

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Berbagai study melaporkan masalah ketidakamanan dalam sistem pelayanan di berbagai negara. *Medical error* yang terjadi di Amerika Serikat, mengakibatkan kematian 100.000 orang pertahun. Study yang dilakukan di Rumah Sakit *New South Wales*, Australia melaporkan kejadian *medcal error* pada 16,6% pasien, yang mengakibatkan terjadinya kecacatan pada 13,7% pasien dan kematian sebesar 4,9%. Dalam rentang waktu Januari-Desember 2016, *National patient safety agency* melaporkan angka kejadian keselamatan pasien dari negara inggris sebanyak 1.879.822 kejadian. Kementerian kesehatan Malaysia melaporkan angka inseiten keselamatan pasien dalam rentang waktu Januari- Desember 2013 yaitu sebanyak 2.769 kejadian dan untuk negara Indonesia pada tahun 2011 Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan terdapat 977 kejadian keselamatan pasien (Andi Nurul Azizah et al., 2023).

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2019, berbagai fenomena patient safety yang terjadi di belahan dunia, Institute of Medicine mengemukakan landmark report yang melaporkan dalam satu tahun, sebanyak 44.000- 98.000 pasien meninggal akibat kesalahan medis atau medical error di rumah sakit Amerika Serikat. Pada tahun 2020, angka-angka penelitian rumah sakit diberbagai negara yaitu Amerika, Inggris, Denmark dan Australia dan ditemukan KTD (Kejadian Tidak Diharapkan) dengan rentang 3,2%-16,6%. Data tersebut menjadi pemicu diberbagai negara untuk melakukan penelitian dan terkait dengan pengembangan sistem keselamatan pasien (Sudarta, 2022).

Selain itu, WHO juga melaporkan studi pada 58 rumah sakit di Argentina, Colombia, Costa Rica, Mexico dan peru oleh IBEAS (*The Latin American Study Of Adverse Events*) dan melibatkan 11.397 pasien rawat inap. Hasilnya 10% admisi mengalami insiden keselamatan pasien akibat pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan di 11 rumah sakit dari 5 negara terdapat 25 insiden *patient safety* yaitu Hongkong 31%, Australia 25%, India 23%, Amerika

12%, dan Kanada 10%. Sementara di Brazil kejadian *Adverse event* di rumah sakit diperkirakan 7,6% (Andi Nurul Azizah et al., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit terakreditasi *Joint Commission International (JCI)* dalam Buhari (2018), diketahui bahwa ditemukan 52 insiden pada 11 rumah sakit di 5 negara. Kasus tertinggi berada di Hongkong dengan total 31% kasus, disusul Australia 25% kasus, India 23% kasus, Amerika 12% kasus, dan Kanada 10% kasus. Di Brazil terdapat sekitar 7.6% kasus. Insiden keselamatan pasien yang terjadi di Indonesia berdasarkan hasil laporan Daud (2020) diketahui bahwa terdapat 7.465 kasus pada tahun 2019, yang terdiri dari 171 kematian, 80 cedera berat, 372 cedera sedang, 1183 cedera ringan, dan 5659 tidak ada cedera. Pelaporan insiden keselamatan pasien di beberapa negara masih tergolong rendah. Dalam studinya pada enam Negara di Asia Tenggara: Singapore, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Indonesia, mengemukakan bahwa kurangnya data terkait dengan medical error dari hampir 50% negara di Asia Tenggara merupakan bukti adanya kelemahan sistem pelaporan di wilayah tersebut (Prabowo et al., 2024).

Berdasarkan data Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) tahun 2020, di Indonesia terdapat 877 kecelakaan keselamatan pasien yang insiden keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien tahun 2020, didapatkan Kejadian Potensi Cedera (KPC) sebanyak 13 insiden, Kejadian Nyaris Cedera (KNC) sebanyak 8 insiden, Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) sebanyak 7 insiden dan Kejadian Tidak Cedera (KTC) sebanyak 6 insiden. Sementara itu, laporan kejadian periode 2019 melaporkan 11.558 kasus, peningkatan jenis insiden dari kasus dan peningkatan jenis insiden dari periode tersebut sekitar 7-12%. Demikian pula, jumlah rumah sakit yang melaporkan berkenaan dengan insiden keselamatan pasien naik hingga 7% . Pada tahun 2019 yang sebesar 12%, dan dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 5%. Angka kematian pasien tahun 2019 akibat kecelakaan keselamatan pasien adalah 171 dan hal ini menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap pelayanan medis, sehingga rumah sakit cenderung hanya melaporkan cedera ringan atau tidak ada cedera (Sudarta, 2022).

Berdasarkan data Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) jumlah laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia dari tahun 2015 hingga 2019 terus meningkat. Pada

tahun 2019, laporan jumlah insiden keselamatan pasien sebanyak 7.465 kasus dan meningkat drastis jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 1.489 kasus. Dari 7.465 kasus, 38% diantaranya atau sebanyak 2.837 kasus termasuk dalam Kejadian Nyaris Cedera (KNC). Sebesar 31% atau 2.314 kasus termasuk dalam Kejadian Tidak Cedera (KTC), dan sebanyak 2.314 kasus lainnya termasuk dalam Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). Dari terjadinya insiden tersebut, mengakibatkan sebanyak 171 kasus kematian, 80 kasus cedera berat, 372 kasus cedera sedang, 1.183 kasus cedera ringan, dan 5.659 kasus tidak cedera. Seharusnya angka kejadian ini dapat ditekan seminimal mungkin dengan penerapan sasaran keselamatan pasien oleh pihak rumah sakit sehingga tidak lagi terjadi insiden yang merugikan pasien (Salsabila & Dhamanti, 2023).

