

**LOMBA KARYA ESSAY
KATEGORI 8
INNOVATION IN HEALTHCARE IT**

**APLIKASI HELPDESK
SISTEM TERINTEGRASI UNTUK PENINGKATAN
KESELAMATAN PASIEN**



Disusun Oleh :
Moh. Arwan Hamdani, S. Farm., Apt.
NIPP 0193161656
Pharmacist - Patient Safety Champion
RS PHC Surabaya

LEMBAR PENGESAHAN ESSAY

PENINGKATAN PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DENGAN APLIKASI TERINTEGRASI

Disetujui oleh,



dr. Rony Kurniawan, M.Kes., FISQua
Pjs. Hospital Director
RS PHC Surabaya

Surabaya, 16 Agustus 2025

Disusun oleh,



Moh. Arwan Hamdani, S. Farm., Apt.

BAB I

RINGKASAN

Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) merupakan strategi penting dalam *WHO-Global Patient Safety Action Plan 2021-2030*. Pada Tahun 2023, pelaporan IKP di RS PHC Surabaya kategori Sentinel sebanyak 0 kasus, KTD sebanyak 48 kasus, KTC sebanyak 4 kasus, KNC sebanyak 10 kasus dan KPC sebanyak 0 kasus. Hal ini tidak sesuai dengan teori piramida IKP menurut WHO. Oleh sebab itu, RS PHC Surabaya membentuk aplikasi yang terintegrasi dengan akun masing-masing pegawai yang disebut aplikasi helpdesk. Hasil yang dicapai di Tahun 2024 menunjukkan peningkatan pelaporan KPC sejumlah 31 insiden dan penurunan KTD sebanyak 31,25% dibandingkan dengan Tahun 2023

Kata Kunci : insiden keselamatan pasien, aplikasi helpdesk terintegrasi

BAB II

LATAR BELAKANG

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di seluruh dunia. WHO mendefinisikan *patient safety* sebagai upaya pencegahan dan pengurangan risiko yang dapat menimbulkan cedera atau bahaya dalam pelayanan kesehatan. Upaya ini dapat melalui penerapan sistem yang efektif, pembelajaran dari insiden, hingga membangun budaya keselamatan (WHO, 2021)

Di Indonesia, keselamatan pasien rumah sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, yang menegaskan bahwa rumah sakit wajib menerapkan program keselamatan pasien sebagai bagian dari sistem manajemen mutu. Penerapan ini mencakup identifikasi risiko, pelaporan dan analisis insiden, serta penerapan solusi pencegahan untuk meminimalkan terjadinya insiden.

Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) merupakan salah satu strategi penting yang direkomendasikan dalam *WHO-Global Patient Safety Action Plan 2021-2030* untuk memperkuat sistem keselamatan pasien secara global. Hal tersebut selaras dengan visi dan misi RS PHC Surabaya dalam hal peningkatan mutu dan keselamatan pasien guna meningkatkan akuntabilitas rumah sakit. Penerapan budaya keselamatan pasien di RS PHC Surabaya dapat ditingkatkan melalui peningkatan kesadaran setiap pegawai terhadap pentingnya pelaporan insiden.

Berdasarkan konsep piramida pelaporan dari WHO, bahwa kategori Kondisi Potensial Cedera (KPC) memiliki jumlah laporan terbesar di bagian dasar piramida. Semakin tinggi tingkat keparahan insiden keselamatan pasien, maka jumlah kejadian yang dilaporkan seharusnya semakin sedikit dengan kejadian sentinel berada pada puncak piramida sebagai proporsi terkecil. Pada tahun 2023, ditemukan data bahwa tingkat pelaporan IKP di RS PHC Surabaya tidak sesuai dengan teori piramida tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan adanya solusi untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien terutama dalam hal pelaporan KPC yang dapat mencegah terjadinya risiko insiden yang lebih berat.

