

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keselamatan pasien merupakan indikator yang paling utama dalam sistem pelayanan kesehatan, yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang optimal dan mengurangi insiden bagi pasien (*Canadian Patient Safety Institute, 2017*). Keselamatan pasien (*patient safety*) adalah suatu sistem yang memastikan asuhan pada pasien jauh lebih aman serta suatu upaya yang dilakukan dipelayanan kesehatan untuk mencegah terjadinya cedera dan tindakan yang tidak seharusnya dilakukan pada pasien. Sistem tersebut dimaksudkan untuk menjadi cara yang efektif untuk mencegah terjadinya cedera atau insiden pada pasien yang disebabkan oleh kesalahan tindakan (Kemenkes RI, 2015).

Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) merupakan prinsip dasar dari pelayanan kesehatan dalam memberikan asuhan pada setiap pasien dengan tindakan yang lebih aman guna mencegah terjadinya kesalahan dan efek samping yang merugikan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan. Setiap hal dalam proses pemberian pelayanan kesehatan mempunyai tingkat keamanan masing-masing (Depkes, 2006; WHO, 2013)

Kerugian atau efek samping yang dialami pasien merupakan masalah yang timbul akibat dari kesalahan tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan ataupun kesalahan dari prosedur yang ada di rumah sakit itu sendiri (WHO, 2013). Kemenkes (2011) menyatakan bahwa insiden keselamatan pasien merupakan istilah dalam keselamatan pasien di rumah sakit yang didefinisikan sebagai kejadian

serta kondisi yang tidak disengaja yang berpeluang menimbulkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Kejadian-kejadian tersebut antara lain adalah kejadian tidak diharapkan (KTD), kejadian nyaris cedera (KNC), kejadian tidak cedera (KTC), dan kondisi potensial cedera (KPC). Indikator keselamatan pasien yaitu: pasien jatuh dari tempat tidur, pasien jatuh di kamar mandi, kesalahan dalam pemberian obat, tidak adanya oksigen saat dibutuhkan, tidak dilakukannya *cross match* pada pasien yang akan dilakukan transfusi, infeksi nosokomial, alat anastesi tidak berfungsi sebagaimana mestinya, tidak tersedianya alat pemadam kebakaran, tidak ada rencana penanggulangan bencana (Ismainar, 2015).

Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals (2016) menyebutkan bahwa insiden keselamatan pasien tidak sepenuhnya dapat dihilangkan, namun petugas pelayanan kesehatan dapat mencegah terjadinya hal-hal yang dapat membahayakan pasien dengan memberikan tindakan-tindakan yang lebih memperhatikan keselamatan pasien. Rumah sakit harus memiliki panduan tentang keselamatan pasien sehingga tingkat keamanan pasien yang tinggi dapat diterapkan untuk seluruh pasien di setiap layanan perawatan.

Ministry of Health pada tahun 2000 mulai mencanangkan program *Patient Safety* di Australia, unsur penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Empat tahun kemudian, WHO (*World Health Organization*) meluncurkan program keselamatan pasien yang bertujuan agar negara-negara anggotanya lebih memperhatikan masalah keselamatan pasien serta pentingnya keselamatan pasien sebagai isu kesehatan global. Kemudian pada tahun 2005, Indonesia membentuk Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) yang dibentuk oleh Persatuan Rumah Sakit Indonesia (Depkes, 2006).

NHS (National Health Service) di Inggris pada Oktober 2014 sampai Maret 2015, melaporkan sebanyak 825,416 insiden kecelakaan pasien di rumah sakit terjadi, hal ini mengalami peningkatan sebanyak 6.0% dibanding tahun sebelumnya. Sebanyak 71,2% insiden dilaporkan sebagai hal yang tidak membahayakan pasien. Kejadian yang menyebabkan kerugian rendah pada pasien sebanyak 23,9% yang artinya pasien hanya memerlukan peningkatan perawatan ringan akibat insiden tersebut. Insiden yang menyebabkan pasien mengalami kerugian yang signifikan namun tidak permanen dan membutuhkan peningkatan perawatan sebanyak 4,3%. Terdapat beberapa hal paling umum yang selalu dilaporkan tiap tahunnya, yaitu: kecelakaan pasien 19,2%, pelaksanaan perawatan dan pemantauan pasien 13,2%, prosedur pelayanan 10,6%, dan insiden pemberian obat 10,2%.

