BAB I
PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat di dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan disampaikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit umum meliputi pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan kefarmasian dan pelayanan penunjang. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan kode etik profesi sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan survei Kementerian Kesehatan tahun 2020, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit baru mencapai sekitar 70%, yang menunjukkan masih adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Fernandes, 2022).

Data direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan pada Juni 2023 menunjukkan bahwa hanya 4,5% rumah sakit di Indonesia yang mampu mencapai target 13 *National Quality Indicator* (NQI), atau sekitar 88 rumah sakit. 81,8% rumah sakit yang mencapai target 13 NQI adalah rumah sakit dengan status akreditasi paripurna (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi standar akreditasi masih belum optimal di seluruh rumah sakit. Indikator mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit meliputi berbagai aspek penting seperti kepatuhan kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri, identifikasi pasien, waktu tunggu pelayanan, kepatuhan terhadap protokol klinis, serta kepuasan pasien (Permenkes, 2022). Namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti pelayanan kurang akurat, prosedur yang belum sesuai standar, komunikasi yang kurang efektif, serta sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah.

Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai indikator utama mutu pelayanan (Jufrizen, 2021).

Proses akreditasi rumah sakit merupakan bentuk evaluasi formal terhadap institusi berdasarkan standar yang ditetapkan oleh badan eksternal dengan tujuan menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan (Zendrato, 2022). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa akreditasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal (Femiliana, 2026). Penelitian lain juga menyebutkan bahwa akreditasi berpengaruh terhadap peningkatan persepsi kualitas pelayanan, komunikasi, dan keselamatan pasien (Megawati, 2025), serta berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan tenaga kesehatan. Salah satu elemen penting dalam akreditasi adalah Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) yang berfokus pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Namun keberhasilan implementasi PMKP sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman tenaga kesehatan terhadap standar tersebut.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan adalah melalui edukasi. Edukasi merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan mengubah perilaku menjadi lebih baik (Village et al., 2022). Media edukasi yang tepat sangat diperlukan agar informasi dapat diterima dengan mudah dan efektif. Salah satu media yang dapat digunakan adalah *booklet* atau buku saku, karena memiliki keunggulan berupa tampilan menarik, informasi yang ringkas, serta mudah dibawa dan dipelajari kapan saja. Penggunaan media *booklet* terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan. Penelitian lain oleh Carin (2024) juga menunjukkan bahwa media buku saku efektif meningkatkan pengetahuan ibu terkait kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa media *booklet* dapat menjadi solusi dalam meningkatkan pemahaman terhadap standar pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis menyusun kegiatan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) melalui media *booklet* dengan judul "Panduan Singkat Standar Akreditasi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)". Tujuan pembuatan media edukasi ini adalah menghasilkan luaran berupa *booklet* yang memuat informasi mengenai Standar Akreditasi Peningkatan Mutu dan

Keselamatan Pasien (PMKP) secara informatif, sistematis, dan mudah dipahami oleh tenaga kesehatan. *Booklet* ini menyajikan informasi mengenai konsep, prinsip, dan ruang lingkup PMKP untuk mendukung pemahaman terhadap upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit yang berlaku.

Manfaat dari pembuatan luaran media edukasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, menurunkan risiko kejadian yang tidak diharapkan, dan mewujudkan budaya mutu serta keselamatan pasien secara berkelanjutan di seluruh unit pelayanan. Dan bagi tenaga kesehatan diharapkan mampu menerapkan budaya mutu dan keselamatan pasien secara konsisten sehingga terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih aman, bermutu, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit.