

HUBUNGAN PERSEPSI BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG

Petranela Anggita Excelatares¹, Endang Susilowati^{2,3},

Emanuel Hindro Cahyono¹, Firman Nefos Daeli¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, ²Prodi Kebidanan
STIKES Bethesda YAKKUM

³Email: susi@stikesbethesda.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pasien yang mengharapkan penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas. Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Prinsip keselamatan pasien menjadi kunci dasar dalam proses penyediaan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan persepsi budaya keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Ruang Bougenville Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

Metodologi Penelitian: Penelitian kuantitatif, jumlah populasi 718 orang pasien rawat inap dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Instrumen yang digunakan yaitu berupa kuesioner.

Hasil Penelitian: Persepsi pasien tentang budaya keselamatan pasien yaitu 64% pasien memiliki persepsi baik, sebanyak 59% pasien rawat inap Ruang Bougenville menyatakan puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara persepsi budaya keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Persepsi, Budaya Keselamatan Pasien, Kepuasan Pasien

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF PATIENT SAFETY CULTURE AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE INPATIENT INSTALATION OF PANTI WILASA CITARUM HOSPITAL SEMARANG

ABSTRACT

Background : Health services in hospitals are fulfillment of the needs and demands of patients who expect quality healing and recovery. The quality of health services cannot be separated from patient satisfaction. Quality health service can increase patient satisfaction with health facilities. The principle of patients safety is the basic key in process of providing health services in hospitals.

Research Objective : To determine the relationship between perceptions of patient safety culture and the level of satisfaction of inpatients in the Bougainville Room at Panti Wilasa Citarum Hospital, Semarang

Research Methodology : Quantitative research, total population of 718 inpatients and sample size of 100 respondents. The instrument used is a questionnaire.

Research results : Patient perceptions regarding patient safety culture, namely 64% of patients had a good perception, as many as 59% of inpatients in the Bougainville Room expressed satisfaction. From the statistical test results, it was obtained that the Pvalue = 0.000 ($P \leq 0.05$) with an error level of 5%, so it can be concluded that there is a significant relationship between perceptions of patient safety culture and patient satisfaction.

Keywords : Patient Safety Culture, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna.¹ Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pasien yang mengharapkan penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas. Hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat erat. Peningkatan mutu adalah proses pengukuran tingkat kualitas layanan kesehatan dengan melakukan perbaikan secara sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu layanan yang optimal sesuai dengan standar ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya yang tersedia.²

Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan meliputi efisiensi,

efektivitas, ketepatan waktu, keadilan, orientasi pada pasien, dan keselamatan pasien. Kepuasan pasien menjadi kunci utama dalam penyediaan layanan kesehatan.² Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien adalah respons yang diberikan pasien sesudah mendapatkan perawatan medis. Pasien membandingkan kinerja dan hasil yang diperoleh dengan harapan awal pasien. Kepuasan pasien dianggap tercapai jika beberapa indikator kunci telah dipenuhi, yaitu kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan yang mencakup kemudahan dan ketersediaan akses pasien untuk menerima pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mencakup kualitas perawatan medis, keamanan pasien, serta efektivitas dan efisiensi, kepuasan terhadap proses pemberian layanan kesehatan yang mencakup pengalaman pasien selama menerima perawatan termasuk interaksi dengan staf medis, kenyamanan lingkungan, dan kejelasan

informasi yang diberikan, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan secara keseluruhan yang mencakup efektivitas sistem dalam menyediakan berbagai layanan kesehatan, koordinasi antar unit serta kemudahan dalam mendapatkan informasi dan bantuan terkait dengan layanan kesehatan. Jika kepuasan pasien tidak tercapai maka eksistensi rumah sakit dapat terancam dan berpotensi memengaruhi citra rumah sakit.³

Prinsip keselamatan pasien menjadi kunci dasar dalam proses penyediaan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab utama dari rumah sakit adalah memastikan bahwa asuhan pasien yang diberikan aman, efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini meliputi berbagai langkah, seperti penilaian risiko, identifikasi, pengelolaan, serta mitigasi risiko yang terkait dengan pasien, melakukan pelaporan dan analisis insiden terkait keselamatan pasien agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab, mencegah terulangnya insiden serupa di masa depan, dan meningkatkan praktik yang aman dalam pelayanan kesehatan.⁴