BAB III

TUJUAN DAN TARGET SPESIFIK

A. TUJUAN

1. Meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya pelaporan dengan sistem yang terintegrasi dan mudah diakses oleh pegawai.
2. Meningkatkan jumlah data dan laporan Kejadian Potensi Cedera (KPC).
3. Menurunkan insiden Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) di RS PHC Surabaya dengan menerapkan budaya keselamatan pasien di segala aspek pelayanan.
4. RS PHC Surabaya dapat meningkatkan program-program keselamatan pasien berdasarkan dari laporan KPC.

B. TARGET SPESIFIK

No.	Prinsip WHO Global Patient Safety Action Plan 2021-2030	Internalisasi di RS PHC Surabaya	Target Spesifik
1	Prinsip nomor 3 Menganalisis dan berbagi data untuk menghasilkan pembelajaran.	1.1 Pelaporan jumlah insiden meningkat di RS PHC Surabaya	Jumlah Pelaporan KPC lebih dari 0 insiden
		1.2 Laporan IKP membentuk pola piramida	Jumlah proporsi insiden Sentinel < KTD < KTC < KNC < KPC
2	Prinsip nomor 4 Menerjemahkan bukti menjadi perbaikan yang terukur dan dapat diukur	2.1 Penurunan angka KTD	Terjadi penurunan jumlah KTD dibandingkan tahun sebelumnya sejumlah minimal 1 insiden

BAB IV

LANGKAH DAN PELAKSANAAN PROGRAM

1. Penyamaan Persepsi (*Brainstorming*) Tim Patient Safety RS PHC Surabaya berdasarkan Latar Belakang Masalah



Berdasarkan laporan IKP RS PHC Surabaya Tahun 2023, piramida tidak sesuai dengan teori WHO. Jumlah laporan KPC sebanyak 0 kasus, jumlah KNC sebanyak 10 kasus, KTC sebanyak 4 kasus, KTD sebanyak 48 kasus, dan Sentinel sebanyak 0 kasus. Tingginya jumlah KTD dibandingkan dengan kategori insiden lain menjadi perhatian khusus agar tidak terjadi kejadian berulang. Selain itu, kesadaran pegawai dalam pelaporan juga perlu ditingkatkan dengan penanaman budaya pelaporan insiden. Pelaporan rendah ini diindikasikan dengan jumlahnya KPC yang sangat rendah.

2. Pemilihan Program Terbaik Untuk Mengatasi Masalah

Program terpilih adalah pembuatan sistem aplikasi helpdesk yang terintegrasi dengan aplikasi-aplikasi individu. Aplikasi ini terpersonalisasi dengan user dan password pegawai yang sama dengan aplikasi lain di RS PHC Surabaya. Dengan adanya aplikasi yang terintegrasi tersebut, diharapkan pegawai mendapatkan kemudahan dalam pelaporan KPC.

3. Koordinasi Dengan Unit Terkait Dalam Realisasi Aplikasi Portal Helpdesk Terintegrasi

Tim berkoordinasi untuk merancang alur pelaporan KPC, sistem pelaporan dan monitoring dan aplikasi yang digunakan. Sehingga terbentuk aplikasi yang bisa diakses pada link berikut <https://helpdesk.phc.co.id/portalz/>

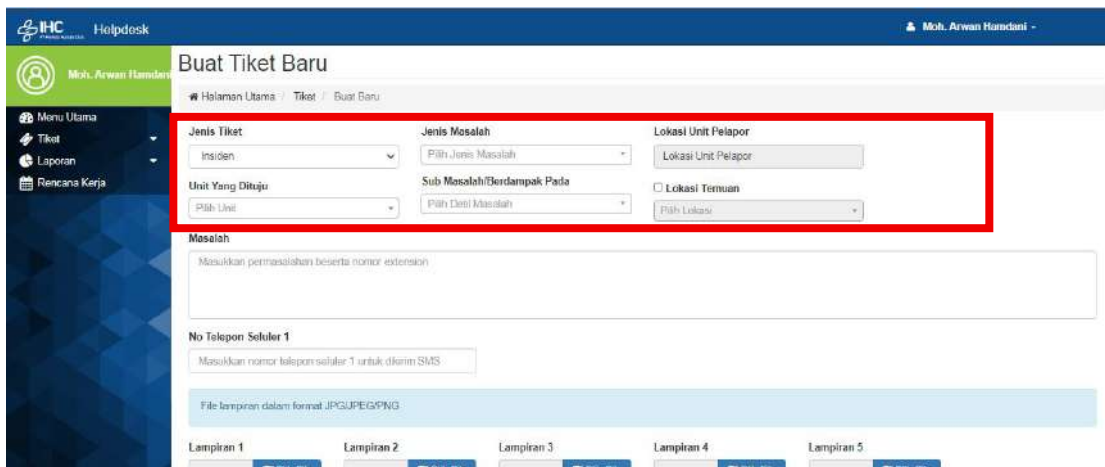
4. Sosialisasi Aplikasi dan Internalisasi Budaya Laporkan KPC kepada Pegawai

