

Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh

Hilda Chandra, Nizam Ismail, Aulina Adamy

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh

ABSTRAK

Kata Kunci:

Patient Safety,
Kepuasan Pasien

Latar Belakang: Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, keselamatan pasien menjadi wajib diterapkan di seluruh rumah sakit sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa tahun 2017, masih terdapat 24,6% yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit, hal ini diduga berkaitan dengan belum dijalankannya program patient safety oleh petugas secara menyeluruh dan berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

Metode: Jenis penelitian ini bersifat analitik observasional dengan menggunakan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan uji statistik *chi-square* dengan program stata 12.0.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan 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 cedera akibat jatuh ($p=0,009$) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil analisa multivariat menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh ($OR=21,8$; 95% $CI=3,65-130,9$; $p-value=0,001$).

Kesimpulan: Komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

Korespondensi: chandrahilda@yahoo.com (Hilda Chandra)

ABSTRACT

Keywords:

Patient Safety,
Patient Satisfaction

Background: In an effort to improve the quality of service, patient safety is mandatory in all hospitals according to the Minister of Health Regulation Number 11 of 2017 concerning Patient Safety. Based on the results of a community satisfaction survey by the Meuraxa Regional General Hospital in 2017, there are still 24.6% who expressed dissatisfaction with the health services provided by officers at the hospital, this is thought to be related to the absence of a patient safety program by officers as a whole and continuous. This study aims to determine the relationship between the application of patient safety and patient satisfaction at the Meuraxa Regional General Hospital, Banda Aceh City.

Method: This type of research is analytic observational using cross sectional design. The sample in this study amounted to 73 people using accidental sampling technique. Data collection was carried out by interview using a questionnaire. The data were analyzed by means of the chi-square statistical test with the program stata 12.0.

Results: The results showed that there was a significant relationship between the application of patient safety based on patient identification ($p= 0.003$), increasing effective communication ($p= 0.0001$), providing information about drugs ($p= 0.035$), providing information to patients regarding the surgery to be received ($p= 0.002$), reducing infections due to health care ($p= 0.003$) and reducing the patient's risk of injury due to falls ($p= 0.009$) with patient satisfaction at the Meuraxa General Hospital, Banda Aceh City. The results of multivariate analysis showed that effective communication was the most dominant factor related to patient satisfaction at the Meuraxa General Hospital, Banda Aceh City (OR = 21.8; 95% CI = 3.65-130.9; $p= 0.001$).

Conclusion: Effective communication is the most dominant factor related to patient satisfaction at the Meuraxa General Hospital, Banda Aceh City.

PENDAHULUAN

Upaya dalam mencegah penurunan mutu pelayanan diperlukan pengelolaan keselamatan pasien. Setiap Rumah Sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya hal-hal sebagai berikut: ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif; peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai; kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi; pengurangan risiko infeksi

terkait pelayanan kesehatan; dan pengurangan risiko pasien jatuh.¹

Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) mengadopsi isu keselamatan pasien di Indonesia sejak penerbitan Standar Akreditasi KARS versi 2012. Sejak itu, implementasi keselamatan pasien menjadi salah satu isu utama sampai dengan saat ini dengan Akreditasi SNARS Edisi I. Perkembangan tersebut menyebabkan gelombang pergerakan paradigma terhadap keselamatan pasien. Banyak rumah sakit dan tenaga profesional kesehatan yang berada di dalamnya, bekerja keras mempelajari dan

mengimplementasikan keselamatan pasien di rumah sakit. Beberapa masalah muncul, terutama disebabkan karena belum mendapatkan pemahaman yang sama. Akibatnya, tidak jarang terjadi perdebatan di antara para pemberi pelayanan di Rumah Sakit itu sendiri.²

World Health Organization (WHO) pada tahun 2004 mengumpulkan angka-angka penelitian rumah sakit di berbagai Negara: Amerika, Inggris, Denmark, dan Australia, ditemukan KTD dengan rentang 3.2-16,6%. Data-data tersebut menjadikan pemicu berbagai negara segera melakukan penelitian dan mengembangkan sistem keselamatan pasien.³

