



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4407>

**HUBUNGAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TENRIWARU KABUPATEN BONE**

^KAndi Nurul Azizah¹, Andi Surahman Batara², Nurul Ulfa Mutthalib³

^{1,2}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

³Peminatan Epidemiologi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): azizahhh1410@gmail.com

azizahhh1410@gmail.com¹, andisurahman.batara@umi.ac.id², nurul.ulfah@umi.ac.id³

ABSTRAK

Patient safety telah menjadi prioritas untuk layanan kesehatan di seluruh dunia. Oleh karena itu, pelayanan profesional yang bermutu tinggi berfokus pada keselamatan (*safety*) dan kepuasan pasien. *Patient safety* merupakan suatu sistem yang harus diterapkan di rumah sakit untuk mencegah terjadinya situasi yang berpotensi mengakibatkan cedera yang seharusnya tidak terjadi atau biasa disebut insiden keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien masih banyak ditemukan di berbagai negara termasuk di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *patient safety* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tenriwaru Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di 6 ruang rawat yaitu ruangan VIP Azalea, ruangan Mawar: Mawar (OBS), Mawar (GYN), ruangan Melati (Perawatan Bedah), ruangan Kenanga (Lantai 3), ruangan Lavender (Lantai 4), dan ruangan Matahari (Lantai 5) yaitu sebanyak 361 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Cluster Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 78 Responden. Metode analisis data menggunakan Univariat dan Bivariat dengan uji *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tenriwaru Kabupaten Bone adalah identifikasi pasien ($p=0,001$), komunikasi yang efektif ($p=0,000$), keamanan obat ($p=0,000$), dan risiko pasien jatuh ($p=0,012$). Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menganalisa variabel lain mengenai *patient safety* yang berhubungan dengan kepuasan pada pasien rawat inap.

Kata kunci : *Patient Safety*, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 8 Juni 2022

Received in revised form : 8 Juni 2022

Accepted : 14 Agustus 2023

Available online : 30 Agustus 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient safety has become a priority for healthcare services worldwide. Therefore, high quality professional service focuses on safety and patient satisfaction. Patient safety is a system that must be implemented in hospitals to prevent situations that have the potential to result in injuries that should not have occurred or are commonly called patient safety incidents. Patient safety incidents are still found in many countries, including Indonesia. This study aims to determine the relationship between patient safety and satisfaction of inpatients at Tenriawaru Hospital, Bone Regency. This type of research is a quantitative research using a cross-sectional approach. The population in this study were inpatients in 6 treatment rooms, namely VIP Azalea room, Mawar: Mawar (OBS), Mawar (GYN), Nuanga Melati (Surgical Treatment), Kenanga room (3rd Floor), Lavender room (4th Floor), and the Matahari room (5th floor) as many as 361 respondents. The sampling technique used was cluster random sampling method with a total sample of 78 respondents. The data analysis method used Univariate and Bivariate with Chi-square test at 95% confidence level ($\alpha=0.05$). The results showed that the variables that were significantly related to inpatient satisfaction at Tenriawaru Hospital, Bone Regency were patient identification ($p = 0.001$), effective communication ($p = 0.000$), drug safety ($p = 0.000$), and the patient's risk of falling. ($p=0.012$). It is hoped that further researchers will analyze other variables regarding patient safety that are related to satisfaction in inpatients.

Keywords : Patient Safety, Patient Satisfaction, Hospital

PENDAHULUAN

Patient safety saat ini cukup populer dalam pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu dimensi mutu yang menjadi pusat perhatian para praktisi pelayanan kesehatan dalam skala nasional maupun internasional.¹ *Patient safety* merupakan upaya pelayanan yang mengutamakan pada keselamatan pasien.² Menurut *World Health Organization* (2018), keselamatan pasien adalah upaya untuk mencegah kesalahan dalam perawatan Kesehatan.³ *Patient safety* merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, dapat meminimalkan risiko, serta dapat mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.⁴

Berdasarkan UU No.1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang *patient safety* pihak rumah sakit diharuskan melakukan kegiatan pelayanan dengan lebih mengutamakan *patient safety*.² Sasaran *patient safety* terdiri atas enam sasaran yang menjadi panduan untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit, yaitu ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko jatuh.⁴

