

BAB I

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien memiliki beberapa indikator, antara lain jumlah keluhan yang diterima dari pasien atau keluarga pasien, hasil kuesioner atau survey, kritik yang terdapat dalam kolom surat pembaca, pengaduan tentang adanya mal praktik, laporan yang berikan dokter dan perawat tentang kepuasan pasien (Ismainar, 2019).

Data Kementerian Kesehatan tahun 2017 menunjukkan tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan rumah sakit masih berada di angka 81,2%. Kementerian Kesehatan menetapkan standar nasional kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Pada tahun 2016, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan yang menetapkan Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien, yang melebihi 95%. Kementerian Kesehatan (2017) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dianggap berkualitas rendah atau tidak memenuhi persyaratan minimal jika kepuasan pasien terbukti kurang dari 95%.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (2015), 60,6% pasien di seluruh dunia menyatakan kepuasannya terhadap perawatan medis yang mereka terima selama kunjungan terakhir mereka. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara ditampilkan dalam sejumlah temuan penelitian. Ndambuki (2013) melaporkan kepuasan pasien di Kenya sebesar 40,4%, sedangkan Twayana (2013) melaporkan kepuasan pasien di Bakhtapur, India sebesar 34,4%. Sebaliknya, Maluku Tengah dan Sumatera Barat di Indonesia masing-masing memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% dan 44,4% (Latupono, 2014; Sari, 2014). Loyalitas pelanggan terhadap layanan kesehatan ditemukan rendah, hal ini ditunjukkan oleh

data WHO yang berkisar antara antara 78%-80%.

Menurut penelitian Rachmad (2017), 60% pasien Indonesia masih belum loyal, artinya pasien dengan latar belakang kelas menengah dan atas sering mendapat perawatan di rumah sakit internasional. Kepuasan pasien menjadi permasalahan bagi rumah sakit di Indonesia dan luar negeri karena menurut penelitian ini, tingkat loyalitas dan kepuasan masih relatif rendah.

Di Indonesia dan negara berkembang lainnya, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih menjadi masalah. Berdasarkan data kepuasan pasien, 70% pasien di rumah sakit umum provinsi di Indonesia melaporkan ketidakbahagiaan terhadap pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan. Banyak variabel yang dapat digunakan untuk menentukan kebahagiaan pasien, antara lain volume keluhan pasien atau keluarganya, hasil kuesioner atau survei, tanggapan pembaca di kolom surat, klaim malpraktik, dan komentar dokter dan perawat yang mengevaluasi kepuasan pasien (Widiasari, 2019).

Pasien percaya ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan keperawatan tidak berubah. Ada beberapa alasan mengapa pasien tidak senang dengan pelayanan yang diterimanya di rumah sakit. Belum adanya penerapan keselamatan pasien di rumah sakit menjadi salah satu faktornya. Kesalahan identifikasi pasien masih sering terjadi, terutama di ruang gawat darurat, unit perawatan kritis, dan ruang operasi. Kesalahan dalam penerapan keselamatan pasien paling sering disebabkan oleh aspek komunikasi. Keselamatan pasien terus diabaikan, dan hal ini menimbulkan banyak masalah. (Widiasari, 2019).

Kualitas pelayanan yang diperoleh dapat berdampak besar terhadap kepuasan pasien jika pelayanannya di bawah standar, kepuasan pasien mungkin juga akan

turun (Purba, 2019). Salah satu faktor khusus yang dapat meningkatkan standar layanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien adalah penerapan target keselamatan pasien. Fitri dkk. (2020) menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan kriteria untuk mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan yang mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengakui keselamatan pasien sebagai masalah kesehatan masyarakat global yang penting. Kesalahan medis dapat disebabkan oleh sumber individual dan sistemik. Menurut data tahun 2017, terdapat 421 juta pasien masuk rumah sakit di seluruh dunia setiap tahunnya, dan 42,7 juta di antaranya disebabkan oleh kejadian buruk pada pasien. Estimasi yang cermat terhadap data yang tersedia menempatkan cedera pasien sebagai penyebab morbiditas dan kematian terbanyak ke-14 di seluruh dunia. Kesalahan resep (18,3%), penyakit yang berhubungan dengan layanan kesehatan (18,2%), dan prosedur pembedahan (27%), semuanya mengakibatkan insiden keselamatan pasien yang tidak menguntungkan, menurut Putri (2021).

Masalah keselamatan pasien menyoroti betapa rentannya orang dewasa dan anak-anak terhadap kecelakaan dan kompromi terhadap keamanan mereka. Menurut studi efek samping yang dilakukan di Kanada oleh Matlow et al., rata-rata angka Kejadian Tak Terduga (KTD) pada pasien dewasa dan anak di rumah sakit adalah 9,2% dari 3669 anak. Kesalahan dalam pemberian obat menyumbang 77% dari angka KTD pada orang dewasa dan 75% dari angka KTD pada pasien di atas usia satu tahun. Angka ini disebabkan oleh prosedur medis pada pasien bayi. Menurut Simamora dkk. (2020), kejadian efek samping yang berhubungan dengan pembedahan adalah 64% pada anak-anak dan 62% pada orang dewasa. Selain itu,

47% pemeriksaan diagnostik dan 43% pemberian obat terjadi.

