

**ANALISIS IMPLEMENTASI PATIENT SAFETY TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
DI RSUD BATARA SIANG KAB. PANGKAJENE DAN KEPULAUAN  
TAHUN 2022**

*ANALYSIS OF PATIENT SAFETY IMPLEMENTATION TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT RSUD BATARA  
SIANG KAB. PANGKAJENE AND ISLANDS YEAR 2022*

**Nurul Fitriyana Nurdin<sup>1</sup>, Dian Ekawaty<sup>2</sup>, Mohammad Ardani Samad<sup>3</sup>, Hj. Afriyana Amelia N<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia

Email: [nurulfitriyananf667@gmail.com](mailto:nurulfitriyananf667@gmail.com)<sup>1</sup>, [dianthayeb@gmail.com](mailto:dianthayeb@gmail.com)<sup>2</sup>, [ardani.samad@gmail.com](mailto:ardani.samad@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[afriyana.enho@gmail.com](mailto:afriyana.enho@gmail.com)<sup>4</sup>

**ABSTRAK**

*Patient safety* atau biasa disebut dengan keselamatan pasien ialah indikator yang sangat penting dalam sistem medis, yang diharapkan dapat memberikan acuan bagi pasien untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang maksimal serta mengurangi kecelakaan untuk pasien (*Canadian Patient Safety Institute* (CPSI)). Tujuan penelitian, untuk mengetahui analisis implementasi *patient safety* terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*, populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang berada di instalasi rawat inap di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 176 responden perawat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu random sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan pengkajian pada variabel identifikasi pasien diperoleh nilai sig = 0,031<0,05. variabel Meningkatkan komunikasi yang efektif diperoleh nilai sig = 0,274>0,05. variabel peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai diperoleh nilai sig = 0,012<0,05. variabel Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi diperoleh nilai sig = 0,131>0,05. variabel pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan diperoleh nilai sig = 0,038 < 0,05. Dan variabel mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien diperoleh nilai sig = 0,261>0,05. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah identifikasi pasien, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, dan pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dan disarankan kepada perawat di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan agar memperhatikan tanda stiker hijau untuk obat *LASA* (*Look Alike Sound Alike*) sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemberian obat.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Patient Safety, Rumah Sakit

**ABSTRACT**

*Patient Safety* or commonly referred to as *patient safety* is a very important indicator in the medical system, which is expected to provide a reference for patients to create maximum health services and reduce accidents for patients (*Canadian Patient Safety Institute* (CPSI)). The purpose of the study was to determine the analysis of the implementation of safety efficiency towards improving service quality. The type of research used is quantitative research using the *Cross Sectional Study* approach, the population in this study is nurses who are in inpatient installations at Batara Siang Hospital, Pangkajene and Islands Regency, the sample in this study amounted to 176 nurse respondents. The sampling technique used is random sampling. The data collection techniques in this study, namely primary data and secondary data, were then analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 22 application. The results of this study showed that the study on the patient identification variable obtained a sig value = 0.031<0.05. Variable Improve effective communication obtained sig value = 0.274>0.05. variables of drug safety improvement that need to be watched out for obtained sig value = 0.012<0.05. variables Of certainty of exact location, exact procedure, exact patient operation obtained sig value = 0.131>0.05. the variable of reduction in the risk of health care-related infections obtained sig value = 0.038<0.05. And the variable of reducing the risk of falling injury in patients obtained sig value = 0.261>0.05. The conclusions in this study are patient identification, increased drug safety that needs to be watched out for, and reducing the risk of infection related to health services, there is a significant influence on improving the quality of service, and it is recommended to nurses at Batara Siang Hospital, Pangkajene Regency and Islands to pay attention to the green sticker mark for *LASA* (*Look Alike Sound Alike*) drugs so that there are no mistakes in drug administration.

**Keywords** : Hospital, Patient Safety, Quality of service

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang bersangkutan dengan pasien serta harus mendahulukan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. *Patient safety* atau biasa di sebut dengan Keselamatan pasien merupakan hak pasien, sehingga pasien berhak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama masa perawatan di rumah sakit. UU Nomor 36 Tahun, (2009) tentang kesehatan menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan nyawa pasien. Sehingga Keselamatan pasien sudah jadi prioritas untuk layanan kesehatan seluruh dunia.

Rumah Sakit ialah sarana pelayanan kesehatan yang menyerahkan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat menurut *UU Republik Indonesia No. 44, (2009)*. Kualitas pelayanan ialah upaya memenuhi kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan dalam menyampaikan proses untuk mengimbangi harapan konsumen” di kutip dalam (Raintung *et al.*, 2021). Sehingga *patient safety* atau biasa di sebut dengan keselamatan pasien ialah indikator yang sangat penting dalam sistem medis, yang diharapkan dapat memberikan acuan bagi pasien untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang maksimal serta mengurangi kecelakaan untuk pasien dikutip dalam (Yulia, 2010).

Pelayanan berupaya dalam meningkatkan Akreditasi rumah sakit, yaitu dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan memenuhi standar yang ditetapkan (SNARS, 2018) di kutip dalam (Pulungan, 2019). Oleh karena itu, penyediaan layanan kesehatan yang aman dan berkualitas tinggi adalah tantangan global untuk sistem dan organisasi perawatan kesehatan *patient safety* menurut (Sukmawati, 2012).

Berdasarkan profil kesehatan Peningkatan jumlah rumah sakit mengalami peningkatan yang sangat besar dengan angka mencapai 2.448 dengan kepemilikan yang beragam. Dengan demikian setiap rumah sakit diwajibkan atau dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Agar rumah sakit dapat mencapai tujuan, maka fungsi koordinasi memegang peranan penting dalam prosesnya, sehingga mampu menciptakan kualitas pelayanan yang optimal bagi para pasien menurut (Azizah & Andyanie, 2020).

Isu penting terkait dalam *patient safety* (keselamatan pasien) yang ada di rumah sakit berdasarkan akreditasi yang telah dilakukan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (SNARS, 2018) mengacu pada JCI serta PERMENKES Nomor 1691 Tahun 2011 tentang Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit pada Pasal 8 Ayat 2 menyebutkan bahwa sasaran keselamatan pasien terdiri dari enam poin meliputi; identifikasi pasien, meningkatkan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi,

tepat prosedur, tepat pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien. *Patient Safety* atau biasa disebut dengan keselamatan pasien merupakan proses dalam suatu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan pasien yang lebih aman termasuk di dalamnya asesmen risiko, identifikasi, dan manajemen risiko terhadap pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan untuk belajar dan menindak lanjuti insiden, dan menerapkan solusi untuk mengurangi serta meminimalisir timbulnya risiko dimana rumah sakit membuat asuhan yang lebih aman melalui upaya-upaya, mengidentifikasi resiko, pengelolaan resiko, belajar dari resiko yang terjadi agar tidak terulang dimasa yang akan datang dengan lebih sederhana dapat dikatakan keselamatan pasien rumah sakit adalah mencegah kejadian yang tidak diinginkan, apabila tidak dapat dicegah diupayakan agar tidak terulang, melalui upaya belajar dari kesalahan (Lubis, 2012). Keselamatan merupakan prinsip dasar dalam pelayanan pasien dan komponen kritis dari manajemen mutu WHO menurut (Butar, 2020).

Salah satu tujuan dari *patient safety* atau biasa disebut dengan keselamatan pasien ialah untuk mengurangi angka Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Insiden keselamatan pasien merupakan setiap peristiwa yang tidak disengaja serta keadaan yang menyebabkan luka yang bisa dicegah pada pasien. IKP terdiri dari Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC), Kejadian Potensial Cedera (KPC), serta Sentinel. Sehingga Keselamatan (*safety*) telah menjadi isu global untuk Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sumarni, 2017).

Laporan peristiwa keselamatan pasien di Indonesia berdasarkan provinsi menemukan bahwa ada 145 insiden. pada tahun 2010, ditemukan bahwa DKI Jakarta menduduki urutan tertinggi yaitu 37,9%, Jawa Tengah 15,9%, Di Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatra Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Sulawesi Selatan 0,69% dan Aceh 0,68%. Adapun di Indonesia tingkat Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) insiden *patient safety* tahun 2007 sebesar 46,2% dan pada tahun 2010 sebesar 63% (Galleryzki, 2021).

Dari hasil data awal yang ditemukan oleh penulis di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022. Terdapat peningkatan kasus di Tahun 2020, yaitu terdapat 2 kasus Kejadian Nyaris Cedera (KNC) dan 1 kasus Kejadian Potensi Cedera (KPC) sedangkan pada Tahun 2021, terjadi peningkatan yaitu 3 kasus Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan 3 kasus Kejadian Potensial Cedera (KPC). Berdasarkan jenis yang didapatkan pada tahun 2021 pada kasus Kejadian Potensial Cedera (KPC) sebanyak 3 kasus, dan Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) sebanyak 3 kasus. Rata-rata penyebab Kejadian Potensial Cedera (KPC) di RSUD Batara Siang kab.Pangkajene dan Kepulauan disebabkan oleh kesalahan pada saat pemberian obat. Kemudian untuk kasus Kejadian Tidak

Diharapkan (KTD) disebabkan oleh insersi pemasangan jarum infus pecah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memilih judul "Analisis implementasi *patient safety* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan", penulis memilih judul ini karena Di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki peningkatan tiga tahun terakhir mengenai *patient safety*.

## 2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 dengan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan *survei deskriptif* kuantitatif yaitu pendekatan *cross sectional study*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji Analisis Regresi Linear Berganda dengan model persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e,$$

Sampel yang terpilih dalam penelitian ini adalah Perawat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 sebanyak 176 responden, dengan Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

## 3. HASIL

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan mulai dari tanggal 12-30 April 2022. Dengan menggunakan total sampling dalam pengambilan sampel 176 responden.

**Tabel. 1 Karakteristik Umur Responden**

Umur (Tahun)	Jumlah	%
17 – 25 Tahun	11	6,3
26 – 35 Tahun	142	80,7
36 – 45 Tahun	22	12,5
46 – 55 Tahun	1	0,5
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel. 1 distribusi umur responden di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 menunjukkan bahwa dari 176 responden, sebagian besar kelompok dewasa dengan umur 26-35 Tahun berjumlah 142 responden (80,7%) dan terkecil pada umur 46-55 Tahun berjumlah 1 responden (0,5%).

**Tabel. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki – Laki	43	24,4
Perempuan	133	75,6
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel. 2 distribusi jenis kelamin responden di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 menunjukkan bahwa dari 176 responden, sebagian besar kelompok perempuan berjumlah 133 responden (75,6%) dan terkecil pada laki-laki berjumlah 43 responden (24,4%).

**Tabel. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
DIII Keperawatan	95	54,0
S1 Keperawatan	81	46,0
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel. 3 distribusi Pendidikan Terakhir responden di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 menunjukkan bahwa dari 176 responden, sebagian besar kelompok DIII Keperawatan berjumlah 95 responden (54,0%) dan terkecil pada S1 Keperawatan berjumlah 81 responden (46,0%).

**Tabel. 4 Karakteristik Masa Kerja Responden**

Masa Kerja	Jumlah	%
1 – 5 Tahun	57	32,3
6 – 10 Tahun	69	39,2
11 – 15 Tahun	42	23,9
16 – 20 Tahun	4	2,3
>20 Tahun	4	2,3
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel. 4 distribusi Masa Kerja responden di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022 menunjukkan bahwa dari 176 responden, sebagian besar kelompok 6 – 10 tahun responden berjumlah 69 responden (39,2%) dan terkecil pada kelompok >20 tahun berjumlah 4 responden (2,3%).

