



Hubungan Implementasi Patient Safety di Unit Pelayanan Bedah Terhadap Kepuasan Pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto

Ananda Farahdila ¹, Mustiah Yulistiani ¹

¹ Program Studi Keperawatan S1, Fakultas Ilmu keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

farahdilaananda@gmail.com

Keywords:

Patient Safety Implementation,
Patient Satisfaction, Surgery

ABSTRACT

Objective: To determine whether there is a relationship between the implementation of Patient Safety in the surgical service unit and patient satisfaction at RST (Military Hospital) Wijayakusuma Purwokerto.

Methods: This quantitative research utilized a descriptive-analytical approach with a cross-sectional design. Sampling was conducted using Non-Probability Sampling with Purposive Sampling based on inclusion and exclusion criteria, resulting in a sample size of 51 respondents. The analysis employed Chi-Square testing.

Results: Bivariate analysis using Chi-Square testing yielded a p-value of 0.002, which is less than 0.05. This indicates a significant correlation between the implementation of patient safety in the surgical service unit and patient satisfaction at RST Wijayakusuma Purwokerto.

Conclusion: There is a significant correlation between the implementation of patient safety in the surgical service unit and patient satisfaction at RST Wijayakusuma Purwokerto.

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien (*Patient Safety*) adalah dasar pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan jika ditinjau dari insiden keselamatan pasien, keselamatan pasien diberbagai tingkat pelayanan kesehatan masih buruk, baik secara global maupun nasional (Ningsih & Endang Marlina, 2020). Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di Rumah Sakit. Peningkatan mutu dan keselamatan pasien saling berhubungan, semakin tinggi keselamatan pasien maka semakin baik mutu suatu rumah sakit (Savitri Citra Budi *et al.*, 2019). Sasaran keselamatan pasien merupakan salah satu sistem untuk mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien yang dapat merugikan pasien maupun pihak rumah sakit (Lutfiasari, 2021).

Patient Safety (keselamatan pasien) adalah suatu prosedur atau proses dalam suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan pasien yang lebih aman. Dimana dipengaruhi oleh pengetahuan dan penerapan dari perawat pelaksana yang mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien. Prosedur patient safety ini sangat menjamin peningkatan mutu dari rumah sakit. Karena suatu rumah sakit dapat dikatakan baik jika pelayanan untuk keselamatan pasien juga sudah baik (Baihaqi, L. F., & Etlidawati, E. 2020).

Laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia oleh Departemen Kesehatan pada 12 April 2019 ada 7.310 insiden. Dengan rincian, KNC sebesar 2421 insiden, KTC sebesar 2463 insiden, serta KTD/adverse event/sentinel event sebesar 2426 insiden. Tercatat dari data pelaporan insiden keselamatan pasien berdasarkan provinsi tercatat bahwa urutan peringkat yang menempati posisi tertinggi yaitu DKI Jakarta sebesar 37,5% dan posisi kedua yaitu Jawa Tengah sebesar 15,9% dan provinsi lainnya (D.I.Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Aceh 0,7%, dan Sulawesi Selatan 0,7%) (Mulyani & Kusumawardhani, 2023).

Kualitas keamanan dan keselamatan diruang operasi yang terintergrasi dengan ruang rawat bedah, merupakan salah satu indikator pada peningkatan pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Persiapan operasi dilakukan terhadap pasien per-operasi dimulai sejak pasien masuk ke ruang perawatan sampai pasien berada di kamar operasi sebelum tindakan operasi dilakukan (Kurniawan *et al.*, 2018). Peran perawat untuk mewujudkan *patient safety* dirumah sakit yaitu sebagai pemberi pelayanan keperawatan, perawat harus mematuhi standar pelayanan dan SOP yang telah dibuat dan ditetapkan oleh rumah sakit serta

tidak luput dalam menerapkan prinsip-prinsip etik dalam pemberian asuhan yang diberikan, menerapkan kerjasama tim kesehatan yang handal dalam melakukan penyelesaian masalah terhadap kejadian yang tidak diharapkan, melakukan pedokumentasian dengan benar dari semua asuhan keperawatan yang telah diberikan kepada pasien dan keluarga, serta komunikasi efektif yang sangat berperan dalam keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya (Adinda, 2019)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pasien. Semakin sempurna kepuasan maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Wulandari *et al.*, 2021) and the differences were found in four dimensions: effectiveness ($p = 0.009$).