Patient safety merupakan suatu sistem yang harus diterapkan di rumah sakit untuk mencegah terjadinya situasi yang berpotensi mengakibatkan cedera yang seharusnya tidak terjadi atau biasa disebut insiden keselamatan pasien.⁵ Terjadinya insiden keselamatan pasien akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, staf, dan pasien sebagai penerima pelayanan.² 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 dirumah sakit tersebut.⁶

Berbagai studi melaporkan masalah ketidakamanan dalam sistem pelayanan di berbagai negara. *Medical error* yang terjadi di Amerika Serikat, mengakibatkan kematian 100.000 orang pertahun. Studi yang dilakukan di Rumah Sakit *New South Wales*, Australia melaporkan kejadian *medical error* pada 16,6%

pasien, yang mengakibatkan terjadinya kecacatan tetap pada 13,7% pasien dan kematian sebesar 4,9%.¹ 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 insiden 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 877 kejadian keselamatan pasien.⁷

Selain itu, WHO juga melaporkan studi pada 58 rumah sakit di Argentina, Colombia, Costa Rica, Mexico and Peru oleh IBEAS (*The Latin American Study of Adverse Events*) dan melibatkan 11.379 pasien rawat inap. Hasilnya 10% admisi mengalami insiden keselamatan pasien akibat pelayanan kesehatan⁸. Penelitian yang dilakukan di 11 rumah sakit dari 5 negara terdapat 52 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%.⁹

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, didapatkan data jumlah insiden *patient safety* di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone tahun 2019-2021, yaitu pada tahun 2019 terdapat 3 kesalahan pemberian obat. Pada tahun 2020 terdapat 4 pasien jatuh, 1 pasien terpeleset, 1 pasien pulang sendiri dan masuk dalam KTD (Kejadian Tidak Diharapkan), terdapat 1 kesalahan penyebutan hasil lab dan masuk dalam KNC (Kejadian Nyaris Cedera). Pada tahun 2021 terdapat 1 pasien yang jatuh dari tempat tidur dan masuk dalam KTC (Kejadian Tidak Cedera. Berdasarkan hasil observasi lainnya didapatkan data jumlah kunjungan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone tahun 2019-2021 selalu mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2019 sebanyak 19.534 pasien, tahun 2020 sebanyak 13.029 pasien, dan tahun 2021 sebanyak 7.999 pasien, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian di RSUD Tenriawaru karena masih terjadi insiden *patient safety* dan menurunnya jumlah kunjungan pasien di rumah sakit tersebut.

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.³ Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.¹⁰ 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.¹¹

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan *patient safety* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten

Bone pada bulan Februari-Maret 2022. Populasi penelitian sebanyak 361 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap sebanyak 78 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *cluster random sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan $\alpha = 0,05$. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau interpretasi tabel.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Umur	n	%
1-20	15	19,2
21-40	27	34,6
41-60	21	26,9
61-80	15	19,2
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur yang paling banyak berumur 21-40 tahun yaitu sebanyak 27 orang (34,6%) dan yang paling sedikit berumur 1-20 tahun & 61-80 tahun yaitu sebanyak 15 orang (19,2%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	27	34,6
Perempuan	51	65,4
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (34,6%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (65,4%).

Analisis Univariat

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Identifikasi Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Identifikasi Pasien	n	%
Baik	72	92,3
Kurang	6	7,7
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator identifikasi pasien sudah baik yaitu sebesar 92,3% (72 orang) dan kurang sebesar 7,7% (6 orang).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi yang Efektif di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Komunikasi yang Efektif	n	%
Baik	73	93,6
Kurang	5	6,4
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator komunikasi yang efektif sudah baik yaitu sebesar 93,6% (73 orang) dan kurang sebesar 6,4% (5 orang).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Keamanan Obat di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Keamanan Obat	n	%
Baik	73	93,6
Kurang	5	6,4
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator keamanan obat sudah baik yaitu sebesar 93,6% (73 orang) dan kurang sebesar 6,4% (5 orang).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Risiko Pasien Jatuh di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Risiko Pasien Jatuh	n	%
Rendah	76	97,4
Tinggi	2	2,6
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator risiko pasien jatuh yang berisiko rendah yaitu sebesar 97,4% (76 orang) dan yang berisiko tinggi sebesar 2,6% (2 orang).