Data keselamatan pasien di Indonesia sesuai laporan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) tahun 2012 melaporkan bahwa provinsi Jawa Timur menempati urutan kejadian ketiga terbanyak setelah Banten dan DKI Jakarta dengan 88 laporan. Data berdasarkan tipe insiden: medikasi sebanyak 151 laporan, prosedur klinik sebanyak 105 laporan, jatuh sebanyak 81 laporan, laboratorium sebanyak 43 laporan, dokumentasi sebanyak 40 laporan. Berdasarkan terjadinya insiden pada pasien: rawat inap 437 laporan, rawat jalan 64 pasien, dan IGD 41 laporan.⁴

Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang dirasakan pasien selama dirawat di rumah sakit karena mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu.⁵

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (2013), diketahui secara nasional dilihat dari tiga aspek ketanggapan pelayanan kesehatan yang memperoleh penilaian baik terendah dari rumah tangga adalah kebersihan ruangan (82,9%), kebebasan memilih sarana (84,5%) dan waktu tunggu (84,8%). Berdasarkan Riskesda Provinsi Aceh tahun 2013 diketahui kepuasan secara antara lain 86,9% menyatakan puas terhadap waktu tunggu, kepuasan terhadap keramahan sebesar 88,9%, kejelasan informasi 83,2%, ikut dalam pengambilan keputusan sebanyak 84,0%, kerahasiaan 85,4%, kebebasan memilih fasilitas 83,4% dan yang menilai kebersihan

ruangan sebesar 79,2%.⁶

Dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Banda Aceh masih menjadi permasalahan dimana terdapat 24,6% pasien tidak puas, hal ini diduga berkaitan dengan penerapan *patient safety*, dimana kepuasan pasien belum maksimal. Pada penelitian sebelumnya belum mengkaji mengenai pengaruh penerapan *patient safety* terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien.

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat analitik observasional dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap bedah (pria dan wanita) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Sampel sebanyak 73 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner dari Depkes dan model *service quality* (SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1991) yang telah dimodifikasi oleh peneliti.⁷ Data dianalisis dengan uji statistik *chi-square* dengan program stata 12.0.

HASIL

Gambaran Kepuasan Pasien

Selama penelitian berlangsung, telah dilakukan penilaian terhadap 73 responden tentang tingkat kepuasan di Rumah Sakit Meraxa Banda Aceh. Gambaran tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Tinggi	48	65,8
Rendah	25	34,2
Total	73	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2018

Tabel 1 menunjukkan Pasien dengan kepuasan tinggi lebih banyak 48 (65,8%) dibandingkan dengan kepuasan pasien rendah 25 (34,2%) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Gambaran Penerapan *Patient Safety*

Dalam evaluasi penerapan patient safety di RS Meuraksa, dilihat beberapa aspek, yang meliputi: identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya, mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan, dan mengurangi resiko pasien jatuh. Gambaran dari semua aspek yang berkaitan dengan patient safety tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan bahwa penerapan patient safety berdasarkan identifikasi pasien lebih lebih

tinggi pada identifikasi pasien baik 63%, komunikasi efektif kurang baik lebih tinggi 57,5%, pemberian informasi mengenai obat-obatan dengan baik lebih tinggi 64,4%, pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterima pasien secara baik lebih tinggi 74%, mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan secara baik lebih tinggi 75,3% dan mengurangi risiko pasien jatuh secara kurang baik lebih tinggi 54,8%.

Hubungan Penerapan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien

Terdapat 6 aspek yang dinilai dalam kaitannya dengan patient safety. Semua aspek ini dikaitkan dengan kepuasan pasien, baik tingkat kepuasan yang tinggi maupun tingkat kepuasan yang rendah. Nilai kemapnaan hari hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan *Patient Safety*

