2	2
Prosedur Klinis	4	2
Pendokumentasian	4	4
Infeksi Post Operasi	2	0
Pasien Jatuh	2	1
Total	14	9

- 2) Co-Creation Menurunkan Waktu Tunggu Pemeriksaan, melalui inisiasi perbaikan penyederhanaan alur pelayanan pasien dengan memaksimalkan aplikasi pendaftaran online, penyediaan mesin anjungan mandiri, penerapan sistem reminder jam praktik dokter, pemanfaatan antrian online dan manajemen reservasi.

Grafik 1. Prosentase pasien dengan Waktu Tunggu kurang dari 60 menit



Tabel 7. Perbandingan Pemanfaatan antrian onlien tahun 2024 dan 2025

Pemanfaatan Antrian Online	2024	2025
Rerata	91,6%	92,6%

- 3) Co-Creation Meningkatkan Kualitas Informasi dan Edukasi “Penerapan Check Back dan Teach-Back”.

Retensi pengetahuan adalah kemampuan dalam mengingat, memahami, dan menerapkan informasi atau intruksi medis yang diberikan. Retensi ini penting dalam memastikan bahwa pasien mampu mengelola kondisi kesehatan mereka dengan baik. Inisiasi ini efektif meningkatkan retensi pengetahuan dan keluarga, dapat dilihat pada grafik.

Grafik 2. Perbandingan Nilai Full Retensi Pengetahuan Pasien dan Keluarga tahun 2024 dan 2025



- 4) Co-Creation Meningkatkan Kenyamanan dan Kepuasan Pasien

Inisiasi perbaikan terkait sarana prasarana, yaitu penggantian kursi tunggu pasien yang nyaman, penyediaan kantin/cafe yang buka hingga malam, perluasan lahan parkir, playground yang ramah anak, serta penyediaan penginapan. Kepuasan pasien tahun 2025 meningkat sebanyak 3,2% dibandingkan tahun 2024.

Tabel 8. Perbandingan Kepuasan Pasien tahun 2024 dan 2025

Bulan	Jul-Des 24	Jan-Jun 25
Capaian	84.5%	87.7%

Gambar 3. Foto Sebelum dan Sesudah Perbaikan Sarpras



c. Hasil Survey Patient Experience

Pasca implementasi program ko-produksi dilakukan penilaian terhadap *Patient-Reported Experience Measures* (PREMs), yaitu penilaian pengalaman yang dilaporkan pasien Rawat Jalan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diterima antara lain terkait komunikasi dengan tenaga kesehatan, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, kenyamanan fasilitas, serta koordinasi antar layanan. Penilaian PREMs yang dilakukan kepada 60 responden pasien Rawat Jalan, menunjukkan mayoritas responden memiliki pengalaman yang positif selama menjalani pengobatan di RS Mata “Dr. Yap” dengan nilai rata-rata 4,15 (skala 5) seperti pada tabel berikut:

Table 8. *Patient-Reported Experience Measures* (PREMs)

No	Item Pertanyaan	Rerata (skala 5)
1	Bagaimana Anda menilai kejelasan komunikasi yang Anda terima dari penyedia layanan kesehatan Anda?	3,98
2	Apakah penyedia layanan kesehatan mendengarkan kekhawatiran Anda dan menjawab pertanyaan Anda?	4,13
3	Apakah penyedia layanan kesehatan Anda menjelaskan diagnosis dan pilihan perawatan dengan cara yang mudah dipahami?	4,20
4	Apakah Anda diberikan informasi yang memadai tentang obat-obatan Anda, termasuk tujuan dan potensi efek sampingnya?	4,20
5	Apakah Anda merasa mempunyai waktu yang cukup untuk mendiskusikan kekhawatiran Anda dengan penyedia layanan kesehatan?	4,13
6	Apakah mudah untuk menjadwalkan janji temu/pemeriksaan?	4,18
7	Apakah Anda diperiksa oleh penyedia layanan kesehatan dalam jangka waktu yang wajar?	4,10
8	Apakah Anda diberikan instruksi yang jelas tentang cara mempersiapkan janji temu Anda (misal: persyaratan puasa, pembatasan pengobatan)?	4,07
9	Apakah fasilitas bersih dan nyaman?	4,38
10	Apakah penyedia layanan kesehatan Anda berkoordinasi dengan profesional layanan kesehatan lain yang terlibat dalam perawatan Anda?	4,10
11	Apakah Anda diberikan petunjuk yang jelas tentang cara menangani kondisi Anda di rumah?	4,27
12	Apakah Anda diberikan rujukan ke profesional perawatan kesehatan lain atau sumber daya bila diperlukan?	3,92
13	Apakah Anda diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman Anda dengan penyedia layanan kesehatan?	4,13
14	Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai pengalaman Anda dengan penyedia layanan kesehatan?	4,17
15	Apakah Anda akan merekomendasikan penyedia layanan kesehatan (kami) kepada orang lain?	4,30
Rerata total		4,15

E. KESIMPULAN

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ko-produksi dapat menjadi pendekatan yang positif untuk menciptakan solusi perbaikan yang lebih efektif, relevan, dan berkelanjutan bagi pasien maupun penyedia layanan kesehatan dilihat dari hasil tingkat kebermanfaatan workshop 90,67%, Inisiasi perbaikan meningkatkan persentase pasien dengan waktu tunggu <60 menit sebesar 0,8%, insiden keselamatan pasien turun 35,71%, kepuasan pasien meningkatkan 3,2%, dan nilai *Patient-Reported Experience Measures* (PREMs) sebesar 4,1 (skala 5).

DAFTAR PUSTAKA

1. Dal Mas, F., Biancuzzi, H., Massaro, M., Miceli, L. 2020. Adopting a knowledge translation approach in healthcare co-production. A case study. *Management Decision*. Vol. 58(9)
2. Oben, P. 2020. Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. *Journal of Patient Experience*. Vol. 7(6): 906-910
3. Davidson, A., Kelly, J., Ball, L., Morgan, M., Reidlinger, D. 2022. What do patients experience? Interprofessional collaborative practice for chronic conditions in primary care: an integrative review. *BMC Primary Care*, 23:8
4. Doyle, C., Lennox, L., Bell, D., 2013. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3
5. Mihaljevic, A., Doerr-Harim, C., Kalkum, E., Strunkl, G. 2023. Measuring patient centeredness with German language Patient-Reported Experience Measures (PREM)—A systematic review and qualitative analysis according to COSMIN. *PLoS ONE* 17(11): e0264045