Pegawai mendapatkan sosialisasi terkait cara pelaporan KPC dengan menggunakan aplikasi helpdesk. Petugas dapat mengakses aplikasi helpdesk yang didalamnya terintegrasi dengan menu kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, nota dinas dan lain-lain.

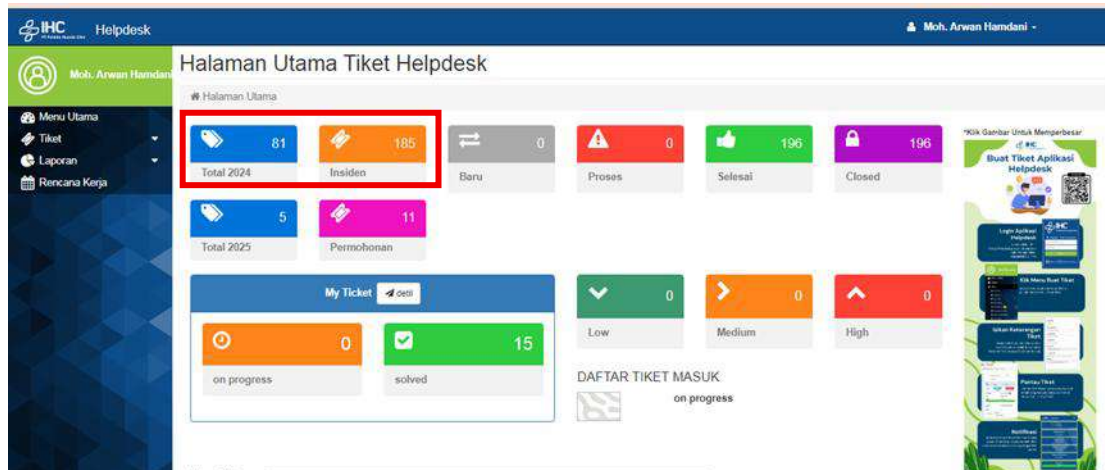


Gambar 1. Tampilan awal aplikasi portal RS PHC Surabaya yang terintegrasi dalam 1 sistem user pegawai

Kemudian pegawai memilih menu jenis insiden. Pada menu tersebut, pegawai dapat memilih unit yang dituju, jenis masalah dan lokasi KPC. Selanjutnya tim dapat melakukan pengawasan terhadap jumlah dan jenis insiden yang dilaporkan.



Gambar 2. Menu individu untuk membuat laporan insiden KPC



Gambar 3. Halaman utama untuk monitor laporan KPC yang sudah masuk dan status penyelesaiannya



Gambar 4. Sosialisasi juga menggunakan infografis untuk memudahkan pegawai

5. Melakukan Evaluasi Program

Evaluasi program dilaksanakan dengan melakukan pemantauan terhadap laporan insiden KPC yang menggunakan aplikasi helpdesk portal terintegrasi.