No	Penerapan <i>Patient Safety</i>	f	%
1	Identifikasi Pasien		
	Baik	46	63
	Kurang	27	37
2	Komunikasi Efektif		
	Baik	31	42.5
	Kurang	42	57.5
3	Pemberian Informasi Mengenai Obat-obatan		
	Baik	47	64,4
	Kurang	26	35,6
4	Pemberian Informasi Kepada Pasien Mengenai Tindakan Pembedahan Yang Akan Diterimanya		
	Baik	54	74
	Kurang	19	26
5	Mengurangi Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan		
	Baik	55	75,3
	Kurang	18	24,7
6	Mengurangi Resiko Pasien Jatuh		
	Baik		45,2
	Kurang		54,8

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2018

Tabel 3. Hubungan Penerapan Pasien Safety Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

No	Penerapan <i>Patient Safety</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P value</i>
		Tinggi		Rendah				
		n	%	n	%	n	%	
1	Identifikasi pasien:							
	Baik	36	78,3	10	21,7	46	100	0,003
	Kurang	12	44,4	15	55,6	27	100	
2	Komunikasi efektif:							
	Baik	29	93,5	2	6,5	31	100	0,0001
	Kurang	19	45,2	23	54,8	42	100	
3	Pemberian informasi mengenai obat-obatan:							
	Baik	35	74,5	12	24,5	47	100	0,035
	Kurang	13	50	13	50	26	100	
4	Pemberian informasi mengenai tindakan pembedahan yang akan diterima:							
	Baik	41	75,9	13	24,1	54	100	0,002
	Kurang	7	36,8	12	63,2	19	100	
5	Mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan:							
	Baik	40	72,7	15	27,3	55	100	0,028
	Kurang	8	44,4	10	55,6	18	100	
6	Mengurangi risiko pasien cedera akibat jatuh:							
	Baik	27	81,8	6	18,2	33	100	0,009
	Kurang	21	52,5	19	47,5	40	100	
	Jumlah	48	65,8	25	34,2	73	100	

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2018

Tabel 4. Analisa Multivariat

Variabel	P value	OR 95% CI
Mengurangi risiko infeksi akibat perawatan	0.143	3.3 (0.66-17.01)
Komunikasi yang efektif	0.001	21.8 (3.65-130.9)
Pemberian informasi mengenai obat-obatan	0.055	4.1 (0.97-17.4)
Pemberian informasi mengenai tindakan pembedahan yang akan diterima	0.002	12.0 (0.001-0.89)

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2018

Faktor Dominan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Dari 6 faktor yang tersebut dalam terbut dalam tabel 3, dicoba analisis secara multivariat, untuk melihat faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di RS Meuraxa Banda Aceh. Hasil analisis dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat dalam tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ($OR=21,8$; $95\% CI=3,65-130,9$; $p-value=0,001$), artinya bahwa komunikasi efektif dalam penerapan *patient safety* memiliki peluang 21,8 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan komunikasi kurang efektif di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

PEMBAHASAN

Hubungan Penerapan *Patient safety* dengan Kepuasan Pasien Ditinjau dari Identifikasi Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara indentifikasi pasien dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p-value=0,003$ yang menunjukkan ada hubungan antara identifikasi pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Umaternate *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara identifikasi pasien dengan benar dengan kepuasan pasien. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Jamaluddin (2005) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja perawat dengan aspek pengkajian dengan kepuasan pasien $p-value=0,52$. Identifikasi pasien sangat penting untuk membedakan pasien yang satu dengan yang lain.⁸

Peneliti berasumsi, identifikasi pasien yang benar adalah salah satu kunci keberhasilan program keselamatan pasien di rumah sakit, sehingga kejadian cidera/yang tidak diharapkan dapat dihindari. Identifikasi pasien dimulai sejak saat pasien datang diruangan, dengan identifikasi pasien secara benar dan tepat, perawat akan dapat memahami kebutuhan

dan keinginan pasien. Beyea (2003), menyebutkan bahwa identifikasi pasien adalah hal yang sangat mendasar yang harus dilakukan oleh seorang perawat. Salah satu dari enam tujuan program keselamatan pasien adalah mengidentifikasi pasien dengan benar sehingga kejadian kesalahan medis atau kejadian yang tidak diharapkan tidak mengenai diri pasien. Hal ini ditunjukkan oleh kejadian cidera yang terjadi akibat dari kesalahan petugas dalam mengidentifikasi pasien di RS Sentinel Event USA pada tahun 2003 sebanyak 13% dari cidera dialami oleh pasien akibat kesalahan operasi disisi tubuh yang salah.⁹

Menurut Soejadi (1996) bahwa setiap perawat harus selalu menyadari pentingnya memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik terutama dalam mengidentifikasi pasien secara benar, selain 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. Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting perawat memperhatikan pelayanan keperawatan kepada pasien terutama dalam menerapkan *patient safety*, karena berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan kepada pasien terutama mengidentifikasi pasien secara benar dan tepat serta mengidentifikasi pasien memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. oleh karena itu perawat sebelum melakukan tindakan harus mengidentifikasi pasien terlebih dahulu baik itu identitas pasien maupun lainnya.⁸

Hubungan Penerapan *Patient safety* dengan Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi yang Efektif yang dilakukan petugas

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan kurang (57,5%). Hasil analisis hubungan identifikasi pasien dengan kepuasan pasien diperoleh ada hubungan antara peningkatan komunikasi efektif dengan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh ($p\text{-value}=0,0001$). Semakin baik komunikasi yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam pelayanan keperawatan. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nugroho & Aryati (2009) menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Islam Kendal. Menurut Jacobis (2013) terdapat pengaruh komunikasi antara perawat dengan pasien terhadap kepuasan pasien.¹⁰ Sama halnya dengan hasil penelitian Qamariah dan Lidiyah (2015), yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara faktor komunikasi dengan insiden keselamatan pasien.¹¹

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2012), menyatakan bahwa 65% akar penyebab masalah penerapan *patient safety* adalah komunikasi dan 75% dari kasus komunikasi tersebut mengakibatkan pasien meninggal.¹² Data terbaru dari penelitian The Joint Commission tahun 2016, beberapa Rumah Sakit di Amerika melaporkan dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2015 didapatkan 744 kasus kesalahan komunikasi sebagai penyebab terjadinya insiden (Lyle-Edrosolo & Waxman, 2016). Kegagalan komunikasi memberi pengaruh yang besar terhadap terjadinya kejadian tidak diharapkan dan kualitas mutu pelayanan.¹³

Komunikasi merupakan penentu keberhasilan proses keperawatan sehingga mengurangi kesalahan yang dapat mengakibatkan insiden keselamatan pasien bila dilaksanakan. Menurut Zen (2013) komunikasi sangat penting dalam proses keperawatan. Bila perawat menggunakan komunikasi yang baik dan efektif dengan melakukan pengecekan identitas pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan akan membuat pasien percaya kepada perawat selain itu dapat menghindari insiden yang tidak diinginkan.¹⁴

Asumsi peneliti bahwa dalam penelitian ini tidak semua responden yang menyatakan komunikasi baik akan memiliki kepuasan yang tinggi, hal ini dapat dilihat bahwa masih terdapat 6,5% responden yang

menyatakan komunikasi yang dilakukan petugas baik namun tingkat kepuasan rendah, hal ini juga dapat dipengaruhi oleh cara penyampaian informasi oleh petugas kepada pasien yang belum lengkap dan komprehensif untuk penyakit yang diderita pasien dan belum memenuhi kaidah “Senyum, Sapa, Salam dan Sopan Santun” sesuai visi misi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dengan pelayanan islaminya.

Hubungan Penerapan *Patient Safety* dengan Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Pemberian Informasi Terkait Obat-Obatan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan penerapan *patient safety* ditinjau dari tindakan petugas dalam pemberian informasi terkait obat-obatan adalah baik, akan tetapi terdapat (35.6%) responden yang menyatakan kurang. Hasil analisis diperoleh ada hubungan antara pemberian informasi terkait obat-obatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh ($p\text{-value}= 0,035$).