**Tabel. 5 Interval Kategori Variabel**

Interval	Kategori
>62,5%	Tinggi
<62,5%	Rendah

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel. 5 diatas menunjukkan ada dua kategori yang ditetapkan penelitian yaitu kategori tinggi dan kategori rendah. Dikatakan kategori tinggi apabila nilai interval >62,5% sebaliknya apabila nilai interval <62,5% termasuk dalam kategori rendah.

**Tabel. 6 Deskriptif kategori Variabel**

Variabel	Nilai rata-rata (Mean)	Interval	Kategori
X1	73,778	>62,5%	Tinggi

Variabel	Nilai rata-rata (Mean)	Interval	Kategori
X2	75,62	>62,5%	Tinggi
X3	75,71	>62,5%	Tinggi
X4	74,68	>62,5%	Tinggi
X5	74,94	>62,5%	Tinggi
X6	77,21	>62,5%	Tinggi
Y	76,90	>62,5%	Tinggi

Sumber: Data Olahan Penulis,2022

Keterangan:

- X1 = Identifikasi Pasien
- X2 = Meningkatkan Komunikasi Yang Efektif
- X3 = Peningkatan Keaman Obat yang Perlu diwaspdai
- X4 = Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, Tepat Pasien Operasi
- X5 = Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan
- X6 = Mengurangi Risiko Cedera Jatuh pada Pasien

Berdasarkan Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari hasil kuesioner yang tertinggi adalah variabel Mengurangi cedera risiko pasien jatuh dengan nilai rata-rata 77,21%, sedangkan yang terendah yaitu variabel Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, Tepat Pasien Operasi dengan nilai rata-rata 74,68%.

**Tabel. 7 Uji Koefisien Berganda**

V	Unstandardized Coefficients		t	Sig	VIF
	B	Std. Error			
Konstant	45,719	11,288	4,050	0,000	
X1	0,128	0,059	2,175	0,031	1,067
X2	0,055	0,050	1,097	0,274	1,034
X3	0,141	0,056	2,531	0,012	1,035
X4	-0,085	0,056	-1,518	0,131	1,039
X5	0,112	0,054	2,089	0,038	1,060
X6	0,063	0,056	1,127	0,261	1,019

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Keterangan:

- X1 = Identifikasi Pasien
- X2 = Meningkatkan Komunikasi Yang Efektif
- X3 = Peningkatan Keaman Obat yang Perlu diwaspdai
- X4 = Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, Tepat Pasien Operasi
- X5 = Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan
- X6 = Mengurangi Risiko Cedera Jatuh pada Pasien

Berdasarkan Tabel. 7 maka didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + b6X6 + e,$$

$$Y = 45,719 + 0,128 \text{ identifikasi pasien (X1)} + 0,055 \text{ meningkatkan komunikasi ayang efektif (X2)} + 0,141 \text{ peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspdai}$$

(X3) – 0,085 kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi (X4) + 0,112 pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan (X5) + 0,063 mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien (X6).

Persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Variabel identifikasi pasien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,175 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $2,175 > 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa identifikasi pasien terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.
2. Variabel meningkatkan komunikasi yang efektif diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,097 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $1,097 < 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa meningkatkan komunikasi yang efektif tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.
3. Variabel peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspdai diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,531 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $2,531 > 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspdai terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.
4. Variabel kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,518 dan  $t_{tabel} = 1,518$ , maka  $1,518 < 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.
5. Variabel pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,089 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $2,089 > 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.
6. Variabel pengurangan risiko cedera jatuh pada pasien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,127 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $1,127 < 1,973$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengurangan risiko cedera jatuh pada pasien tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