Rumah Sakit Wijayakusuma adalah rumah sakit Tingkat III dibawah naungan kementerian pertanian yang melayani masyarakat umum sesuai dengan misi rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan prajurit dan masyarakat umum. Salah satu pelayanan di RST Wijayakusuma yaitu pelayanan kamar operasi, dari data yang diperoleh pasien yang operasi pada tahun 2020 yaitu 1974 pasien, tahun 2021 yaitu 2324 pasien, 2022 yaitu 2860 pasien, 2023 yaitu 3662 pasien. Dari data tersebut terdapat peningkatan pelayanan bedah di RST Wijayakusuma hal ini terjadi karena penambahan jumlah operator , dalam kedepannya pelayanan bedah di RST Wijayakusuma berkembang di bidang onkologi sehingga variasi dan jumlah kasus operasi juga meningkat. Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara wakil kepala ruang rawat inap bedah didapatkan penerapan keselamatan pasien di ruang bedah sudah berjalan sesuai dengan seharusnya tetapi masih terdapat masalah yang berhubungan dengan komunikasi antar petugas kesehatan, masih banyak ditemukan pasien pre operasi yang belum diberi tanda (*site marking*), ditemukan kejadian seperti pasien jatuh di kamar mandi yang masih dalam pengaruh narkose atau anastesi, dan ada beberapa petugas yang belum maksimal dalam menjalankan 5 moment cuci tangan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap bedah kepada 12 pasien tentang penerapan keselamatan pasien didapatkan 5 dari 12 pasien mengatakan perawat masih mengidentifikasi pasien dengan nomor kamar. Dan 6 dari 12 pasien mengatakan saat dilakukan tindakan keperawatan

perawat kurang dalam menjelaskan tentang tindakan yang akan dilakukan. Berdasarkan survei kepuasan pasien di RST Wijayakusuma dari bulan Oktober-Desember 2023 secara umum didapatkan presentase nilai kepuasan pasien 87% akan tetapi tidak ada secara khusus penilaian kepuasan pasien yang menjalani operasi.

Pelayanan prima di sebuah rumah sakit merupakan standar dan target rumah sakit untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Keselamatan pasien merupakan indikator pelayanan rumah sakit, sedangkan kepuasan pasien merupakan penilaian pelayanan yang didapatkan selama pasien dirawat di rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah “Hubungan Implementasi *Patient Safety* di Unit Pelayanan Bedah Terhadap Kepuasan Pasien di RST Wijayakusuma”

METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif non eksperimen. Dimana pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional* . yaitu untuk mengukur kepuasan pasien (variable dependen) dan implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah (variabel independent), menggunakan kuisioner yang telah peneliti buat. Teknik sampling pada penelitian ini peneliti menggunakan *Non Probability Sampling* dengan *purposive sampling* dimana pengambilan sampel ditentukan dengan kriteria yang telah tertentu oleh peneliti saat pertama kali peneliti memilih sampel. Untuk ketepatan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu 51 responden. Uji statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Chi Square* jika nilai *p value* < 0.05 maka terdapat hubungan antara implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah terhadap kepuasan pasien, dan sebaliknya.