Sejalan dengan penelitian Hilmawan *et al.* (2014) menyatakan ada hubungan yang signifikan antara penerapan (La Vincente *et al.*) pemberian obat prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Maryam (2009) dari hasil penelitian yang berjudul hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di IRNA Bedah dan IRNA Medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hasil analisa statistik menunjukkan hasil ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien dan yang paling bermakna adalah akurasi ketepatan pemberian obat dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,000$ dengan $OR=34,818$ dan 95% CI antara 4,819- 224,870).¹⁵

Perry (2005) mengatakan pada pemberian obat seorang perawat perlu memperhatikan prinsip lima “benar” yaitu: benar obat, benar dosis, benar pasien, benar cara, dan benar waktu. Tetapi sesuai dengan perkembangan ilmu kedokteran sekarang mulai di tinggalkan prinsip tersebut dan telah muncul teori baru yang dianggap lebih aman dan efektif yang

perlu diperhatikan saat memberikan obat kepada pasien yaitu prinsip enam “benar”.¹⁶ Menurut Aryani (2009) sekarang perawat dalam memberikan obat harus memperhatikan prinsip enam “benar” yang sudah menjadi prosedur wajib sebelum memberikan obat, yaitu: benar pasien, benar obat, benar dosis, benar cara, benar waktu, dan benar dokumentasi.¹⁷

Asumsi peneliti bahwa menunjukkan semakin baik tindakan penyampaian informasi mengenai obat-obatan yang dilakukan oleh petugas maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Dari hasil analisis variabel penyampaian informasi mengenai obat-obatan diperoleh 41,1% responden menyatakan tidak mendapat informasi mengenai obat yang disimpan di ruang rawat inap pasien, 63% responden mendapatkan informasi mengenai obat yang digunakan dalam perawatannya dan 71,2% responden ada mendapatkan informasi mengenai obat-obatan.

Hubungan Penerapan *Patient safety* Ditinjau Dari Aspek Pemberian Informasi Kepada Pasien Mengenai Tindakan Pembedahan yang akan Diterimanya dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan kepastian lokasi pembedahan yang benar, tepat dan sesuai prosedur dengan kepuasan pasien diperoleh ada hubungan antara kepastian lokasi pembedahan yang benar, tepat dan sesuai prosedur dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh ($p\text{-value} = 0,002$). Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan penerapan *patient safety* dari aspek pemberian informasi mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya adalah baik, akan tetapi terdapat (26%) responden yang menyatakan kurang.

Hasil penelitian dapat dijelaskan semakin baik pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dari jawaban responden mengenai informasi pembedahan diketahui 41% responden menyatakan petugas tidak menggunakan tanda yang jelas untuk mengidentifikasi lokasi operasi pasien dan diketahui oleh keluarga namun 65,8% menyatakan keluarga dilibatkan dalam

proses penandaan lokasi operasinya tersebut (*site marker*) dan 74% menyatakan petugas memberikan informed concern sebelum dilakukan tindakan operasi.

Informed consent merupakan istilah yang merujuk pada proses ikut menentukan tindakan oleh pasien setelah ia mendapatkan informasi yang lengkap mengenai tindakan medis yang akan diberikan. Informed consent ini dibuat oleh dokter yang akan melakukan tindakan medis atau operasi dan di dalamnya berisi tentang informasi mengenai tindakan apa yang akan dilakukan, apa manfaatnya, apa resikonya, alternatif lain (jika ada), dan apa yang mungkin terjadi apabila tidak dilakukan tindakan medis atau operasi tersebut. Keterangan ini harus diberikan secara jelas dalam bahasa yang sederhana dan dapat dimengerti oleh pasien dan memperhitungkan tingkat pendidikan dan intelektualnya.¹⁸

Hubungan Penerapan *Patient safety* Ditinjau Dari Aspek Mengurangi Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan tindakan petugas dalam mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan dengan kepuasan pasien diperoleh ada hubungan antara penerapan *patient safety* ditinjau dari aspek mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh ($p = 0,028$).

Hasil penelitian dapat disimpulkan semakin baik tindakan petugas dalam mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan penerapan *patient safety* dari aspek mengurangi risiko infeksi adalah baik, akan tetapi terdapat (24,7%) responden yang menyatakan kurang. Hasil jawaban responden terhadap tindakan petugas dalam mengurangi risiko infeksi menunjukkan 65,8% menyatakan semua dokter melakukan tindakan mencuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan pasien, 74% menyatakan semua dokter melakukan cuci tangan setelah melakukan pemeriksaan pasien dan 67,1% menyatakan fasilitas cuci tangan ada di setiap ruangan.