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	69	88,5
Tidak Puas	9	11,5
Total	78	100,0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang merasa puas yaitu sebesar 88,5% (69 orang) terhadap penerapan *patient safety*, dan yang merasa tidak puas yaitu sebesar 11,5% (9 orang).

Analisis Bivariat

Tabel 8. Hubungan Identifikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Identifikasi Pasien	Kepuasan Pasien				Total		p (Value)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	67	93,1	5	6,9	72	100	0,001
Kurang	2	33,3	4	66,7	6	100	
Total	69	88,5	9	11,5	78	100	

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator identifikasi pasien sudah baik sebanyak 72 responden dan yang menyatakan puas sebanyak 67 responden (93,1%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,001$ ($p<$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara identifikasi pasien dengan kepuasan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

Tabel 9. Hubungan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Komunikasi yang Efektif	Kepuasan Pasien				Total		p (Value)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	68	93,2	5	6,8	73	100	0,000
Kurang	1	20,0	4	80,0	5	100	
Total	69	88,5	9	11,5	78	100	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator komunikasi yang efektif sudah baik sebanyak 73 responden dan yang menyatakan puas sebanyak 68 responden (93,2%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ ($p<$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

Tabel 10. Hubungan Keamanan Obat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Keamanan Obat	Kepuasan Pasien				Total		p (Value)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	69	94,5	4	5,5	73	100	0,000
Kurang	0	0	5	100,0	5	100	
Total	69	88,5	9	11,5	78	100	

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator keamanan obat sudah baik sebanyak 73 responden dan yang menyatakan puas sebanyak 69 responden (94,5%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ ($p<$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara keamanan obat dengan kepuasan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

Tabel 11. Hubungan Risiko Pasien Jatuh dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022

Risiko Pasien Jatuh	Kepuasan Pasien				Total		p (Value)
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Rendah	69	90,8	7	9,2	76	100	0,012
Tinggi	0	0,0	2	100,0	2	100	
Total	69	88,5	9	11,5	78	100	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator risiko pasien jatuh yang berisiko rendah sebanyak 76 responden dan yang menyatakan puas sebanyak 69 responden (90,8%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,012$ ($p < \alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara risiko pasien jatuh dengan kepuasan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

PEMBAHASAN

Identifikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien

Pada saat melakukan tindakan perawat harus dapat mengidentifikasi pasien dengan benar, karena identitas dari pasien sangatlah penting untuk dikaji perawat. Kurangnya pemahaman pasien tentang manfaat dan tujuan dari identifikasi mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pasien tidak mengetahui tujuan perawat menanyakan identitas pasien, pasien tidak akan menjawab dengan benar sehingga dapat menyebabkan perawat salah dalam memberikan Tindakan.¹² Berdasarkan uji *chi-square* nilai p value=0,001 ($p < \alpha=0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *patient safety* berdasarkan indikator identifikasi pasien dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator identifikasi pasien sudah baik, dilihat dari hampir semua perawat melakukan pemasangan gelang identitas kepada pasien akan tetapi masih ada perawat yang tidak menjelaskan tujuan dari pemasangan gelang tersebut. Sebaiknya semua perawat menjelaskan tujuan dari pemasangan gelang identitas agar pasien paham tujuan dari pemberian gelang tersebut. Sebelum perawat mengambil suatu tindakan pasien harus diidentifikasi terlebih dahulu, hal tersebut sangatlah penting karena identifikasi pasien berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik penerapan *patient safety* dengan indikator identifikasi pasien maka pasien akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan benar atau tidaknya perawat dalam mengidentifikasi pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widiyari, dkk (2019) menunjukkan bahwa penelitian pada aspek identifikasi ada hubungan bermakna antara identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien. Identifikasi pasien sangat penting untuk membedakan pasien yang satu dengan yang lain.¹³

Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi sangatlah penting untuk melaksanakan asuhan keperawatan yang akan diberikan perawat terhadap pasien. Sebelum perawat menangani pasien, perawat harus mengumpulkan data-data yang

dimiliki oleh pasien yang tentunya didapat dari pasien itu sendiri. Apabila perawat tidak memiliki komunikasi yang efektif maka perawat tidak akan bisa mendapat data objektif dari pasien.¹⁴ Berdasarkan uji *chi-square* nilai *p value*=0,000 ($p < \alpha = 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *patient safety* berdasarkan indikator komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone dapat disimpulkan bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator komunikasi yang efektif sudah baik, dilihat dari hampir semua penyampaian informasi dari perawat sudah jelas, lengkap, dan mudah dipahami akan tetapi pernah terjadi salah paham (*miss communication*) antara pasien dan perawat. Sebaiknya semua perawat harus menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami pasien agar tidak terjadi lagi salah paham (*miss communication*) antara perawat dan pasien. Penyampaian informasi atau cara berkomunikasi antara perawat dan pasien sangat penting karena berhubungan dengan kepuasan pasien. Apabila penyampaian informasi dari perawat sudah jelas maka pasien akan semakin mudah memahami maksud dari perawat dan agar terhindar dari *miss communication*. Semakin baik penerapan *patient safety* dengan indikator komunikasi yang efektif maka pasien akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan penerapan komunikasi yang efektif oleh perawat kepada pasien

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Siti, Zulpahiyana, & Indrayana (2015) menunjukkan bahwa aspek komunikasi terdapat hubungan dengan kepuasan pasien, semakin baik komunikasi yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.¹⁵

Keamanan Obat dengan Kepuasan Pasien

Obat merupakan salah satu terapi yang diberikan kepada pasien yang bertujuan untuk membantu pasien pulih kekeadaan semula atau membantu pasien mengurangi rasa sakit yang dialaminya, maka dari itu perawat harus mengawasi dan mewaspadai pemberian obat kepada pasien untuk mencapai tujuan dari pemberian obat itu. Salah satu cara untuk meningkatkan keselamatan pasien adalah dengan memperhatikan proses pemberian obat. Meningkatkan keamanan obat merupakan cara untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam pemberian obat, apabila pasien salah menerima obat maka akan berakibat fatal untuk kesehatan pasien¹⁴. Berdasarkan hasil uji *chi-square* nilai *p value*=0,000 ($p < \alpha = 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *patient safety* berdasarkan indikator keamanan obat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone diketahui bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator keamanan obat sudah baik, dilihat dari hampir semua perawat memberikan penjelasan/informasi secara detail (tepat, lengkap, dan jelas) mengenai obat yang akan dikonsumsi oleh pasien akan tetapi perawat pernah salah memberikan obat kepada pasien. Sebaiknya perawat lebih berhati-hati dalam memberikan obat kepada pasien karena apabila pasien salah menerima obat maka akan berakibat fatal untuk kesehatan pasien. Perawat juga harus mewaspadai ataupun memantau proses pemberian obat tersebut agar obat yang diberikan kepada pasien benar dan agar tidak

terjadi lagi kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien. Keamanan obat sangat penting karena berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik penerapan *patient safety* dengan indikator keamanan obat maka pasien akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan penerapan keamanan obat oleh perawat kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hilmawan, Suprati, & Solechan (2014) menunjukkan bahwa aspek penerapan ketepatan obat dengan kepuasan pasien ditemukan hubungan, pasien merasa puas pada pemberian obat yang diberikan tepat waktu, diberikan penjelasan manfaat dan efek samping obat.¹⁶