Budaya keselamatan adalah kunci utama untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja di rumah sakit. Budaya keselamatan pasien menekankan nilai-nilai seperti komitmen terhadap keamanan pasien, transparansi, kejujuran, dan akuntabilitas sangat ditekankan. Sikap yang tercermin adalah kepedulian, kewaspadaan terhadap risiko, dan kesediaan untuk belajar dari kesalahan. Persepsi yang baik terhadap keselamatan pasien mendorong individu untuk menjadi proaktif dalam mengidentifikasi dan mengatasi risiko, serta untuk melaporkan insiden atau ketidaksesuaian yang terjadi. Kemampuan dalam budaya keselamatan pasien meliputi pengetahuan tentang praktik-praktik keselamatan terbaik, keterampilan untuk

mengambil tindakan yang tepat dalam situasi yang berpotensi membahayakan, dan berkemampuan untuk menjalin komunikasi dengan efektif dan jelas.⁵

Hasil wawancara pendahuluan dengan ketua komite keselamatan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum di Semarang yang dilakukan pada bulan Agustus tahun 2023 mengungkapkan bahwa implementasi keselamatan pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sampai saat ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan pernah diadakan pelatihan bagi staf rumah sakit untuk meminimalisir terjadinya KTD. Namun dari hasil evaluasi pengisian kuisioner pasien rawat inap pada bulan Juni – Agustus tahun 2023 masih terdapat temuan mengenai keluhan dari pasien seperti kurangnya ketelitian petugas kesehatan dalam mengidentifikasi pasien yang mengakibatkan kesalahan dalam proses perawatan, kesalahan pemberian dosis obat kepada pasien, kurangnya perhatian dan pelayanan kepada pasien yang belum optimal. Sehingga peneliti ingin meneliti Ruang Bougenville dikarenakan Ruang Bougenville merupakan ruangan yang rentan terjadinya kesalahan dan penerapan keselamatan pasien masih kurang karena Ruang Bougenville merupakan ruangan untuk ibu dan bayi sehingga keselamatan harus lebih ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 100 pasien rawat inap ruang Bougenville. Variable penelitian budaya keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitiannya dan menggunakan uji validitas dengan rumus *Pearson Product Moment*, uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 27.

HASIL

Gambaran Karakteristik Responden

Usia

Tabel 1. Distribusi frekuensi usia responden

Usia	Frekuensi (n)	Presentase (%)
17-25 Tahun	20	20.0
26-35 Tahun	65	65.0
36-45 Tahun	14	14.0
46-55 Tahun	1	1.0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden dengan usia terbanyak 26-35 tahun yaitu 65 orang (65%) sedangkan yang paling sedikit 46-55 tahun yaitu 1 orang (1%).

Tingkat Pendidikan

Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	2	2.0
SMP	2	2.0
SMA	26	26.0
D3	29	29.0
S1	35	35.0
S2	6	6.0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden dengan pendidikan terbanyak yaitu S1 sebanyak 35 orang (35%).

Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi frekuensi pekerjaan responden

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Bidan	6	6.0
Buruh Pabrik	3	3.0
Wiraswasta	45	45.0
Ibu Rumah Tangga	1	1.0
Pegawai BUMN	2	2.0
Pelajar	4	4.0

Perawat	1	1.0
Polisi	2	2.0
Dosen	4	4.0
Guru	32	32.0

Total	100	100
-------	-----	-----

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa mayoritas responden adalah wiraswasta sebanyak 45 orang (45%).

Gambaran Budaya Keselamatan Pasien

Tabel 4 Distribusi frekuensi budaya keselamatan pasien

Skala	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Tidak Pernah	0	0
Kadang-kadang	0	0
Sering	36	36.0
Selalu	64	64.0
Total	100	100

Berdasarkan tabel tersebut disimpulkan bahwa responden yang memilih skala terbanyak mengatakan budaya keselamatan selalu dilakukan yaitu sebanyak 64 orang (64%) dan yang memilih skala paling sedikit mengatakan budaya keselamatan sering dilakukan yaitu sebanyak 36 orang (36%).

Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Skala	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Puas	59	59.0
Sangat Puas	41	41.0
Total	100	100

Berdasarkan tabel tersebut disimpulkan bahwa responden yang memilih skala terbanyak mengatakan puas yaitu 59 orang (59%) dan yang memilih skala paling sedikit mengatakan sangat puas yaitu 41 orang (41%).