HASIL

Berikut adalah hasil penelitian mengenai hubungan implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah terhadap kepuasan pasien di rst wijayakusuma purwokerto yang dilakukan pada bulan 20 April- 20 Mei 2024 dengan jumlah responden 51.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden mayoritas berada pada usia dewasa awal sebanyak 38 responden (74.5%), jenis kelamin mayoritas perempuan yaitu sebanyak 28 responden (54.9%), Pendidikan terakhir yang ditempuh responden mayoritas SMA (Sekolah Menengah Atas)

yaitu 32 responden (62.7%), pekerjaan mayoritas responden adalah sebagai karyawan swasta yaitu 16 responden (31.5%), untuk kelas rawat mayoritas kelas II yaitu 31 responden (60.8%), dan untuk jenis operasi mayoritas menjalani operasi minor 37 responden (72.5%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Usia		
Dewasa awal (19-40 tahun)	38	74.5
Dewasa Madya (41-59 tahun)	13	25.5
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	23	45.1
Perempuan	28	54.9
Pendidikan Terakhir		
SMP	5	9.8
SMA	32	62.7
Perguruan Tinggi	14	27.5
Pekerjaan		
IRT	14	27.5
Buruh	3	5.9
Mahasiswa/Pelajar	5	9.8
Wirausaha?Wiraswasta	1	2.0
Karyawan Swasta	16	31.5
PNS	6	11.8
TNI/Polri	1	2.0
Lainnya	5	9.8
Kelas Perawatan		
Kelas I	10	19.6
Kelas II	31	60.8
Kelas III	10	19.6
Jenis Operasi		
Mayor	14	27.5
Minor	37	72.5

Tabel 2. Implementasi *Patient Safety* di Unit Pelayanan Bedah

Kategori	n	%
Baik	47	92.2
Kurang Baik	4	7.8
Total	51	100.00

Berdasarkan table 2 menunjukkan bahwa gambaran implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah mayoritas dengan kategori baik sebanyak 47 responden (92.2%) dan kategori kurang baik sebanyak 4 responden (7.8%).

Tabel 3. Kepuasan pasien

	n	%
Puas	49	96.1
Kurang Puas	2	3.9
Total	51	100.00

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto mayoritas dengan kategori puas yaitu 49 responden (96.1%). Dan 2 responden (3.9%) dengan kategori kurang puas.

Tabel 4. Hubungan Implementasi *Patient Safety* di Unit Pelayanan Bedah terhadap Kepuasan Pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto

Implementasi Patient Safety	Kepuasan pasien			P Value
	Puas	Kurang Puas	Total	
Baik	48 46.1 100.0%	0 1.9 0.0%	48 48.0 100.0%	.002
Kurang Baik	1 2.9 33.3%	2 .1 66.7%	3 3.0 100.0%	
Total	49 96.1%	2 3.9%	51 100.0%	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistic dengan *Chi Square* setelah dilakukan analisis memperoleh *P Value* $0.002 < 0.05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah terhadap kepuasan pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik penerapan keselamatan pasien semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan di RST Wijayakusuma Purwokerto.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah berkategori baik dan kepuasan pasien dengan kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan Uji *Chi Square* diperoleh *P value* $0.000 < 0.05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah terhadap kepuasan pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto.

Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini

adalah penelitian Chandra et al., (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan identifikasi pasien ($p=0.003$), peningkatan komunikasi yang efektif ($p=0.0001$), pemberian informasi mengenai obat-obatan ($p=0.035$), pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan operasi yang akan diterima ($p=0.002$), mengurangi infeksi akibat perawatan kesehatan ($p=0.003$) dan mengurangi resiko pasien cidera akibat jatuh ($p=0.009$) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh. Dalam penelitian ini komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh ($OR=21.8$; $95\% CI=3.65-139.9$ dan $p-value = 0.0001$). Sehingga dapat disimpulkan semakin baik komunikasi yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam pelayanan keperawatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Widiyari et al., (2019) yang menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara penerapan keselamatan pasien oleh perawat dengan kepuasan pasien. Dengan hasil penerapan keselamatan pasien yang dilaksanakan oleh perawat dengan nilai total n 82 (57.3%) dan tingkat kepuasan pasien dengan nilai total n 66 (80.0%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan bermakna penerapan keselamatan pasien yang dilakukan dengan kepuasan pasien ($p=0.0001$; $OR=1.216$).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Djajasasana et al., (2024) yang berjudul pengaruh penerapan IPSG (*Internasional Patient Safety Goals*) terhadap kepuasan pasien layanan *home care smartcare* Jakarta yang menunjukkan ada terhadap hubungan yang signifikan antara implementasi IPSG dengan kepuasan pasien *homecare smartcare*. Penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai $p < 0.001$.