Salah satu cara pengurangan resiko infeksi adalah dengan cuci tangan. Cuci tangan 5 langkah menurut WHO dapat meminimalisir terjadinya penyebaran infeksi di Rumah Sakit. Dalam melakukan tindakan keperawatan personal hygiene perawat harus sesuai standar dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena personal hygiene merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Penelitian Nurhaeni *et al.* (2012), salah satu pengaruh kepuasan pasien immobilisasi terhadap intervensi personal hygiene di Rumah Sakit Prikasih, ada hubungan antara intervensi personal hygiene dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan hasil uji chi square nilai hitung sebesar 0,062 dan nilai signifikansi (p) > 0,05.¹⁹

Cara paling efektif untuk mencegah terjadinya infeksi nosokomial adalah dengan menjalankan *Universal Precaution* yang salah satunya adalah dengan melakukan *hand hygiene* pada setiap penanganan pasien di rumah sakit. Pencegahan dan pengendalian infeksi mutlak harus dilakukan oleh perawat, dokter dan seluruh orang yang terlibat dalam perawatan pasien.²⁰

Hubungan Penerapan *Patient Safety* ditinjau dari Aspek Mengurangi Resiko Pasien Cidera Akibat Jatuh Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan penerapan *patient safety* dari aspek mengurangi resiko pasien jatuh adalah kurang. Hasil analisis hubungan tindakan petugas dalam mengurangi resiko pasien jatuh dengan kepuasan pasien diperoleh ada hubungan antara penerapan *patient safety* ditinjau dari aspek mengurangi resiko pasien jatuh dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh ($p=0,009$).

Dari hasil penelitian diperoleh semakin baik tindakan petugas dalam mengurangi resiko pasien cidera akibat jatuh maka akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, dari hasil wawancara diperoleh masih terdapat 38,4% responden yang menyatakan petugas tidak menanyakan tentang riwayat obat-obatan yang sebelumnya pernah digunakan oleh pasien saat di ruang rawat, 26%

menyatakan petugas tidak menanyakan tentang riwayat jatuh yang pernah dialami oleh pasien sebelumnya dan 24% menyatakan fasilitas tempat tidur tidak mempunyai penyangga.

Sejalan dengan Anugrahini *et al.* (2010) menyatakan semakin tinggi keselamatan pasien maka semakin baik mutu suatu rumah sakit, ketika pasien terkena insiden maka akan beralih ke rumah sakit lain, pasien safety dan mutu rumah sakit berkorelasi positif.²¹

Keselamatan pasien merupakan hal utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Jumlah kasus jatuh menjadi bagian yang bermakna penyebab cedera pasien rawat inap. Rumah Sakit perlu mengevaluasi resiko pasien jatuh dan mengambil tindakan untuk mengurangi resiko cedera jika sampai jatuh. Evaluasi resiko jatuh menggunakan skala resiko jatuh. Pasien yang dirawat di rumah sakit akan selalu memiliki resiko jatuh terkait dengan kondisi dan penyakit yang diderita, contohnya pada pasien dengan kelemahan fisik akibat dehidrasi, status nutrisi yang buruk, perubahan kimia darah (hipoglikemi, hipokalemi); perubahan gaya berjalan pada pasien usia tua dengan gaya jalan berayun/tidak aman, langkah kaki pendek-pendek atau menghentak; pasien bingung atau gelisah yang mencoba untuk turun atau melompati pagar tempat tidur yang dipasang; pada pasien dengan diare atau inkontinensia.²²

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh maka dapat disimpulkan 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. Komunikasi efektif merupakan faktor paling

dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh (OR=21,8; 95% CI=3,65-130,9; *p-value*=0,001).

