

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 43 ayat 1 menjelaskan bahwa Rumah Sakit (RS) wajib melaksanakan standar keselamatan pasien. Standar keselamatan pasien dilaksanakan melalui pelaporan insiden, menganalisa dan menetapkan pemecahan masalah dalam rangka menurunkan angka kejadian tidak diharapkan. (1)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/PER/VII/2011 yang dimaksud dengan keselamatan pasien (*patient safety*) adalah suatu sistem dimana RS membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi *assesmen* risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.(2)

Joint Comission International (JCI) membagi beberapa sasaran keselamatan pasien yaitu komponen identifikasi pasien, komponen penggunaan komunikasi efektif, komponen pemakaian obat dengan kewaspadaan tinggi, komponen ketepatan lokasi operasi, prosedur dan dan

pasien yang akan dibedah, komponen mengurangi resiko terinfeksi, komponen menilai resiko pasien jatuh. (3)

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama untuk dilaksanakan di RS dan hal itu terkait dengan mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Mutu pelayanan merupakan bagian utama strategi RS untuk memberikan kualitas jasa dan kepuasan pasien. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap RS dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Menurut Kotler menyatakan, kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan perbedaan antara kinerjanya yang dirasakan dan harapan-harapan. Konsumen mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum, sedang kalau kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, senang dan bahagia. (4)

Investigasi terkait keselamatan pasien di negara-negara berkembang memang jarang dilakukan dan masih terbatas cakupannya. Menetapkan program keselamatan pasien yang mendasar, mengintegrasikan proses tersebut ke dalam sebuah pelayanan kesehatan dan mewujudkan harapan pasien adalah hal-hal yang menjadi ukuran kemajuan menuju perawatan pasien yang aman di negara-negara berkembang tersebut.(21)

Pelaporan insiden keselamatan pasien di Indonesia berdasarkan provinsi yang dilakukan oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit pada tahun 2007 ditemukan provinsi DKI Jakarta berada di posisi teratas yaitu 37,9 % diantara delapan provinsi lainnya (Jawa Tengah 15,9%, Daerah Istimewa Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Aceh 10,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, dan Sulawesi Selatan 0,7%). Hal ini menunjukkan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta masih menempati posisi tiga tertinggi dalam kejadian keselamatan pasien pada tahun tersebut.

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan keselamatan pasien rumah sakit (KPRS), salah satunya adalah kepuasan pasien meningkat. Keuntungan dari penerapan KPRS di rumah sakit adalah komunikasi dengan pasien berkembang, resiko klinis menurun, keluhan pasien berkurang serta mutu pelayanan dan citra RS meningkat. (21)

Kepuasan merupakan persepsi terhadap pelayanan yang dirasakan dan memenuhi harapan. Lima dimensi dalam kepuasan pasien yaitu; *Responsiveness*, yaitu daya tanggap perawat, *Assurance*, yaitu jaminan berupa kompetensi perawat, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan pasien; *Tangible*, yaitu bukti fisik seperti penampilan perawat dan fasilitas perawat; *Empathy*, perilaku *caring*, perhatian, dan komunikasi perawat *Reliability*, kehandalan perawat. Kelima dimensi mutu tersebut digunakan untuk menilai kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan perawatan yang berkualitas. Perbandingan harapan dan kenyataan

diketahui melalui beberapa dimensi yaitu; kemampuan komunikasi perawat, perhatian selama perawatan, kenyamanan fisik, dan pengambilan keputusan berkunjung kembali menjadi outcome dari pelayanan keperawatan yang berkualitas.(5)

Salah satu masalah umum yang terjadi dalam pemberian pelayanan di bidang kesehatan adalah masalah yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh IBEAS (*Iberoamerican Study of Adverse Events*) pada tahun 2011 di 58 rumah sakit yang tersebar di Argentina, Colombia, Costa Rica, Mexico dan Peru serta melibatkan 11.379 pasien rawat inap mendapatkan hasil bahwa dari jumlah pasien tersebut, 1191 memiliki setidaknya satu insiden keselamatan pasien yang berkaitan dengan perawatan yang diterima dari pelayanan kesehatan. (6)

RSU Queen Latifa merupakan Rumah Sakit Tipe D yang berada di Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Data tentang insiden keselamatan pasien di rumah sakit ini yaitu pada tahun 2016 kejadian tidak diinginkan (KTD) sebanyak 5 kasus dan kejadian nyaris cidera (KNC) sebanyak 2 kasus. Data tentang keselamatan pasien di RSU Queen Latifa dilaporkan secara triwulan, dari wawancara kepada Ketua SPI menyatakan bahwa selama ini belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar keselamatan pasien di ruang Kelas III Mawar Melati RSU Queen Latifa dengan kepuasan pasien.