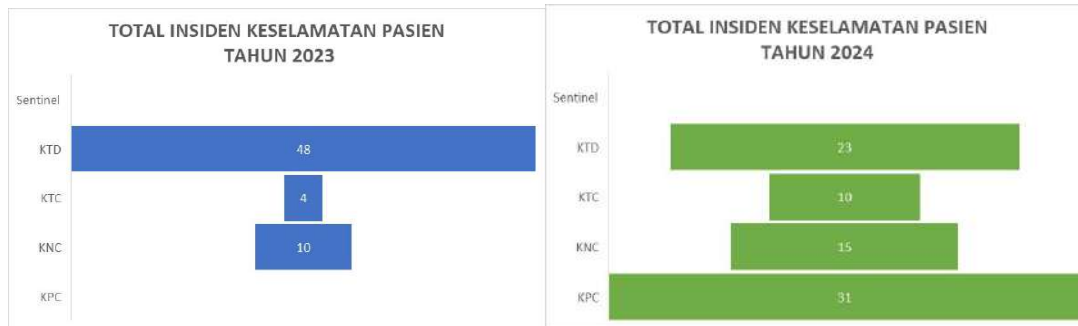
BAB V

HASIL INOVASI

No.	Prinsip WHO Global Patient Safety Action Plan 2021-2030	Internalisasi di RS PHC Surabaya	Target Spesifik	Hasil
1	Prinsip nomor 3 Menganalisis dan berbagi data untuk menghasilkan pembelajaran.	1.1 Pelaporan jumlah insiden meningkat di RS PHC Surabaya	Jumlah Pelaporan KPC lebih dari 0 insiden	Pelaporan KPC Tahun 2024 sejumlah 31 kasus
		1.2 Laporan IKP membentuk pola piramida	Jumlah proporsi insiden Sentinel < KTD < KTC < KNC < KPC	Pada Tahun 2024 Sentinel < KTD > KTC < KNC < KPC
2	Prinsip nomor 4 Menerjemahkan bukti menjadi perbaikan yang terukur dan dapat diukur	2.1 Penurunan angka KTD	Terjadi penurunan jumlah KTD dibandingkan tahun sebelumnya sejumlah minimal 1 insiden	Penurunan KTD Tahun 2024 sebanyak 15 kasus dibandingkan dengan Tahun 2023

Berdasarkan *WHO Patient Safety Guidance*, profil laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) idealnya membentuk piramida, dengan nilai tertinggi pelaporan yaitu kategori Kondisi Potensial Cedera (KPC) sebagai dasar piramida. Secara proporsional jumlah insiden menurun seiring meningkatnya kategori Insiden Keselamatan Pasien. Pada Tahun 2023, terjadi anomali terkait pelaporan IKP di RS PHC Surabaya yang berbeda dengan teori. Ditemukan bahwa KPC tidak ada laporan sama sekali. Sedangkan jumlah Sentinel sebanyak 0 kasus, KTD sebanyak 48 kasus, KTC sebanyak 4 kasus, KNC 10 kasus.

Setelah aplikasi helpdesk portal terintegrasi dilaksanakan dan disosialisasikan kepada pegawai, maka pada tahun 2024 profil dari laporan IKP di RS PHC Surabaya berhasil membentuk piramida sebagaimana teori. Dengan laporan KPC sebanyak 31 kasus, KNC sebanyak 15 kasus, KTC sebanyak 10 kasus, KTD sebanyak 23 kasus dan sentinel 0 kasus. Namun dalam angka insiden KTD masih cukup tinggi dibandingkan dengan KTC. Hal tersebut perlu ada upaya-upaya lanjutan yang berkesinambungan untuk mengurangi angka tersebut.



Jumlah insiden KTD yang terjadi pada Tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 31,25% dibandingkan dengan Tahun 2023. Laporan KPC sangat penting karena mampu menjadi sumber informasi dini untuk mengidentifikasi kerentanan sistem pelayanan kesehatan sebelum benar-benar menimbulkan KTD (*WHO, 2021*). Pelaporan dan penyelesaian KPC selama Tahun 2024 di RS PHC Surabaya dapat mengurangi kejadian KTD dibandingkan dengan Tahun 2023. Dengan penurunan ini, risiko kerugian akibat perawatan KTD senilai Rp50.000.000 (15 kasus dengan biaya perawatan masing-masing Rp2.000.000) dapat dicegah.