Distribusi silang budaya keselamatan pasien dengan kepuasan pasien

Tabel 6 Distribusi Silang Hubungan Budaya Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Budaya Keselamatan Pasien * Kepuasan Pasien Crosstabulation						
		Kepuasan Pasien				Total
		Tidak		Puas		
		Puas	Puas			
Budaya Keselamatan Pasien	Diterapkan	Count		32	34	66
		% of Total		32.0 %	32.0 %	64.0%
	Belum Diterapkan	Count		25	9	34
		% of Total		27.0 %	9.0%	36.0%
Total		Count		57	33	100
		% of Total		59.0 %	41.0 %	100.0%

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa responden rawat inap Ruang Bougenville di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum memiliki persepsi selalu tentang budaya keselamatan pasien yaitu sebesar 32%. Dari hasil uji statistik

diperoleh nilai $Pvalue = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara persepsi budaya keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Gambaran Budaya Keselamatan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa aspek identifikasi pasien telah dilakukan dengan baik oleh perawat. Hal ini terlihat dari temuan bahwa sebanyak 62 responden menyatakan perawat selalu menanyakan tanggal lahir pasien sebelum memberikan tindakan medis. Identifikasi pasien yang tepat merupakan langkah krusial dalam mencegah kesalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Untuk memastikan pasien yang tepat mendapatkan perawatan yang benar, identifikasi pasien harus dilakukan dengan menggunakan minimal dua metode identifikasi seperti menanyakan nama lengkap pasien dan tanggal lahir pasien. Selain itu perawat juga harus memberikan gelang identitas pasien yang mencantumkan informasi seperti nama, tanggal lahir, dan nomor rekam medis, untuk pasien dengan risiko tinggi misalnya jatuh dapat diberikan gelang dengan kode warna tertentu. Sebelum pemberian obat dan tindakan medis

perawat harus mengkonfirmasi identitas pasien dengan bertanya ketepatan identitas.

Dalam aspek komunikasi yang efektif, mayoritas responden (82 orang) menyatakan bahwa perawat selalu memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan yang dialami. Komunikasi efektif merupakan salah satu aspek penting dalam budaya keselamatan pasien di fasilitas kesehatan. Budaya keselamatan pasien berfokus pada menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung untuk pasien, tenaga medis, dan seluruh tim kesehatan. Dari segi keamanan obat, sebanyak 74 responden menyatakan bahwa perawat selalu menjelaskan aturan minum obat kepada pasien. Edukasi terkait penggunaan obat sangat penting untuk menghindari kesalahan konsumsi yang dapat berdampak negatif pada kesehatan pasien. Oleh karena itu, budaya keselamatan pasien yang baik berfokus pada berbagai aspek untuk meningkatkan keamanan obat dan mencegah potensi kesalahan yang bisa terjadi.

Terkait kepatuhan terhadap prosedur medis, sebanyak 71 responden menyatakan bahwa perawat selalu menganalisis kondisi pasien sebelum memulai prosedur. Langkah ini merupakan bentuk kehati-hatian dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasien, sehingga dapat meminimalkan risiko komplikasi. Kepatuhan terhadap prosedur medis merupakan salah satu elemen dalam menciptakan budaya keselamatan pasien yang efektif. Selain itu, untuk aspek keselamatan pasien, ditemukan bahwa sebanyak 69 responden menyatakan bahwa perawat selalu menggunakan alat pelindung diri seperti masker saat berinteraksi dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah menerapkan standar keselamatan dalam praktik kesehariannya, yang tidak hanya melindungi diri sendiri tetapi juga pasien dari risiko infeksi.

Gambaran Kepuasan Pasien

Pelayanan yang baik dan memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pasien tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. Berdasarkan hasil uji univariat dari 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan sebanyak 59 orang (59%) merasa puas dan sebanyak 41 orang (41%) merasa sangat puas terhadap pelayanan di Ruang Bougenville Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Ruang Bougenville Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dinilai puas oleh pasien. Dalam aspek bukti fisik, sebanyak 66 responden menyatakan puas terhadap fasilitas televisi di ruang rawat inap. Kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek-aspek medis dan interaksi dengan tenaga medis, tetapi juga oleh bukti fisik atau kondisi fisik fasilitas itu sendiri.

Dalam aspek kehandalan, sebanyak 73 responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menggunakan alat medis untuk melayani pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat memiliki keterampilan teknis yang baik dalam menjalankan prosedur medis, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Kehandalan mencakup ketepatan waktu, kualitas pelayanan medis yang terus menerus, serta kemampuan fasilitas untuk menyelesaikan perawatan pasien dengan hasil yang baik. Bagi pasien, kehandalan dalam pelayanan kesehatan adalah faktor yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan rasa aman dan kepercayaan terhadap perawatan yang mereka terima.