#### 4. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat 6 variabel independen (X) yaitu Identifikasi pasien (X1), meningkatkan komunikasi yang efektif (X2), peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (X3), kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi (X4), Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan (X5) dan mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien (X6) serta variabel dependen (Y) yaitu Kualitas Pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Hasil pengaruh identifikasi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Identifikasi pasien dilakukan sejak dari awal pasien masuk rumah sakit dan akan selalu dikonfirmasi dalam segala proses di rumah sakit. Hasil penelitian mengenai identifikasi pasien (b1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi sebesar 0,128% bernilai positif artinya semakin baik peningkatan identifikasi pasien (X1) maka semakin tinggi kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,175 dan nilai  $t_{tabel}$  = 1,973, maka  $2,175 < 1,973$  dengan nilai  $sig = 0,031$  yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh identifikasi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Hakim, 2014) dalam metode penelitian descriptive dan bersifat *cross sectional* yang menyatakan kesalahan identifikasi pasien dapat disebabkan karena tiga hal, yaitu kesalahan dalam pemasangan label, kesalahan penulis, dan kesalahan dalam konfirmasi identitas kepada pasien atau keluarga pada saat melakukan tindakan medis.

### 2. Hasil pengaruh meningkatkan komunikasi yang efektif terhadap kualitas pelayanan.

Rumah sakit wajib menerapkan standar keselamatan pasien dan wajib mengupayakan pemenuhan keselamatan pasien. Salah satunya adalah peningkatan komunikasi yang efektif. Dimana komunikasi yang paling sering mengalami kesalahan yaitu komunikasi secara lisan maupun melalui telepon (No.1691/MENKES/PER/VIII/2011, 2011) Komunikasi efektif diimplementasikan dengan metode SBAR yang meliputi *Situation* yaitu situasi yang menggambarkan keadaan pasien yang akan dilaporkan, *Background* yaitu gambaran riwayat situasi pasien saat itu *Assesment* yaitu kesimpulan dari hasil

analisa terhadap situasi dan background kemudian *Recommendation* artinya rekomendasi/usulan pelapor terhadap dokter mengenai tindakan yang akan dilakukan.

Hasil penelitian mengenai meningkatkan komunikasi yang efektif (b2) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi adalah sebesar 0,055% bernilai positif artinya semakin baik peningkatan peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (X2) maka semakin tinggi kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,097 dan nilai  $t_{tabel}$  = 1,973 maka  $1,097 > 1,973$  dan nilai  $sig = 0,274$  yang berarti secara signifikan menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$ , yaitu tidak terdapat pengaruh meningkatkan komunikasi yang efektif terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Cahyono, 2019) dalam metode kualitatif yang menyatakan bahwa pelayanan bermutu diartikan sejauh mana realitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria, standar profesional medis terkini, baik yang telah memenuhi atau melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Dalam meningkatkan komunikasi yang efektif Sistem harus dibuat sedemikian rupa sehingga petugas mudah untuk berbuat benar dan tidak mudah membuat kesalahan melalui dukungan teknologi, kerjasama tim, komunikasi, SDM yang memenuhi syarat, supervisi, standarisasi prosedur dan lainnya .

### 3. Hasil pengaruh peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu tindakan yang mengancam keselamatan pasien adalah kesalahan pemberian obat yang dilakukan oleh perawat. Penerapan delapan benar dalam menunjang keselamatan pasien yaitu; benar pasien, benar obat, benar dosis, benar waktu, benar cara atau route pemberian, benar dokumentasi, benar informasi, dan benar pengkajian juga sudah diterapkan (Kemenkes. RI/XI/2001).