Keselamatan pasien adalah salah satu elemen penting dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Data insiden keselamatan pasien tahun 2015, insiden tertinggi adalah DKI Jakarta dengan 37,9% selanjutnya Jawa Tengah 15,9% dan DI Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Sulawesi Selatan 0,69% dan Aceh 0,68% (Komite Keselamatan pasien Rumah Sakit (KKPRS), 2015) Penelitian di RS Siloam Bekasi Timur tahun 2021 menunjukkan bahwa kelalaian dalam identifikasi pasien oleh perawat menjadi salah satu penyebab meningkatnya insiden keselamatan. Sering kali, perawat mengabaikan prosedur identifikasi pasien karena alasan kesibukan atau khawatir membuat pasien bosan. Situasi ini menunjukkan bahwa selain fokus pada standar operasional, aspek budaya pelaporan dan tanggung jawab antar rekan juga perlu diperhatikan dalam menjaga keselamatan pasien (Raynaldi et al., 2024).

*Patient safety* merupakan suatu sistem yang harus diterapkan di rumah sakit untuk mencegah terjaginya situasi yang berpotensi mengakibatkan cedera yang seharusnya tidak terjadi atau biasa disebut insiden keselamatan pasien. Terjadinya insiden keselamatan pasien akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, staf, dan pasien sebagai penerima pelayanan. Insiden keselamatan pasien dapat menimbulkan kematian, gangguan fungsi tubuh, kerugian finansial, dan menurunkan kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan di

rumah sakit. Insiden keselamatan pasien tentunya akan berdampak adanya penurunan jumlah pasien serta pendapatan di rumah sakit tersebut (Andi Nurul Azizah et al., 2023).

Penerapan program keselamatan pasien merupakan syarat untuk diterapkan di rumah sakit yang di Akreditasi oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit. Penyusunan program keselamatan pasien mengacu kepada *nine life-saving patient solutions* dari *WHO Patient Safety* yang di hunikan juga oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) dan dari *Joint Commission International (JCI)*. Sasaran keselamatan pasien terdiri atas enam sasaran, yaitu ketepatan Identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (*high alert*), kepastian tepat Lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan resiko jatuh (Eni Isclawati et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur- unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien. Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata. Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya (Marzuq et al., 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan terdapat pada bulan oktober-desember 2024 dengan jumlah 325 pasien hasilnya bahwa sudah ditemukan program keselamatan pasien namun masih ada keluhan terkait komunikasi perawat, masih ada perawat

yang meletakkan obat oral diatas meja sehingga kemungkinan obat terlambat untuk diminum, dan didapatkan data jumlah *patient safety* di RSUD Dr. Gondo Suwarno Ungaran tahun 2022-2024, yaitu terdapat 2 pasien jatuh dan terpeleset dikamar mandi masuk kedalam Kejadian Tidak Diinginkan (KTD), 4 Kejadian Nyaris Cedera (KNC) 2x hasil rotgen pasien tertukar, pasien dengan spo60% diantar security, 4 Kejadian Potensial cedera (KPC) lantai licin, Ac kamar bocor, atap bocor, pasien tidak mekakai gelang identitas, 8x Kejadian Tidak Cedera (KTC) permintaan hasil lab double. Dan dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa pasien yang menjalani rawat inap 3 diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 2 diantaranya merasa puas. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Gondo Suwarno Ungaran”.

Apabila penerapan patient safety dilaksanakan dengan baik maka pelayanan yang mengutamakan keselamatan dan kualitas yang optimal akan memberikan dampak yang positif, terutama bagi pasien/masyarakat jika mereka mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas, aman dan memenuhi harapan mereka, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Apabila kepuasan pelayanan tidak bisa tercapai maka akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini dapat menurunkan eksistensi rumah sakit di pangsa pasar sehingga dapat berpengaruh terhadap added value bagi rumah sakit maupun anggota karyawan dan tenaga kesehatan lainnya. Oleh sebab itu kepuasan pasien harus tercapai agar added value dapat terpenuhi, pengguna layanan senang dan dapat menimbulkan kepercayaan untuk terus menggunakan pelayanan yg disediakan.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada pasien yang ada di rumah sakit dengan judul “Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien di RSUD DR GONDO SUWARNO”.

### 3. Tujuan penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui bubungan penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui penerapan keselamatan pasien di RSUD Dr Gondo Suwarno Ungaran
- b. Mengetahui kepuasan pasien di RSUD Dr Gondo Suwarno Ungaran
- c. Menganalisis hubungan penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di RSUD Dr Gondo Suwarno Ungaran

### 4. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman secara nyata bagi peneliti yaitu dengan mengetahui hubungan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi institusi dan mahasiswa mengenai hubungan penerapan keselamatan pasien (*patient safety*) dengan kepuasan pasien.

#### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan *evidence based research* keperawatan khususnya di bidang keperawatan manajemen dan dapat menambah informasi untuk memperkaya bahan pustaka mengenai keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien.

#### 4. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Data dan hasil yang diperoleh dapat dijadikan sumber informasi dan masukan bagi tenaga kesehatan terutama dalam pelayanan untuk mengoptimalkan program pelayanan keselamatan pasien dan kepuasan pasien.

#### 5. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat serta menambah wawasan terutama dampak dari pelaksanaan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien.

