



Hubungan Penerapan *Patient Safety* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. Achmad Mochtar Kota Bukittinggi Tahun 2023

Yolanda Oktarina*, Nofriadi, Rafnelly Rafki, Syafwandi

Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Perintis Indonesia

Abstrak: Keselamatan pasien (*Patient Safety*) yaitu tidak adanya bahaya yang dapat dicegah pada pasien selama proses perawatan kesehatan dan pengurangan resiko bahaya yang tidak perlu terkait dengan perawatan kesehatan seminimal mungkin. Penerapan *Patient safety* merupakan salah satu komponen penting yang menyebabkan rasa ketidakpuasan. Berdasarkan laporan ruangan rawat inap bedah RSAM Bukittinggi tentang kepuasan pasien masih < 90%. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Dr. Achmad Mochtar Kota Bukittinggi Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 115 responden dengan jumlah sampel 53 responden, penelitian menggunakan Teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan identifikasi pasien *p-value* 0,001, komunikasi efektif *p-value* 0.007 dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSAM Bukittinggi. Dan terdapat tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan pengurangan risiko infeksi *p-value* 0,108, pengurangan risiko cedera *p-value* 0,066. Diharapkan kepada perawat selalu menerapkan penerapan *patient safety* yang baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Penerapan *Patient Safety*, Kepuasan Pasien

*Correspondence: Yolanda Oktarina
Email: yolandaoktarina4@gmail.com

Received: 01-04-2024
Accepted: 15-05-2024
Published: 30-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *Patient safety* is the absence of preventable harm to patients during the health care process and the reduction of unnecessary risks associated with health care to a minimum (WHO, 2020). *Patient safety* implementation is one important component that causes dissatisfaction. Based on reports of different inpatient rooms at RSAM Bukittinggi, patient satisfaction is still <90%. The purpose of this study was to determine the relationship between the application of patient safety and patient satisfaction in the surgical inpatient room of RSUD Dr. Achmad Mochtar City of Bukittinggi in 2023. This type of research is quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study was 115 respondents with a total sample of 53 respondents. The research used a probability sampling technique with simple random sampling. Data were analyzed using the chi square test. The result showed that there was a significant relationship between the application of patient safety based on patient identification *p-value* 0.001, effective communication *p-value* 0.007 and patient satisfaction in the surgical inpatient room of RSAM Bukittinggi. And there is no significant relationship between the application of patient safety based on reduced risk of infection *p-value* 0.108, reduced risk of injury *p-value* 0,066. it is expected that nurses will always implement good patient safety practices so as to increase patient satisfaction and improve the quality of hospital services.

Keywords: Application of Patient Safety, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Canadian Nurse Association (2009) mengatakan bahwa keselamatan pasien (*patient safety*) bukan hanya merupakan isu yang dibiarkan untuk berkembang dalam keperawatan ataupun merupakan bagian dari apa yang akan dilakukan perawat. Akan tetapi keselamatan pasien merupakan perwujudan dan komitmen perawat terhadap kode etik untuk menjaga keselamatan pasien, kompeten dan etis dalam keperawatan. *Patient safety* merupakan tidak adanya bahaya yang dapat dicegah pada pasien selama proses perawatan kesehatan dan pengurangan risiko bahaya yang tidak perlu terkait dengan perawatan Kesehatan seminimal mungkin (WHO 2020).

Pasien adalah penerima jasa pelayanan Kesehatan di rumah sakit, baik itu dalam keadaan sehat maupun sakit. UUD 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan Kesehatan yang baik. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, keselamatan pasien menjadi suatu hal yang wajib diterapkan di seluruh rumah sakit sesuai peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien.

Pelaporan insiden *patient safety* di berbagai negara berbeda, yang dipengaruhi oleh macam budaya. Negara Jepang telah melaporkan 60.000 insiden *patient safety* setiap tahunnya (Nurhasanah dkk 2021). Data insiden *patient safety* di Indonesia saat ini dihimpun oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) pelaporan melalui online juli 2021, diperoleh jumlah kejadian nyaris cedera sebanyak 1.518 kejadian, jumlah kejadian tidak cedera sebanyak 1.379 kejadian, dan kejadian yang tidak diharapkan sebanyak 1.524 kejadian.