Dari data penelitian terdahulu Tria. H, (2017) diperoleh hasil bahwa masih ditemukan kejadian tidak diinginkan sebanyak 4 kasus dari

laporan program keselamatan pasien, sedangkan kejadian nyaris cidera di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa ini juga masih menjadi objek penilaian standar keselamatan pasien. Dengan masih adanya kejadian nyaris cidera sebanyak 6 kasus di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa ini menggugah peneliti untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan standar keselamatan pasien oleh perawat dengan kepuasan pasien di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

Penelitian ini didukung penelitian terdahulu Tria. H, (2017) dengan hasil Observasi pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien didapatkan hasil yaitu identifikasi pasien sebesar 84%, komunikasi efektif sebesar 91%, pemakaian obat dengan kewaspadaan tinggi sebesar 100%, ketepatan lokasi, prosedur dan pasien yang akan dibedah sebesar 100%, pengurangan resiko infeksi sebesar 94% dan pencegahan pasien resiko jatuh sebesar 81%. Ada dua sasaran yang telah mendapatkan hasil maksimal. Hasil dari wawancara menguatkan bahwa pelaksanaan keselamatan pasien di RSUD Queen Latifa telah baik namun belum maksimal. Belum maksimalnya pelaksanaan keselamatan pasien ini dikarenakan faktor kebiasaan dan kesadaran perawat. Adapun dokumen dan sarana prasana pendukung pelaksanaan keselamatan pasien telah tersedia di semua unit.

B. Perumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan standar keselamatan pasien oleh perawat di ruang rawat inap Mawar Melati di RSUD Queen Latifa
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap Mawar Melati di RSUD Queen Latifa.
- c. Ada hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang Mawar Melati RSUD Queen Latifa Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini didapatkan gambaran bagi peneliti tentang hubungan pelaksanaan standar keselamatan pasien dengan kepuasan

pasien serta bagaimana dapat menjalankan standar keselamatan pasien dengan baik.

2. Bagi RSUD Queen Latifa

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan RSUD Queen Latifa untuk lebih memperhatikan standar keselamatan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap ruang Mawar Melati.

3. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi mahasiswa dan profesi keperawatan untuk menambah referensi dalam manajemen keperawatan yang berkaitan dengan standar keselamatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat menjadi bahan rujukan dan dikembangkan terutama untuk penelitian sejenis. Dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan riset keperawatan khususnya pada penelitian manajemen keperawatan yang terkait tentang standar keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Variabel Penelitian	Analisa Penelitian	Perbedaan
Tria Harsiwi Nurul Insani (2017)	Analisis Pelaksanaan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rsu Queen Latifa Yogyakarta	penelitian gabungan atau <i>mixed methode</i>	Observasi pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien didapatkan hasil yaitu identifikasi pasien sebesar 84%, komunikasi efektif sebesar 91%, pemakaian obat dengan kewaspadaan tinggi sebesar 100%, ketepatan lokasi, prosedur dan pasien yang akan dibedah sebesar 100%, pengurangan resiko infeksi sebesar 94% dan pencegahan pasien resiko jatuh sebesar 81%.	Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu pelaksanaan keselamatan pasien oleh perawat.	dianalisis secara deskriptif dan data kualitatif dianalisis secara kualitatif	Metode penelitian, waktu penelitian
Dewi Maryam (2009)	Hubungan Antara Penerapan Tindakan Keselamatan Pasien Oleh Perawat	Korelasi deskriptif dengan menggunakan pendekatan <i>crosssectional</i>	Hasil penelitian menggambarkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian pada rupa dan nama obat, pengendalian cairan elektrolit pekat, kebersihan tangan,	Variabel independen yaitu penerapan tindakan keselamatan pasien oleh	Analisa univariant, analisa bivariant dan analisa multivariant	Lokasi penelitian dan waktu penelitian

	Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Irna Bedah Dan Irna Medik Rsu Dr. Soetomo Surabaya		pengecahan salah sambung slang, dan kepastian tindakan yang benar pada sisi yang benar dengan kepuasan pasien.	perawat pelaksana Variabel dependen yaitu kepuasan pasien		
<i>Bawelle, C etal.(2013)</i>	Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Perawat Dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna	Survey analitik menggunakan pendekatan <i>crosssectional</i>	Analisis statistik menunjukkan hasil bahwa ada hubungan pengetahuan perawat dengan pelaksanaan keselamatan pasien (patient safety) di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna. Ada hubungan sikap perawat dengan pelaksanaan keselamatan pasien (patient safety) di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna	Variabel independen yaitu pengetahuan perawat dan sikap perawat, variable dependend yaitu pelaksanaan keselamatan pasien	Analisa univariant, analisa bivariant dan analisa multivariant	Lokasi penelitian dan waktu penelitian

Faizatul Muawanah Zakaria (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang	Penelitian ini menggunakan <i>explanatory research</i> Menggunakan pendekatan <i>crosssectional</i>	nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,904. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif dan kuat antara variabel kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan (X1) dan sasaran keselamatan pasien (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y).	analisis univariat, analisa bivariant	Lokasi penelitian dan waktu penelitian, metode penelitian
Noviati Wulan dari (2015)	Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (Jenis penelitian ini adalah survey eksplanatory dengan pendekatan cross sectional.	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara layanan keperawatan aspek perhatian (0,011<0,05), aspek penerimaan (0,001<0,05), aspek komuikasi (0,004<0,05), aspek kerjasama (0,002<0,05), aspek tanggung jawab	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah aspek layanan keperawatan dirumah sakit yang dapat dilihat dari beberapa	analisis univariat, analisa bivariant	Lokasi penelitian dan waktu penelitian

RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang	(0,001<0,05) dengan kepuasan pasien	dimensi/ karakteristik, Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang.
--	--	---