Menurut Soejadi (1996) bahwa setiap perawat selalu menyadari pentingnya memberikan pelayanan keperawatan dalam mengidentifikasi pasien secara benar berfokus pada kondisi kesehatan , semua tindakan harus memiliki dampak kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien adalah tingkatan kepuasan pelayanan dan persepsi pasien atau keluarga terdekat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan benar atau tidaknya perawat dalam mengidentifikasi pasien.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan perawat di rumah sakit kepada pasien, mutu pelayanan keperawatan yang diterima pasien. Tindakan perawat dalam hal ini adalah tindakan yang berkaitan dengan 6 standar keselamatan pasien.

Perawat yang menerapkan keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan selama di rumah sakit dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dalam hal ini penerapan keselamatan pasien yang telah dilakukan oleh perawat mempengaruhi kunjungan pasien kembali ke rumah sakit (Widiasari et al., 2019).

Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting perawat dalam memperhatikan pelayanan keperawatan kepada pasien terutama dalam menerapkan *patient safety*, karena berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan terutama pada penerapan *patient safety* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Dalam hal ini menunjukkan jika rumah sakit dapat menerapkan keselamatan pasien dengan baik maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, RST Wijayakusuma Purwokerto perlu melakukan kegiatan pelatihan keselamatan pasien pada petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Unit pelayanan bedah agar mengurangi angka kejadian tidak diharapkan (KTD). Dengan demikian pasien dapat memberikan tanggapan yang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dari uji *chi square* dengan nilai *p value* $0.002 > 0.05$ hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara implementasi *patient safety* di unit pelayanan bedah terhadap kepuasan pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto.

SARAN

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini mengingat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti mutu pelayanan dan karakteristik responden (usia, jenis kelamin, kelas perawatan).

2. Bagi Instansi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit dalam mengimplementasikan keselamatan pasien/*patient safety* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi rujukan dan sumber data guna menambah pengetahuan dan acuan untuk mahasiswa mengenai

variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, D. (2019). Peran Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *OSF Preprints*, 181(101), 1–7.
- Baihaqi, L. F., & Etlidawati, E. (2020). Hubungan pengetahuan perawat dengan pelaksanaan keselamatan pasien (*patient safety*) di ruang rawat inap RSUD Kardinah Tegal. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Chandra, H., Ismail, N., & Adamy, A. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *1*(4), 43–53.
- Djajasasana, C. N., Listyani, N. K., & Sihombing, V. D. (2024). Pengaruh Penerapan IPSG (International Patient Safety Goals) terhadap Kepuasan Pasien Layanan Home Care Smartcare Jakarta. *4*, 14934–14949.
- Kurniawan, A., Kurnia, E., & Triyoga, A. (2018). Patient's Understanding of Pre-Operative Preparation. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 4(2), 1–14.
- Lutfiasari, D. (2021). Hubungan Faktor Supervisi Dalam Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rumah Sakit (Skripsi Literature Review). 1–6. [https://repository.stikes-jrds.ac.id/id/eprint/304/%0Ahttps://repository.stikes-jrds.ac.id/id/eprint/304/4/BAB II TINJAUAN PUSTAKA.pdf](https://repository.stikes-jrds.ac.id/id/eprint/304/%0Ahttps://repository.stikes-jrds.ac.id/id/eprint/304/4/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf)
- Mulyani, A. W., & Kusumawardhani, O. B. (2023). Pengetahuan Perawat Terhadap Insiden Keselamatan Pasien : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 120–124. <http://ojs.uib.ac.id/index.php/sikenas/article/view/2843>
- Ningsih, N. S., & Endang Marlina. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i1.120>
- Savitri Citra Budi, Rani Rismayani, SunartiniL, utfan Lazuardi, & Fatwa Sari Tetra. (2019). *Variasi Insiden Berdasarkan Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>