Supranto (2011) dalam (Sesrianty1 et al., 2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terhadap harapannya telah terpenuhi, didapatkan hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan Kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarga, perhatian kepada keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisiknya, dan tanggapan terhadap kebutuhan pasien hingga berkesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Penelitian yang dilakukan oleh Hilda Candra menghasilkan bahwa penerapan *patient safety* dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi, identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai pembedahan yang diterima, mengurangi risiko infeksi, mengurangi pasien jatuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan identifikasi pasien ($p=0,003$), peningkatan komunikasi yang efektif ($p=0,000$), 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 ($p=0,009$) dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh. Kesimpulan komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2019.

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi rumah sakit milik pemerintah daerah kota

Bukittinggi yang ditetapkan sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan. Di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat rawat inap yang memiliki jumlah pasien terbanyak yaitu rawat inap bedah. Rawat inap merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan, termasuk perawat bertanggung jawab dalam keselamatan pasien selama rawatan.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti lakukan pada bulan Maret tahun 2023 di Ruang Rawat inap Bedah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Wawancara kepada 3 orang pasien terkait kepuasan pasien terhadap penerapan *patient safety* di ruangan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa 2 diantaranya mengatakan kurang puasa dengan pelayanan pasien terkait dengan pencegahan risiko infeksi, masih ada perawat yang melakukan tindakan tidak cuci tangan ataupun menggunakan handscoon, pasien mengatakan terkadang perawat kurang ramah melayani pasien. 1 diantaranya mengatakan cukup puas karena komunikasi pelayanan perawat yang baik serta memastikan identitas pasien dengan pasti sebelum tindakan dilakukan. Hasil observasi yang peneliti dapatkan yaitu kurang terdapatnya tanda pemberitahuan risiko jatuh di bad, hanya terdapat di beberapa bad saja.

Berdasarkan hasil wawancara dan data laporan rawat inap bedah oleh karu ruangan rumah sakit Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, pelaporan insiden keselamatan pasien tahun 2022 untuk ketetapan identifikasi pasien 80%. Dalam hal ini belum optimal dengan nilai target rumah sakit sebesar 100%, dikarenakan masih ada beberapa petugas baik itu perawat, dokter, farmasi, nutrisisionis, ataupun petugas Kesehatan lainnya yang belum melakukan identifikasi pasien dengan benar. Untuk peningkatan komunikasi efektif rata-rata capaian pelaksanaan sebesar 80.6 % dengan nilai target rumah sakit 100%. Dan pengurangan risiko infeksi rata-rata sebesar 83.30% dengan nilai target rumah sakit 100%, hal tersebut dilihat dari kepatuhan petugas dalam melakukan cuci tangan yang masih belum optimal. Sedangkan pengurangan risiko pasien jatuh rata-rata 80 % dengan nilai target rumah sakit sebesar 100% dan didapatkan kepatuhan dalam pencegahan risiko pasien jatuh masih kurang optimal, akan tetapi untuk insiden sendiri pada tahun 2022 tidak ada.

Berdasarkan data kepuasan pasien dan keluarga di ruangan rawat inap bedah sudah melebihi target (76.6%). Rata-rata pada tahun 2022 adalah sebesar 87.41%. dalam mendapatkan data tersebut petugas menggunakan kuesioner. Berlandaskan nilai standar rumah sakit yang sudah melebihi target namun belum bisa dikatakan optimal dengan nilai standar kemenkes sebesar 90%. Dan dalam rencana petugas untuk tindak lanjut indikator ini dengan meningkatkan pelayanan di rawat inap bedah sehingga capaian untuk kepuasan pasien meningkat.

Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan metode deskriptif – analitik dengan pendekatan *crosssectional study*. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 15 sampai 21 Juni 2023 di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, jumlah sampel

penelitian sebanyak 53 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan data di olah secara *univariate* dan *bivariate*.