Hasil penelitian mengenai peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (b3) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi adalah sebesar 0,085% bernilai positif artinya semakin baik peningkatan terhadap peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspdai maka semakin baik kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis

regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,531 dan  $t_{tabel} = 1,973$ , maka  $2,531 < 1,973$  dan nilai  $sig = 0,012$  yang berarti secara signifikan menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Rachmatia, 2017) dalam metode kualitatif. Pemberian sanksi kepada unit kerja atau individu yang melakukan kesalahan adalah hal yang paling sulit dilakukan oleh pihak rumah sakit. Padahal sanksi terhadap kesalahan harus digunakan sebagai pelajaran yang berharga dan jika perlu disertai dengan sanksi yang sesuai dengan prosedur untuk mencegah terjadinya atau terulangnya kekeliruan yang sama.

#### **4. Hasil pengaruh kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.**

Di rumah sakit perlu mengembangkan suatu kebijakan atau prosedur yang efektif dalam mengeliminasi masalah yang mengkhawatirkan dengan menggunakan suatu tanda yang jelas dan dapat dimengerti untuk identifikasi operasi dan melibatkan pasien di dalam proses penandaan/pemberian tanda.

Hasil penelitian mengenai kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi (b4) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi sebesar 0,085% bernilai positif artinya semakin baik peningkatan kepatian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi terhadap (X4) maka semakin tinggi kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,518 dan  $t_{tabel} = 1,973$  maka  $1,518 > 1,973$  dan nilai  $sig = 0,131$  yang berarti secara signifikan menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$ , yaitu tidak terdapat pengaruh kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

#### **5. Hasil pengaruh pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan.**

Dari hasil penelitian mengenai pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan (b5) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi sebesar 0,112% bernilai positif artinya semakin baik pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan (X5) maka

semakin tinggi kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,089 dan  $t_{tabel} = 1,973$  maka  $2,089 < 1,973$  dan nilai  $sig = 0,038$  yang artinya secara signifikan menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ , yaitu terdapat pengaruh pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab. Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Faluzi, 2018) dalam metode kualitatif kurangnya Ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan sebagai alat pendukung dalam pelaksanaan kegiatan program keselamatan pasien di rumah sakit sebagian besar sudah terpenuhi, namun masih ada beberapa sarana dan prasarana yang masih belum optimal dalam proses pengadaan maupun pemeliharannya. Semua Instalasi sudah mengajukan permintaan sarana dan fasilitas, dan sudah masuk ke laporan perencanaan ke bagian Perencanaan RS.

#### **6. Hasil pengaruh mengurangi cedera jatuh pada pasien terhadap kualitas pelayanan.**

Risiko jatuh adalah pasien yang berisiko untuk jatuh yang umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan dan faktor fisiologis dan berakibat cedera. Insiden jatuh tentu akan merugikan pasien atau klien terutama secara fisik, di sisi lain hal ini juga menyangkut dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dari hasil penelitian mengenai mengurangi cedera jatuh pada pasien (b6) terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang didapatkan dalam Koefisien regresi sebesar 0,063% bernilai positif artinya semakin baik mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien (X6) maka semakin tinggi kualitas pelayanan (Y). dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,127 dan  $t_{tabel} = 1,973$  maka  $1,127 > 1,973$  dan nilai  $sig = 0,261$  yang berarti secara signifikan menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$ , yaitu tidak terdapat pengaruh mengurangi cedera jatuh pada pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab. Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian (Safitri, 2018) dalam metode kuantitatif menunjukkan 95% perawat mempunyai sikap baik terhadap pelaksanaan keselamatan pasien (*patient safety*) di Rumah Sakit dimana sikap akan mempengaruhi terlaksananya penerapan *patient safety*. *Patient safety* merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan yang aman bagi kliennya. Sistem ini mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat

melaksanakan suatu tindakan. *Patient safety* sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi oleh rumah sakit saat melakukan asuhan keperawatan yang aman bagi kliennya dan mencegah terjadinya cedera pada pasien.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penelitian uraikan, tentang Analisis Implementasi *Patient Safety* Terhadap Kualitas Pelayanan pada perawat di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022, sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh Identifikasi Pasien secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.
2. Tidak terdapat pengaruh Komunikasi Yang Efektif secara signifikan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.
3. Terdapat pengaruh Peningkatan Keamanan Obat Yang Perlu Diwaspadai secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.
4. Tidak terdapat pengaruh kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.
5. Terdapat pengaruh pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.
6. Tidak terdapat pengaruh mengurangi risiko cedera jatuh pada pasien secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan tahun 2022.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian mendatang adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perawat lebih memperhatikan gelang identifikasi pasien pada saat melakukan pemeriksaan klinis.
2. Disarankan kepada perawat khususnya instalasi unit rawat inap RSUD Batara Siang agar memperhatikan tanda stiker hijau untuk obat *LASA (Look Alike Sound Alike)* agar tidak salah memberikan obat kepada pasien dan memperhatikan daftar obat yang perlu diwaspadai/*High alert* agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian obat.

3. Disarankan kepada perawat khususnya di instalasi unit rawat inap RSUD Batara Siang agar menyediakan fasilitas hand wash dan handrub yang memadai disetiap ruangan rawat inap dan mengikuti petunjuk *Five Moment Hand Hygiene*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faluzi, (2018). Analisis Penerapan Upaya Pencapaian Standar Sasaran Keselamatan Pasien Bagi Profesional Pemberi Asuhan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2007), 34.
- Azizah, A. N., & Andyanie, E. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Sasaran Penerapan Patient Safety Perawat Ruang Inap RSUD Lamadukelleng 2020. *Window Of Public Health Journal*, 1(2), 148–156.
- Butar, C. B. (2020). Permasalahan Yang Terjadi Di Rumah Sakit Terkait Keselamatan Pasien. *Manajemen Patient Safety*, 1(11), 1–9.
- Cahyono,(2019). *Jurnal Langkah-Langkah Menuju Keselamatan Pasien*.
- Galleryzki, A. R.,(2021). Artikel Penelitian Article Info Abstrak. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1).
- Hakim, (2014). *Optimalisasi Proses Koordinasi Program Keselamatan Pasien (Patient Safety) Di Rumah Sakit X Surabaya*. 2(September), 198–208.
- Kemenkes. RI/XI/2001. (2001). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1216/MENKES/SK/XI/2001 Tentang Pedoman Pemberantasan Penyakit Diare. *Risk Prevention In Ophthalmology*, 65–75.
- Lubis, A. J. (2012). *Psikososial Terhadap Perawat Rumah Sakit*.
- No.1691/MENKES/PER/VIII/2011, U. (2011). *Keselamatan Pasien*. *Turnbull* 1986, 6–17.
- Pulungan, H. R. (2019). *Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit Bagi Keselamatan Pasien*.
- Rachmatia, (2017). *Peningkatan Program Patient Safety Dalam Menerapkan 7 Prinsip Keselamatan Pasien Latar Belakang*.
- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.
- Safitri,(2018). Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Dan Praktik Perawat Dalam Implementasi Patient Safety: Risiko Jatuh Di Rsdud Dr. Soehadi Priedjonegoro Sragen. *Adi Husada Nursing Journal*, 4(1), 28.
- Snars. (2018). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Efisi 1. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, 421.
- Sukmawati, I. (2012). *Analisis Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Patient Safety Di Rsdud Haji Provinsi Sulsel Tahun 2012* (Vol. 7, Issue 2).
- Sumarni. (2017). Analisis Implementasi Patient

- Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 5(2), 91.
- UU Nomor 36 Tahun,(2009). UU Nomor 36 Tahun 2009. *Orphanet Journal Of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- UU Republik Indonesia No. 44, 2009*. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009.
- Yulia, S. (2010). *Pengaruh Pelatihan Keselamatan Pasien Terhadap Pemahaman Perawat Pelaksana Mengenai Penerapan Keselamatan Pasien Di RS Tugu Ibu Depok*. 1–150.