Selanjutnya, dalam aspek ketanggapan, sebanyak 65 responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Ketanggapan meliputi bagaimana cepat dan efektif fasilitas kesehatan merespons masalah, keluhan, atau permintaan pasien terkait perawatan yang mereka terima. Pasien cenderung merasa puas ketika mereka merasa didengar dan kebutuhan medis mereka dipenuhi dengan cepat dan tepat. Dari aspek jaminan, sebanyak 60 responden merasa puas terhadap kemampuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien. Responsivitas perawat dalam menjawab pertanyaan pasien dapat menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pasien merasa lebih puas jika mereka tahu bahwa fasilitas kesehatan akan merespons keluhan atau masalah yang mereka hadapi dengan cepat dan profesional. Jaminan responsif terhadap masalah atau keluhan ini menciptakan rasa percaya bahwa fasilitas tersebut peduli terhadap kesejahteraan pasien. Jika ditinjau dari aspek empati, sebanyak 57 responden menyatakan puas terhadap sikap perawat yang

memberikan pelayanan dengan ramah. Sikap ramah dan peduli dari perawat berkontribusi dalam menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman dan mendukung proses penyembuhan pasien. Empati ini mencakup cara tenaga medis merespons keluhan atau perasaan pasien dengan penuh perhatian dan kepekaan, serta menunjukkan rasa peduli yang mendalam terhadap kesejahteraan mereka.

Hubungan Budaya Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dari uji tabulasi silang persepsi budaya keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa responden rawat inap Ruang Bougenville di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum memiliki persepsi sangat baik tentang budaya keselamatan pasien yaitu sebesar 32% pasien mengatakan bahwa budaya keselamatan pasien selalu dilakukan. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara persepsi budaya keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

Budaya keselamatan pasien dan kepuasan pasien saling berhubungan karena penerapan budaya keselamatan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perawat harus memiliki kesadaran dan komitmen untuk melaksanakan sasaran penerapan budaya keselamatan pasien. Penerapan

budaya keselamatan pasien ini dapat membantu perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan aman serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian sebagian besar responden Ruang Bougenville menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan diantaranya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa, kualitas barang, harga, nilai produk, faktor pribadi (bersifat sementara), komunikasi verbal dan non verbal yaitu petugas kesehatan mempunyai tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat, akurat dan dilandasi empati terhadap gangguan kesehatan yang diderita pasien

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan perawat di rumah sakit kepada pasien dan mutu pelayanan keperawatan yang diterima pasien. Kepuasan pasien berorientasi pada kenyataan yang diterima pasien dengan harapan awal sebelum pasien menerima tindakan pelayanan. Kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap pembelian layanan ulang kesehatan atau pasien akan kembali lagi berkunjung ke rumah sakit. Pasien yang tidak puas dapat berpindah ke fasilitas layanan kesehatan lain dan kurang berkerja sama dalam perawatan dan pengobatan.

SIMPULAN

1. Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini adalah mayoritas usia responden berada pada usia dewasa awal dengan rentang usia 26 – 35 tahun sebanyak 65 responden, mayoritas tingkat pendidikan responden adalah S1 sebanyak 35 orang (35%), dan mayoritas pekerjaan responden

adalah bermata pencaharian sebagai wiraswasta sebanyak 45 orang (45%).

2. Dari 66 responden yang menyatakan bahwa budaya keselamatan pasien sudah diterapkan, sebanyak 34 orang (34%) merasa puas, sementara 32 orang (32%) tidak puas.

3. Dari total 34 responden yang menyatakan bahwa budaya

- keselamatan pasien belum diterapkan, hanya 9 orang (9%) merasa puas, sedangkan 25 orang (27%) tidak puas.
4. Tingkat kepuasan pasien ketika budaya keselamatan pasien diterapkan (32% puas vs. 9% puas pada yang belum diterapkan.
 5. Terdapat adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang budaya keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Ruang Bougenville di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

DAFTAR PUSTAKA

1. Database Peraturan JDIH BPK. Undang - Undang (UU) Nomor 44 tentang Rumah Sakit. Database Peraturan. 2009;h.1-40.
2. Fitri ES KMH. Pengetahuan dan sikap perawat berhubungan dengan pelaksanaan patient safety. Jurnal Keperawatan Terpadu. 2020;2:h.1-16.
3. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan dasar - dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: Penerbit buku kedokteran; 2006. h. 146.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Keselamatan Pasien Nomor 11. 2017;h.95-287.
5. Surahmat R NMN. Hubungan supervisi dengan implementasi sasaran keselamatan pasien di rumah sakit muhammadiyah Palembang . Proceeding seminar nasional keperawatan. 2019;4:h.173-178