Hasil dan Pembahasan

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Penerapan *Patient Safety*

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Penerapan *Patient Safety* di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023

Indikator	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Ketepatan		
Identifikasi	27	50,9
Pasien	26	49,1
Baik		
Kurang Baik		
Peningkatan		
Komunikasi	34	64,2
Efektif	19	35,8
Baik		
Kurang Baik		
Pengurangan		
Resiko Infeksi	25	47,2
Akibat Perawatan	28	52,8
Baik		
Kurang Baik		
Pengurangan		
Resiko Cidera	33	62,3
Akibat Pasien	20	37,7
Jatuh		
Baik		
Kurang Baik		

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan indikator dari variabel penerapan *patient safety* yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator peningkatan komunikasi efektif baik 64,2%. Indikator pengurangan risiko infeksi akibat perawatan merupakan indikator dengan nilai terendah dengan presentasi baik 47,2%.

2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Pasien	(N)	(%)
Puas	31	58,5
Kurang Puas	22	41,5
Total	53	100

Berdasarkan tabel 2 di atas didapatkan hasil bahwa 53 orang responden lebih dari setengah yaitu sebanyak 31 (58,5%) responden puas dengan penerapan *patient safety* di ruang rawat inap bedah, dan 22 (41,5%) responden Kurang Puas dengan penerapan *patient safety* di ruang rawat inap bedah.

Analisa Bivariat

1. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Perindikator Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023

Penerapan <i>Patient Safety</i>	Kepuasan Pasien				Total		OR	P-Value
	Puas		Kurang puas		N	%		
	N	%	N	%				
Ketepatan Identifikasi Pasien								
Baik	22	71,0	5	22,7	27	50,9	8,311	0,001
Kurang Baik	9	29,0	17	77,3	26	49,1		
Total	31	100	22	100	53	100		
Peningkatan Komunikasi Efektif								
Baik	25	80,6	9	40,9	34	64,2	6,019	0,007
Kurang Baik	6	19,4	13	59,1	19	35,8		
Total	31	100	22	100	53	100		
Pengurangan Risiko Infeksi								
Baik	18	58,1	7	31,8	25	47,2	2,967	0,108
Kurang Baik	13	41,9	15	68,2	28	52,8		
Total	31	100	22	100	53	100		
Pengurangan Risiko Cidera								
Baik	23	74,2	10	45,5	33	62,3	3,450	0,066
Kurang Baik	8	25,8	12	54,5	20	37,7		
Total	31	100	22	100	53	100		

Berdasarkan tabel 3 di atas peneliti dapat menjelaskan indikator ketepatan identifikasi

pasien baik, merasa puas 71,0% dan ketepatan identifikasi pasien baik, merasa kurang puas 22,7%. Indikator peningkatan komunikasi efektif baik, merasa puas 80,6% dan peningkatan komunikasi efektif baik, merasa kurang puas sebesar 40,9%. Indikator pengurangan risiko infeksi baik, merasa puas 58,1% dan pengurangan risiko infeksi baik, merasa kurang puas 31,8%. Sedangkan indikator pengurangan risiko cedera baik, merasa puas 74,2% dan pengurangan risiko cedera baik, merasa kurang puas 45,5%. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini menunjukkan responden puas pada indikator peningkatan komunikasi efektif dibandingkan indikator lain peningkatan komunikasi efektif dengan kepuasan responden lebih tinggi.