Berdasarkan KPC yang sudah dilaporkan, RS PHC Surabaya menerapkan beberapa cara untuk mengurangi insiden keselamatan pasien dengan memenuhi standar kaidah 6 Sasaran Keselamatan Pasien :

1. Ketepatan Identifikasi Pasien

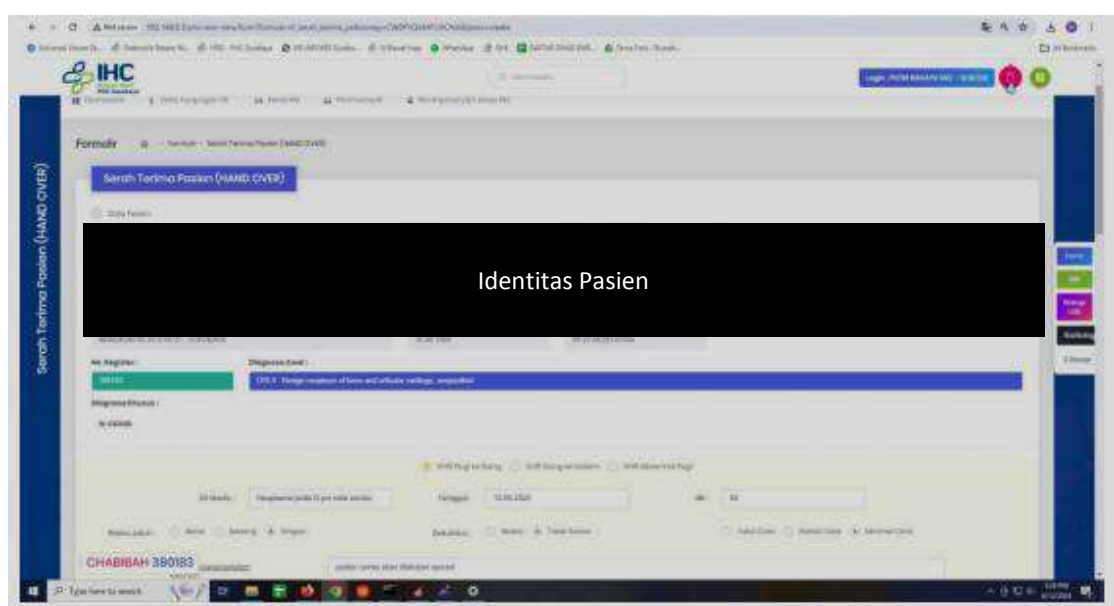


Pemberian gelang identitas pasien jenis kelamin beserta dengan identifikasi minimal 2 identitas yaitu nama dan tanggal lahir. Rumah Sakit PHC Surabaya menerapkan identitas secara terintegrasi mulai dari pendaftaran, perawatan, pemeriksaan, pengambilan sampel hingga pemberian obat. Termasuk dalam pemberian nutrisi enteral pasien ICU, susu ASI, hasil PA.



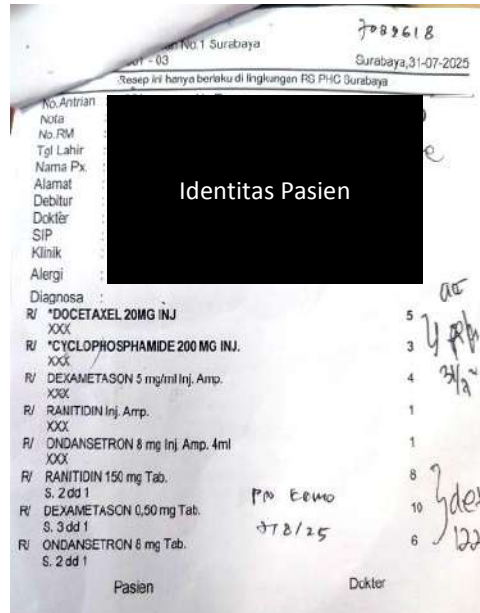
2. Peningkatan Komunikasi Efektif

Pembuatan sistem ERM termasuk di dalamnya terdapat handover serah terima pasien antar shift, ruang perawatan maupun kamar operasi.



3. Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Obat High Alert

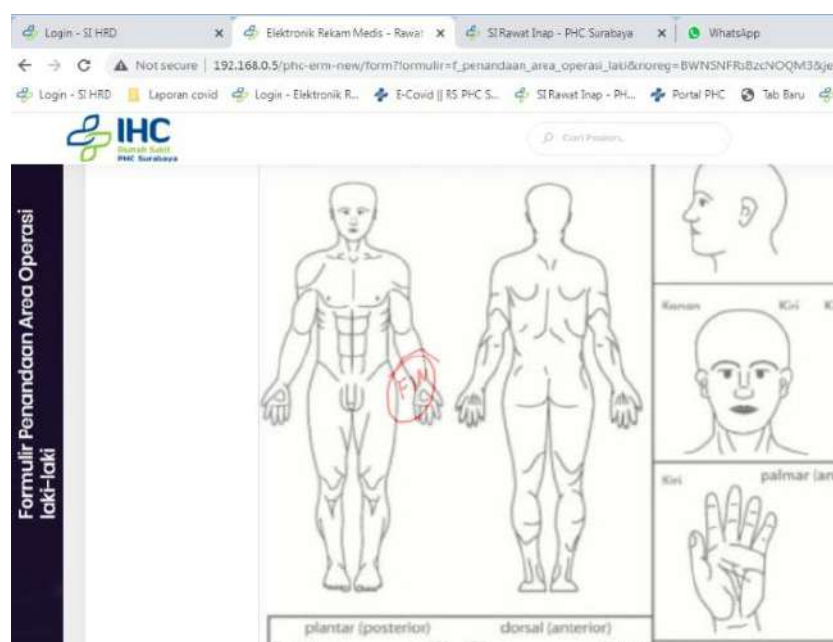
Pada resep obat kemoterapi yang termasuk obat *High Alert*, obat kemoterapi akan tercetak tebal untuk membedakan dengan obat lain bahwa obat tersebut memerlukan perhatian khusus dan harus double check.



Identitas Pasien

4. Ketepatan Penandaan Area Operasi

Penandaan area operasi pada pasien, dapat dilakukan melalui Elektronik Rekam Medis dan terintegrasi sistem yang bisa diakses di Kamar Operasi.



5. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

Melakukan sosialisasi secara berkala terkait dengan kedisiplinan cuci tangan dan kewaspadaan infeksi



6. Pengurangan Risiko Jatuh

Pengurangan Risiko Jatuh dilakukan baik di rawat inap maupun rawat jalan.



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, berikut adalah kesimpulan program yang dilakukan :

1. Terjadi peningkatan kesadaran terhadap pentingnya pelaporan setelah adanya sistem yang terintegrasi dan mudah diakses oleh pegawai melalui aplikasi portal helpdesk
2. Jumlah data laporan KPC RS PHC Surabaya Tahun 2024 meningkat dibandingkan dengan Tahun 2023
3. Jumlah data laporan KTD RS PHC Surabaya Tahun 2024 mengalami penurunan dibandingkan dengan Tahun 2023
4. RS PHC Surabaya dapat meningkatkan program-program keselamatan pasien berdasar dari laporan KPC

Sesuai dengan target spesifik dari penerapan program ini, maka penerapan aplikasi helpdesk portal terintegrasi ini mempunyai dampak, yaitu :

1. Jumlah pelaporan KPC Tahun 2024 yaitu 31 kasus
2. Piramida Insiden terbentuk, namun angka KTD masih lebih besar dibandingkan dengan KTC
3. Terjadi penurunan KTD sebanyak 31,25% dibandingkan dengan Tahun 2023

DAFTAR PUSTAKA

World Health Organization. 2021. *Patient safety: Global action on patient safety (WHA72.6)* [Internet]. Geneva: World Health Organization. [diunduh 15 Agustus 2025]. Tersedia dari: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

World Health Organization. 2021. *Conceptual framework for the international classification for patient safety*. Geneva: World Health Organization. [diunduh 15 Agustus 2025]. Tersedia dari: <https://www.who.int/patientsafety/implementation/taxonomy/publications/en/>

World Health Organization. 2017. *Patient safety incident reporting and learning systems: Technical report and guidance* [Internet]. Geneva: World Health Organization. [diunduh 15 Agustus 2025]. Tersedia dari: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241511636>