Risiko Pasien Jatuh dengan Kepuasan Pasien

Jatuh merupakan kejadian seseorang mengalami kontak dengan lantai atau dataran yang lebih tinggi tanpa sengaja. Kejadian pasien terjatuh dapat menjadi penyebab kematian, oleh sebab itu layanan kesehatan harus menjaga pasien tidak jatuh, melakukan analisis pasien risiko terjatuh.¹⁷ Berdasarkan uji *chi-square* nilai *p value*=0,012 ($p < \alpha = 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *patient safety* berdasarkan indikator risiko pasien jatuh dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone diketahui bahwa penerapan *patient safety* dengan indikator risiko pasien jatuh sudah tidak berisiko, dilihat dari hampir semua tempat tidur pasien sudah aman dari risiko pasien jatuh seperti adanya pengaman pada tempat tidur dan ukuran tempat tidur yang tidak terlalu kecil/sempit, hanya terdapat 1 pasien yang pernah jatuh dan cedera akibat jatuh dari tempat tidur. Sebaiknya semua perawat harus memasang pengaman pada tempat tidur dan memberikan edukasi kepada pasien maupun keluarga pasien tentang risiko pasien jatuh agar tidak terjadi lagi insiden *patient safety* atau Kejadian Tak Diharapkan (KTD) seperti pasien jatuh dan cedera akibat jatuh dari tempat tidur. Penerapan risiko pasien jatuh sangat penting karena berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik penerapan *patient safety* dengan indikator risiko pasien jatuh maka pasien akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan penerapan risiko pasien jatuh oleh perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Taylor (2015) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 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.¹⁸

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan *patient safety* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien adalah identifikasi pasien, komunikasi yang efektif, keamanan obat, dan risiko pasien jatuh. Variabel komunikasi yang efektif dan keamanan obat lebih berhubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel identifikasi pasien dan risiko pasien jatuh.

Diharapkan dapat melakukan penelitian dengan judul yang sama karena penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan perlu penambahan variabel *patient safety* yang berhubungan dengan kepuasan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mangindara, Samad MA, Insani Y, Uta RM. Gambaran Budaya Keselamatan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*. 2020;6(2):155–68.
2. Sumarni. Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *J Ners dan Kebidanan Indones*. 2017;5(2):91–9.
3. Andriani L. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. 2017;
4. Sipayung M. Indikator Keselamatan Pasien pada Kinerja di Rumah Sakit. 2020;
5. Putri ME. Dampak Penerapan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana. *J Psikol Jambi*. 2018;03(01):1–6.
6. Ariyati T, Apriyatmoko R, Pranoto HH. Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Kepatuhan Penerapan Prosedur Keselamatan Pasien di Instalasi Rawat Inap II RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang. 2019;1–11.
7. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2):149–55.
8. Isclawati E, Usman, Majid M. Analisis Penerapan Kebijakan Kesehatan Spesifik Patient Safety di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. *J Ilm Mns dan Kesehat [Internet]*. 2020;3(3):315–22. Available from: <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes/article/view/307/478>
9. Surahmat R, Neherta M, Nurariati. The Relationship of Supervision With Implementation Patient Safety In Muhammadiyah Palembang Hospital. *J Nas Keperawatan*. 2018;173–8.
10. Wahyuningsih DN, Mahfud, Zulpahiyana. Hubungan Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penerimaan Pasien Rawat Inap RSUD Wates Kulon Progo. *J Ilmu Keperawatan*. 2020;1–11.
11. Iswati. Budaya Keselamatan Pasien dan Kepuasan Pasien. *Adi Husada Nurs J*. 2017;3(2):50–4.
12. Jannah M. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Penerapan Keselamatan Pasien oleh Perawat. 2020;
13. Widiyari, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones*. 2019;22(1):43–52.
14. Syafridayani F. 6 Sasaran Penting Keselamatan Pasien yang Harus Diketahui dan Dipahami oleh Seorang Perawat. 2020;
15. Siti M, Zulpahiyana, Indrayana S. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *J Ners dan Kebidanan Indones*. 2016;4(1):30–34.
16. Hilmawan FA, Suprpti E, Solechan A. Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Ungaran. *J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan [Internet]*. 2018;1–10. Available from: <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/view/266/291>

17. Widiyari. Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. 2018.
18. Taylor JS. Improving Patient Safety and Satisfaction With Standardized Bedside Handoff and Walking Rounds. Clin J Oncol Nurs. 2015;19(4):414–6.