Pembahasan

Analisa Univariat

1. Distribusi frekuensi penerapan *patient safety*

a. Ketepatan Identifikasi Pasien

Dari hasil penelitian diketahui bahwa 53 responden didapatkan lebih dari setengah sebanyak 27 responden (50,9%) menyatakan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien baik, dan sebanyak 26 responden (49,1%) menyatakan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien kurang baik.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang dirawat di ruangan rawat inap bedah RSAM ini dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien menyatakan ketepatan identifikasi pasien pada kategori baik, dari kuesioner yang peneliti berikan sebagian besar responden menjawab semua pertanyaan dengan pernyataan identifikasi pasien sering dilakukan.

b. Peningkatan komunikasi efektif

Dari hasil penelitian diketahui bahwa 53 responden didapatkan lebih dari setengah sebanyak 34 responden (64,2%) menyatakan penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif baik, dan sebanyak 19 responden (35,8%) menyatakan penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif kurang baik.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang dirawat di ruangan rawat inap bedah RSAM ini dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien menyatakan ketepatan komunikasi efektif pada kategori baik, dari kuesioner yang peneliti berikan sebagian besar responden menjawab semua pertanyaan dengan pernyataan komunikasi efektif sering dilakukan.

c. Pengurangan risiko infeksi akibat perawatan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa 53 responden didapatkan sebanyak 25 responden (47,2%) menyatakan penerapan *patient safety*: peningkatan pengurangan risiko infeksi akibat perawatan baik, dan sebanyak 28 responden (52,8%) menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko infeksi akibat perawatan kurang baik.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang dirawat di ruangan rawat inap bedah RSAM ini dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden yang menyatakan bahwa penerapan pengurangan risiko infeksi kurang baik, hal ini terlihat

dengan jumlah responden dengan kategori kurang baik berjumlah 28 responden dengan persentase 52,8%.

d. Pengurangan risiko cedera akibat jatuh

Dari hasil penelitian diketahui bahwa 53 responden didapatkan sebanyak 33 responden (62,3%) menyatakan penerapan *patient safety*: peningkatan pengurangan risiko cedera akibat jatuh baik, dan sebanyak 20 responden (37,7%) menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera akibat jatuh kurang baik.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang dirawat di ruangan rawat inap bedah RSAM ini dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien menyatakan pengurangan risiko cedera akibat jatuh pada kategori baik, dari kuesioner yang peneliti berikan sebagian besar responden menjawab semua pertanyaan dengan pernyataan pengurangan risiko cedera akibat jatuh sering dilakukan.

2. Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji univariat dari penelitian ini menunjukkan sebanyak 31 (58,5%) responden merasa puas dan sebanyak 22 (41,5%) responden merasa kurang puas terhadap pelayanan penerapan *patient safety* di ruangan rawat inap bedah RSAM Bukittinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan pasien dan keluarga merasa puas terhadap kinerja atau pelayanan penerapan *patient safety* yang diberikan di ruangan rawat inap bedah RSAM Bukittinggi.

Hasil analisis peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pasien tinggi karena kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun tenaga kesehatan lain terkait penerapan *patient safety* di ruangan rawat inap bedah ataupun di ruangan lain di RSAM Bukittinggi baik dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati), dan tidan puas didimensi *tangible* (bukti langsung) dan *responsiveness* (ketanggapan). Adapun alasan kenapa pasien merasa puas akan pelayanan yaitu karena pelayanan yang diberikan perawat atau petugas kesehatan lain sesuai dengan harapan dan keinginan mereka saat mendapat perawatan ataupun pelayanan lainnya.

Analisa Bivariat

1. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Ketepatan Identifikasi Pasien Dengan Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari 53 responden didapatkan 27 responden yang menyatakan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien yang terapkan sebesar 71,0% dan kurang puas 22,7%. Dan 26 responden menyatakan penerapan *patient safety* kurang baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety* yang diterapkan sebesar 29,0% dan merasa kurang puas sebesar 77,3%.

Hasil uji statistic chi-square didapatkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) dan dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023. Hasil analisis diperoleh $OR = 8,311$ dapat

diartikan responden yang menyatakan ketepatan identifikasi pasien baik berpeluang 8,311 kali untuk puas dengan ketepatan identifikasi pasien yang diterapkan, dibandingkan dengan responden yang mengatakan ketepatan identifikasi pasien kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan identifikasi pasien erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dimana proporsi responden yang merasa puas lebih banyak pada responden yang mengatakan penerapan *patient safety* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hilda Chandra, Nizam Ismail, 2019) dengan judul hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit umum daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan Penelitian menghasilkan bahwa penerapan *patient safety* dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi, identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai pembedahan yang diterima, mengurangi risiko infeksi, mengurangi pasien jatuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan identifikasi pasien ($p=0,003$), dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh. Kesimpulan komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kodobo usman et al., 2022) dengan judul hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat UPTD rumah sakit menembo-nembo Bitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara identifikasi pasien $p=0,000$ (<0.05), dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung. Kesimpulan dalam penelitian yaitu ada hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat UPTD rumah sakit menembo-nembo bitung.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Thisna sari et al., 2015) dengan judul hubungan pelaksanaan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Prof.Dr.R.D.Kandou Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara identifikasi pasien $p=0,000$ (<0.05), dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof.Dr.R.D.Kandou Manado. Kesimpulan ada hubungan bermakna antara identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien. Saran rumah sakit perlu melakukan kegiatan pelatihan keselamatan pasien pada petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mengurangi angka kejadian tidak diharapkan (KTD).

Menurut asumsi peneliti, pasien yang dirawat di ruangan rawat inap bedah RSAM ini dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien menyatakan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien yang terapkan, sehingga memiliki hubungan yang signifikan antara identifikasi pasien dengan kepuasan pasien. Pengidentifikasi pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan program keselamatan pasien di rumah sakit, sehingga kejadian cedera/yang tidak diharapkan dapat terhindari dan kejadian kesalahan medis atau kejadian yang tidak diharapkan tidak mengenai diri pasien.

2. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Peningkatan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari 53 responden didapatkan 32 responden yang menyatakan penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif yang diterapkan sebesar 80,6% dan kurang puas 40,9%. Dan 19 responden menyatakan penerapan *patient safety* kurang baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety* yang diterapkan sebesar 19,4% dan merasa kurang puas sebesar 59,1%.

Hasil uji statistic chi-square didapatkan nilai $p = 0,0007$ ($p < 0,05$) dan dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023. Hasil analisis diperoleh OR = 6,019 dapat diartikan responden yang menyatakan peningkatan komunikasi efektif baik berpeluang 6,019 kali untuk puas dengan peningkatan komunikasi efektif yang diterapkan, dibandingkan dengan responden yang mengatakan peningkatan komunikasi efektif kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan komunikasi efektif erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dimana proporsi responden yang merasa puas lebih banyak pada responden yang mengatakan penerapan *patient safety* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hilda Chandra, Nizam Ismail, 2019) dengan judul hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit umum daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan Penelitian menghasilkan bahwa penerapan *patient safety* dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi, identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai pembedahan yang diterima, mengurangi risiko infeksi, mengurangi pasien jatuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan penerapan *patient safety* yang ditinjau dari komunikasi efektif ($p=0,001$), dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh. Kesimpulan komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rusnoto et al., 2019) dengan judul hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan penerapan *patient safety* yang ditinjau dari komunikasi efektif ($p=0,001$), dengan kepuasan pasien. Saran perawat perlu mempertahankan komunikasi yang baik, cepat, dan tanggap agar menghasilkan kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang efektif dan baik akan memiliki kepuasan yang tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh cara penyampaian informasi perawat kepada pasien yang sudah lengkap dan komprehensif untuk penyakit yang diderita pasien dan dengan penuh keramahan. Maka dari itu semakin baik

komunikasi yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam pelayanan keperawatan. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

3. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Pengurangan Risiko Infeksi Akibat Perawatan Dengan Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari 53 responden didapatkan 25 responden yang menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko infeksi baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien yang terapkan sebesar 58,1% dan kurang puas 31,8%. Dan 28 responden menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko infeksi kurang baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety* yang diterapkan sebesar 41,9% dan merasa kurang puas sebesar 68,2%.