Komisi Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) di Indonesia periode September-Desember 2010, melaporkan insiden di beberapa daerah di Indonesia, antara lain Jakarta 11,30%; Jawa Timur 17,47%; Kalimantan Selatan 1,3%; Sumatra Utara 1,3%; Riau 5,14%; dan tidak diketahui 1,3%. Berdasarkan jenis insidennya, dilaporkan kejadian KTD sebanyak 21,58%; KNC sebanyak 11,31%; dan tidak diketahui datanya sebanyak 4,22%. Data yang dilaporkan KKP-RS pada tahun 2010 menyatakan bahwa penyebab tertinggi terjadinya insiden kecelakaan pada pasien di rumah sakit adalah perawat sebanyak 19,53%. Pada tahun 2013, dilakukan penelitian di RSU GMIM Kalooran Amurang, Minahasa Selatan, diperoleh data pada penerapan keselamatan pasien, ada 17 responden (28,3%) yang termasuk kategori kurang baik dan 43 responden (71,7%) termasuk dalam kategori baik, data ini menunjukkan sebanyak 17 perawat di RSU

GMIM Kalooran Amurang belum menerapkan keselamatan pasien sesuai dengan SOP dan 43 orang perawat sudah menerapkan keselamatan pasien sesuai SOP.

Suparna (2015) melalui penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Patient Safety* Risiko Jatuh Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Panti Rini Kalasan Sleman” menunjukkan penerapan patient safety risiko jatuh berdasarkan SOP didapat 100% tidak dilaksanakan. Pada tahun 2016, dilakukan penelitian di RS. MH. Thamrin Cileungsi, diperoleh data pada penerapan patient safety risiko jatuh oleh perawat yang baik yaitu sebesar 86,5%, sedangkan penerapan patient safety risiko jatuh oleh perawat yang kurang baik yaitu sebesar 13,5%.

Perawat adalah profesi yang berfokus pada perawatan individu, keluarga, dan masyarakat sehingga mereka dapat meningkatkan, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan yang optimal dan mencapai kualitas hidup yang baik, apapun jenis penyakit atau kecacatan yang dialami (*Royal College of Nursing*, 2014). Perawat sebagai petugas pelayanan kesehatan berperan penting dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan keselamatan pasien. Perawat juga berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan harus penuh kepedulian pada pasien. Sudut pandang perawat tentang keselamatan pasien sangat berperan penting dalam pencegahan, pengendalian, dan peningkatan keselamatan pasien (Choo, Hutchinson & Bucknall 2011 dalam Suparna, 2015). Jika pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah baik, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

Puas berarti merasa senang, lega, gembira karena sudah terpenuhi hasrat didalam hatinya. Sedangkan kepuasan berarti kesenangan akan suatu hal yang dikejar atau diharapkan yang akhirnya terpenuhi (KBBI, 2016). Kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara harapan mereka sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan dengan pandangan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima. (Kotler, 2000 dalam Saragih, 2009).

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 diberikan dokter dan perawat tentang kepuasan pasien (Ismainar, 2015). Menurut hasil penelitian Senarath pada tahun 2013 tentang kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan yang diberikan menunjukkan proporsi puas dengan perawatan interpersonal 81,8%, kepuasan dengan efisiensi dan kompetensi sebanyak 89,7%, kenyamanan dan lingkungan 59,2%, kebersihan dan sanitasi 48,7%, dan informasi baik pribadi maupun umum 37,4%. Sedangkan menurut penelitian yang telah dilakukan Hafid tahun 2014 tentang kepuasan pasien terhadap kinerja perawat di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan sebanyak 70% menyatakan tidak puas dengan kinerja perawat. Pada tahun 2018 peneliti juga mendapati Kejadian Tidak Diharapkan dalam satu tahun 5-8 kejadian yang berdampak komplain atau ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut adakah Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa di RS Restu Kasih.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “Adakah Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RS Restu Kasih ?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi hubungan penerapan *patient safety*: risiko jatuh dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap Rumah Sakit Restu Kasih.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi penerapan *patient safety* risiko jatuh di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Restu Kasih.

1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Restu Kasih.

1.3.2.3 Mengidentifikasi hubungan penerapan *patient safety*: risiko jatuh dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Restu Kasih.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Pelayan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Restu Kasih dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas. Dengan meningkatnya keamanan pasien diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi pasien itu sendiri dan kepercayaan pasien pada rumah sakit. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Bagian Keperawatan untuk mengelola perawat dalam memberikan perawatan yang aman bagi pasien di pelayanan keperawatan.

1.4.2 Bagi Keperawatan Universitas Nasional

Sebagai bahan masukan dalam rangka pengembangan pendidikan dan pemahaman mahasiswa tentang *patient safety*. Pemberian kuliah tentang *patient safety* lebih mendalam agar dapat diaplikasikan dengan baik di pelayanan keperawatan.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dasar untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian di bidang keperawatan khususnya *patient safety*.