SARAN

Diharapkan pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dapat melakukan beberapa kegiatan terkait pemenuhan pelaksanaan *patient safety* di rumah sakit, antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi kepatuhan petugas di masing-masing unit pelayanan terutama ruang rawat inap bedah, terhadap implementasi budaya *patient safety* dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien
2. Lebih memotivasi dan meningkatkan kesadaran diri petugas di rumah sakit untuk menerapkan *patient safety* sesuai standar operasional prosedur yang berlaku di rumah sakit dengan memberikan "reward dan punishment" untuk meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.
3. Mengoptimalkan kemampuan komunikasi perawat melalui kegiatan seminar dan pelatihan terkait komunikasi yang efektif secara interpersonal sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes. Rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan 2005-2025 Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2011. Available from: www.depkes.go.id/downloads/.../RPJPK%202005_2025.pdf.
2. Syurandhari D.H., Hubungan Patient Safety Dengan Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto, Hospital Majapahit, 2017;8(2).
3. Depkes. DTPS-KIBBLA: Perencanaan Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir dan Anak dengan Pemecahan Masalah melalui Pendekatan Tim Kabupaten/ Kota, Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2008.
4. Nugroho S.H.P. & Sujianto U., Supervisi Kepala Ruang Model Proctor untuk Meningkatkan Pelaksanaan Keselamatan Pasien, Jurnal Keperawatan Indonesia, 2017;20(1):56-64.
5. Hilmawan F.A., Suprapti E. & Solechan A., Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Ungaran, Karya Ilmiah S. 1 Ilmu Keperawatan, 2014.
6. Riskesdas. Riset Kesehatan Dasar, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013.
7. Parasuraman A., Berry L.L. & Zeithaml V.A., Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, Journal of retailing, 1991;67(4):420.
8. Umaternate T.S., Kumaat L. & Mulyadi N., Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado, JURNAL KEPERAWATAN, 2015;3(2).
9. Beyea S.C., Patient identification—a crucial aspect of patient safety—Patient Safety First, AORN Journal, 2003;58(2):242-248.
10. Jacobis R., Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blu Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado, Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2013;1(4).
11. Qomariah S.N. & Lidiyah U.A., Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien (Correlation of Communication Factor with Patient Safety Incident), Journals of Ners Community, 2015;6(2):166-174.
12. JCI. Hospital Patient Safety Goals. Oarkbrook Terrace-Illinois: Department of Publication Joint Comission Resources.; 2011.
13. Ismainar H., Dahesihdewi A. & Dwiprahasto I., Efektivitas Kepemimpinan dan Komunikasi Tim Keselamatan Pasien di RSI Ibnu Sina Pekanbaru Riau, Jurnal Kesehatan Komunitas, 2012;2(1):2-8.

14. Zen P., Panduan komunikasi efektif untuk bekal keperawatan profesional: D-Medika; 2013.
15. Maryam D., Hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di IRNA Bedah dan IRNA Medik RSUD dr. Soetomo Surabaya: Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Keperawatan; 2009.
16. Perry P.P., Buku Saku Ketrampilan Dan Prosedur Dasar, Jakarta: EGC; 2005.
17. Aryani R., Prosedur klinik keperawatan pada mata ajar kebutuhan dasar manusia, Jakarta: EGC; 2009.
18. Yuniarta E. & Suharto G., Hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian informed consent di bagian bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011): Faculty of Medicine; 2011.
19. Nurhaeni H., Suryati T.R.L., Taufiqurrachman K.P., Manurung S. & Chairani R., Pengaruh Intervensi Personal Higiene Terhadap Kepuasan Pasien Immobilisasi, *Caring*, 2012;1(03):190-196.
20. Duerink D., Farida H., Nagelkerke N., Wahyono H., Keuter M., Lestari E.S., et al., Preventing nosocomial infections: improving compliance with standard precautions in an Indonesian teaching hospital, *Journal of Hospital Infection*, 2006;64(1):36-43.
21. Anugrahini C., Sahar J. & Mustikasari M., Kepatuhan Perawat Menerapkan Pedoman Patient Safety Berdasarkan Faktor Individu dan Organisasi, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 2010;13(3):139-144.
22. Budiono S., Sarwiyata T.W. & Alamsyah A., Pelaksanaan Program Manajemen Pasien dengan Risiko Jatuh di Rumah Sakit, *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 2014;28(1):78-83.