Hasil uji statistic chi-square didapatkan nilai $p = 0,108$ ($p < 0,05$) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: pengurangan risiko infeksi dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023. Hasil analisis diperoleh $OR = 2,967$ dapat diartikan responden yang menyatakan pengurangan risiko infeksi baik berpeluang 2,967 kali untuk puas dengan pengurangan risiko infeksi yang diterapkan, dibandingkan dengan responden yang mengatakan pengurangan risiko infeksi kurang baik.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hilda Chandra, Nizam Ismail, 2019) dengan judul hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit umum daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan Penelitian menghasilkan bahwa penerapan *patient safety* dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi, identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai pembedahan yang diterima, mengurangi risiko infeksi, mengurangi pasien jatuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan penerapan *patient safety* yang ditinjau dari pengurangan risiko infeksi ($p=0,028$), dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh. Kesimpulan komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2019.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lombogia, 2016) dengan judul penelitian Hubungan perilaku dengan kemampuan perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien (*patient safety* di ruang akut instalasi gawat darurat RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado Tahun 2016. Hasil observasi dari peneliti menunjukkan sebagian besar perawat telah menerapkan tindakan untuk mengurangi infeksi dengan mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan tindakan namun masih beberapa perawat yang nbelum memprioritaskan cuci tangan adalah salah satu hal yang sangat penting, sehingga belum mencapai 100%. Jadi pada aspek menurunkan risiko infeksi terdapat hubungan dengan kepuasan pasien, risiko infeksi terjadi karena perawat berperan dalam

mencegah risiko infeksi yang terjadi di RSUP Prof.Dr.R.D Kandou Manado.

Menurut asumsi peneliti bahwa salah satu cara paling efektif untuk mencegah terjadinya serta mengurangi risiko infeksi akibat perawatan adalah dengan melakukan cuci tangan di setiap sebelum maupun setelah penanganan pasien di rumah sakit. Dalam melakukan tindakan keperawatan personal *higine* perawat harus sesuai standar dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, namun dalam hal ini hasil penelitian bahwa separuh dari responden menyatakan upaya pengurangan risiko infeksi akibat perawatan sehingga membuat kepuasan pasien kurang puas. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah mencuci tangan. Maka dari itu dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara pengurangan risiko infeksi akibat perawatan dengan kepuasan pasien.

4. Hubungan Penerapan *Patient Safety* Pengurangan Risiko Cedera Akibat Jatuh Dengan Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari 53 responden didapatkan 33 responden yang menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera yang terapkan sebesar 74,2% dan kurang puas 45,5%. Dan 20 responden menyatakan penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera kurang baik, merasa puas dengan penerapan *patient safety* yang diterapkan sebesar 25,8% dan merasa kurang puas sebesar 54,5%.

Hasil uji statistic chi-square didapatkan nilai $p = 0,066$ ($p < 0,05$) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023. Hasil analisis diperoleh $OR = 2,967$ dapat diartikan responden yang menyatakan pengurangan risiko cedera baik berpeluang 2,967 kali untuk puas dengan pengurangan risiko infeksi yang diterapkan, dibandingkan dengan responden yang mengatakan pengurangan risiko cedera kurang baik.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hilda Chandra, Nizam Ismail, 2019) dengan judul hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit umum daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan Penelitian menghasilkan bahwa penerapan *patient safety* dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi, identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian informasi mengenai obat-obatan, pemberian informasi kepada pasien mengenai pembedahan yang diterima, mengurangi risiko infeksi, mengurangi pasien jatuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* berdasarkan penerapan *patient safety* yang ditinjau dari pengurangan risiko cedera ($p=0,009$), dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh. Kesimpulan komunikasi efektif merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2019.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taylor, J.S. 2015) dengan judul penelitian *Improving patient and satisfaction with standardized bedside handoff and walking round* 2015. Penelitian ini pada aspek pencegahan risiko jatuh terdapat hubungan

dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan di rumah sakit memberikan rasa aman dalam lingkungan rawat, hal tersebut sangat penting dalam memberikan kesejahteraan dan ketahanan hidup.