Berdasarkan informasi National Reporting and Learning System (NRLS), laporan insiden keselamatan pasien untuk Inggris menyebutkan bahwa kecelakaan pasien terjadi antara bulan April 2020 hingga Maret 2021 sebanyak 267.460 kejadian atau 12,7% dari seluruh insiden (NaPSIR, 2021).

Menurut Indonesia, terdapat peningkatan yang signifikan dalam frekuensi keseluruhan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) antara tahun 2015 dan 2019. Terdapat 289 kejadian IKP pada tahun 2015, 668 kejadian pada tahun 2016, 1647 kejadian pada tahun 2017, 1489 kejadian pada tahun 2018, dan 7465 kejadian pada tahun 2019.

Berdasarkan dampak peristiwa yang terjadi pada tahun 2019, secara keseluruhan kejadian IKP didefinisikan sebagai berikut: meninggal dunia sebanyak 171 orang, luka berat sebanyak 80 orang, luka sedang sebanyak 372 orang, luka ringan sebanyak 1.183 orang, dan tidak luka sebanyak 5.659 orang. Menurut data Sistem Pembelajaran dan Pelaporan Kesehatan Pasien Nasional tahun 2019, rumah sakit yang melaporkan 7465 kasus memiliki Insiden Keselamatan Pasien (IKP) sebesar 12% dengan rincian permasalahan Kejadian Hampir Cedera (KNC) sebesar 38%, Non Cedera. Kejadian Tidak Terduga (KTC) sebesar 31%, dan Kejadian Tak Terduga (KTD) sebesar 31% (Putri, 2021).

Berdasarkan kejadian atas, kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh penerapan keselamatan pasien. Penelitian Widiyanti dkk. (2019) mendukung hal ini, menunjukkan hubungan substansial antara kepuasan pasien dan penerapan keselamatan pasien ($p= 0.001$; $OR=1.216$; $\alpha = 0.05$).

Selain itu, penelitian tambahan Hilda Chandra (2019) menunjukkan hubungan

penting antara kepuasan pasien di Rumah Sakit Meuraxa Banda Aceh dan penerapan keselamatan pasien, yang diukur dengan identifikasi pasien ($p=0,003$), meningkatkan komunikasi yang efektif ($p=0,0001$), menyebarkan informasi pengobatan ($p=0,035$), dan mengingatkan pasien akan operasi yang akan datang ($p=0,009$).

Menurut penelitian Yusni Pratiwi (2019), kepuasan pasien terhadap pelayanan anak dengan penerapan keselamatan pasien mempunyai hubungan. Dengan menggunakan uji korelasi Pearson untuk analisis bivariat, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap perawatan anak meningkat seiring dengan semakin seringnya penerapan keselamatan pasien. Nilai $r = 0,398$ dan $p\text{-value} = 0,000 < \text{nilai } \alpha (0,05)$ mendukung kesimpulan tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dan informasi yang diterima dari kepala bagian keperawatan RS Aulia. Dikatakan bahwa keselamatan pasien dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun, masih terdapat permasalahan terkait jatuhnya pasien, buruknya komunikasi antar penyedia layanan kesehatan, dan buruknya komunikasi.

Pada rawat inap dewasa tercatat mengalami 42 kejadian per tahun, dimana 21 diantaranya merupakan KTD (kejadian tak terduga), 5 merupakan KPC (Kejadian potensial cedera), dan 11 merupakan KTC (kejadian tidak cedera). 5 KNC (Peristiwa nyaris cedera). Sikap perawat dalam menjalankan penerapan keselamatan pasien yang masih kurang adalah cara perawat dalam mengidentifikasi pasien, perawat hanya mengidentifikasi nama saja dan kurangnya komunikasi perawat dalam menjelaskan sebuah informasi sehingga masih terdapat kebingungan yang dirasakan pasien juga keluarga pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam penerapan keselamatan pasien. Data kepuasan pasien tahun 2023 menunjukkan total indeks terkait pelayanan rumah sakit sebesar 82,16%, masih di bawah rekomendasi sebesar 95%. Terdapat penilaian yang dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien antara lain kesesuaian kebutuhan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diterima, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pemberian pelayanan, kesesuaian pelayanan.

Berdasarkan uraian data kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Tahun 2023 saat dilakukan survey kepuasan pasien merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam pelayanan, dan lebih merasa tidak puas yaitu tidak maksimalnya terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan komunikasi perawat yang masih kurang kepada pasien.

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah penelitian “Apakah ada Hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Aulia Jakarta ?”.

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap Rumah Sakit Aulia

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan
2. Diketahui distribusi frekuensi penerapan *patient safety* dan kepuasan pasien
3. Diketahui hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Aulia

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Bagi Instansi RS Aulia Jakarta

Hasil penelitian ini dapat membantu RS Aulia memberikan layanan berkualitas tinggi dan aman. Diharapkan dengan meningkatkan keselamatan pasien, pasien akan menjadi lebih puas. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu bidang keperawatan mengawasi perawat yang memberikan asuhan keperawatan yang aman kepada pasien.

1.3.2 Bagi Program studi Keperawatan Universitas Nasional

Penelitian ini dapat meningkatkan pendidikan dan pemahaman mahasiswa mengenai keselamatan pasien, maka penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan seluruh mahasiswa, memberikan materi pembelajaran yang lebih mendalam tentang keselamatan pasien sehingga pelayanan keperawatan dapat melaksanakannya secara efektif.

1.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber bahan bacaan dan menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya pada saat melakukan penelitian di bidang keperawatan khususnya *patient safety*