Berdasarkan asumsi peneliti pada aspek pengurangan risiko pasien jatuh sudah diterapkan dengan baik namun menurut beberapa responden yang menyatakan perawat jarang memasang pagar tempat tidur sehingga keluarga sendiri yang berinisiatif untuk memasangnya sehingga kepuasan pasien kurang puas. Selain itu salah satu upaya pengurangan risiko pasien jatuh yaitu dengan memastikan rem tempat tidur pasien terkunci atau tidak dalam hal ini sebagian perawat yang melakukan upaya tersebut sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang puas. Maka dari itu tidak adanya hubungan yang signifikan antara pengurangan risiko cedera akibat jatuh dengan kepuasan pasien.

Simpulan

Terdapat adanya hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: ketepatan identifikasi pasien dengan kepuasan pasien. Terdapat adanya hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: peningkatan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: pengurangan risiko infeksi akibat perawatan dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety*: pengurangan risiko cedera akibat jatuh dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2023.

Diharapkan kepada institusi rumah sakit agar menjadikan penelitian ini sebagai masukan untuk penerapan *patient safety* lebih baik lagi. Diharapkan kepada RSAM untuk lebih meningkatkan penerapan *patient safety* terutama pada penerapan pengurangan risiko infeksi di ruangan bedah. Dan hasil penelitian ini diharapkan mampu dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan berkaitan dengan indikator penerapan *patient safety* lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Adityani, G., Abdurrouf, M., & Sari, D. W. P. (2020). Tingkat Pengetahuan Perawat dan Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Bima Nursing Journal*, 1(1), 89. <https://doi.org/10.32807/bnj.v1i2.498>
- Arsad, S. (2018). *BUKU Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan.pdf* (p. 354).
- Dadurat, G., Rsup, I. G. D., Manado, R. D. K., & Kumaat, L. T. (2015). *BENAR DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI*. 3.
- Desilawati, & Alini. (2020). HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP PERAWAT DALAM MENGIDENTIFIKASI PASIEN DENGAN PELAKSANAAN IDENTIFIKASI PASIEN DI RUANG RAWAT INAP AULIA HOSPITAL PEKANBARU. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1(1), 1–10.

- <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
- Di, P., Gawat, I., Uptd, D., Sakit, R., & Bitung, M. (2022). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*. 2(1), 1–6.
- Fristiohady, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>
- Hilda Chandra, Nizam Ismail, A. A. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Kes Cehadum*, 1(4), 43–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.35324/jkc.v1i4.59>
- Imas Masturoh, SKM., M. K., & Nauri Anggita T, SKM, M. K. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (S. D. Bangun Asmo Darmanto & N. Suwarno (eds.)).
- Irwan, H. (2017). *Buku Manajemen Keselamatan Pasien* (p. 610).
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Lombogia, A.Rottie,J.&Kurundeng,M.(2016). Hubungan perilaku dengan kemampuan perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien (patient safety) di ruang akut instalasi gawat darurat RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado. *e-journal keperawatan*,2(2),1-7.Reteved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/12916>.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologo Penelitian Kesehatan*. 144.
- Nunung, Rachmawati, hari gustian yayang. (2019). *Manajemen Patient Safety Konsep & Aptikasi Patient Safety datam Kesehatan*.
- Pratiwi, Y. (2022). KORELASI PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN ANAK DI RS BHAYANGKARA MAKASSAR. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KEPERAWATAN. 10(2), 343–349.
- Sarah, I., Meruntu, E., Wowor, R. E., Aldegonda, A., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(April), 27–31.
- Sesrianty1, V., Machmud2, R., & Fitra Yeni2. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* 6 (2) 2019: 116-126, 116–126. <https://doi.org/https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sholehah, M. (2021). Kajian literatur determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–33.

-
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Taylor, J.S. (2015). Improving patient safety and satisfaction with standardized bedside handoff and walking rounds. *clinical journal of oncology nursing*, 19(4), 414–416. doi:10.1188/15.CJON.414-416.
- Vanchapo, A. R., Faathir, S., & Tangerang, H. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* PENERBIT: TATA MUTIARA HIDUP INDONESIA. <https://www.researchgate.net/publication/364313680>