

**PENGARUH PENERAPAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA MEDAN TAHUN 2025**

PROPOSAL

Oleh
IRENE BARUS
233304812005



PROGR

UN

**MEDAN
2025**

NAJEMEN

ESIA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Komalawati & Triswandi, 2022). Rumah sakit tidak hanya dipandang sebagai tempat penyembuhan penyakit, tetapi juga sebagai pusat pelayanan yang menyeluruh, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu bermutu, aman, terjangkau, serta mampu memenuhi kebutuhan maupun harapan pasien dan keluarganya. Dalam konteks mutu pelayanan, keselamatan pasien (patient safety) menjadi prioritas utama yang ditetapkan melalui Standar Nasional Keselamatan Pasien (SNKP). Dengan kata lain, mutu pelayanan rumah sakit kini tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan klinis, melainkan juga dari sejauh mana penerapan SKP mampu memberikan rasa aman, membangun kepercayaan, serta meningkatkan pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan (Hasanah, 2024).

Konsep mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif modern telah bergeser dari orientasi klinis murni menuju pendekatan yang lebih komprehensif, di mana aspek keselamatan pasien (patient safety) ditempatkan sebagai komponen utama. Mutu pelayanan tidak hanya diukur melalui angka kesembuhan atau keberhasilan tindakan medis, tetapi juga melalui rendahnya angka kejadian tidak diharapkan (adverse events), efektivitas komunikasi, kecepatan respons tenaga kesehatan, serta kemampuan rumah sakit menjamin keamanan pasien selama menjalani perawatan. Dengan demikian, mutu dan keselamatan pasien merupakan dua dimensi yang saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan (Sundoro et al., 2023).

Pentingnya keselamatan pasien juga mendapat perhatian global, sebagaimana ditegaskan oleh World Health Organization (WHO), yang menyatakan bahwa patient safety merupakan salah satu elemen fundamental dari mutu pelayanan kesehatan. WHO mendefinisikan keselamatan pasien sebagai upaya untuk mencegah terjadinya cedera yang diakibatkan oleh kesalahan dalam pelayanan kesehatan, serta upaya untuk mengurangi risiko yang tidak perlu terkait dengan perawatan kesehatan hingga tingkat yang dapat diterima. Menurut WHO, sekitar 1 dari 10 pasien mengalami kejadian merugikan selama perawatan di rumah sakit, dan setidaknya setengah dari kejadian tersebut sebenarnya dapat dicegah (WHO, 2019).

Kondisi global ini sejalan dengan situasi di Indonesia, di mana laporan Kementerian Kesehatan (2024) menunjukkan masih terdapat ratusan insiden keselamatan pasien yang tercatat melalui sistem pelaporan nasional, dengan kejadian terbanyak meliputi kesalahan identifikasi pasien, pemberian obat, serta keterlambatan komunikasi antar tenaga kesehatan. Fakta ini menunjukkan bahwa penerapan keselamatan pasien merupakan isu strategis yang masih menjadi tantangan serius di rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta (Kemenkes, 2024).

Sebagai bentuk komitmen nasional, penerapan keselamatan pasien di Indonesia telah diformalkan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Peraturan ini menjadi pedoman bagi seluruh rumah sakit untuk mengintegrasikan prinsip keselamatan pasien dalam setiap aspek pelayanan. Regulasi tersebut menegaskan adanya enam sasaran keselamatan pasien (Six International Patient Safety Goals/SKP) yang harus diterapkan, yaitu: (1) ketepatan identifikasi pasien, (2) peningkatan komunikasi efektif, (3) peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (high alert medications), (4) kepastian lokasi, prosedur, dan pasien yang benar, (5) pengurangan risiko infeksi melalui program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), serta (6) pengurangan risiko pasien jatuh (Sagita et al., 2023).

Keenam sasaran tersebut bukan sekadar prosedur administratif, melainkan bagian dari sistem yang terstruktur untuk melindungi pasien dari potensi kesalahan medis yang dapat mengancam keselamatan mereka. Misalnya, ketepatan identifikasi pasien bertujuan memastikan bahwa setiap tindakan medis atau pemberian obat dilakukan pada pasien yang benar. Komunikasi efektif menekankan pentingnya keterbukaan informasi dan konfirmasi antar tenaga kesehatan serta pasien. Keamanan obat high alert diarahkan untuk mengurangi risiko kesalahan pemberian obat yang dapat berakibat fatal. Sementara itu, kepastian prosedur dan pasien yang benar dimaksudkan untuk mencegah kesalahan tindakan medis. Upaya pencegahan infeksi menitikberatkan pada kepatuhan mencuci tangan, penggunaan alat pelindung diri (APD), serta standar PPI. Terakhir, pencegahan risiko pasien jatuh sangat penting bagi pasien rawat inap, khususnya lansia, pasien dengan kondisi fisik lemah, atau pascaoperasi (Ernalinda, 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan, harapan, dan standar mutu. Salah satu faktor penentunya adalah penerapan prinsip keselamatan pasien dalam Standar Nasional Keselamatan Pasien (SNKP). Ketika SNKP dijalankan secara konsisten melalui prosedur jelas, komunikasi efektif, pemberian obat aman, serta pencegahan risiko dan kesalahan medis, pasien merasakan jaminan keamanan yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas. Sebaliknya, ketidakpatuhan pada SNKP berpotensi menimbulkan rasa tidak terlindungi, informasi tidak jelas, dan ketidakpuasan. Dengan demikian, implementasi SNKP tidak hanya melindungi secara klinis, tetapi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien (Vaismoradi et al., 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu telah memperkuat keterkaitan antara penerapan keselamatan pasien dan kepuasan pasien. Hadi et al., (2025), melaporkan bahwa penerapan enam SKP berhubungan signifikan dengan peningkatan kepuasan pasien rawat inap (Hadi et al., 2025). Seran et al (2024), menyatakan korelasi yang signifikan antara sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan kepuasan pasien (Adriyani Nahak Seran, 2024). Nguyen et al (2021), menekankan bahwa keselamatan pasien merupakan salah satu determinan utama dalam membangun persepsi kualitas pelayanan rumah sakit (Nguyen et al., 2021). Dengan demikian,

penerapan SKP dapat dipandang tidak hanya sebagai kewajiban regulasi, tetapi juga sebagai faktor strategis yang langsung berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh penerapan enam Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan penting dilakukan sebagai dasar empiris untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran penerapan 6 Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan 6 Sasaran Keselamatan Pasien terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh penerapan 6 Sasaran Keselamatan Pasien terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis penerapan ketepatan identifikasi pasien pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
2. Menganalisis penerapan komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
3. Menganalisis penerapan keamanan obat yang perlu diwaspadai (High Alert Medication) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
4. Menganalisis penerapan kepastian lokasi, prosedur, dan pasien yang benar dalam tindakan medis pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
5. Menganalisis penerapan pengurangan risiko infeksi melalui pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) di ruang rawat inap Rumah Sakit Royal Prima Medan.
6. Menganalisis penerapan pengurangan risiko pasien jatuh pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
7. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
8. Menganalisis pengaruh simultan penerapan 6 Sasaran Keselamatan Pasien terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- a. Rumah Sakit Royal Prima Medan.
Bagi Rumah Sakit Royal Prima Medan sebagai bahan evaluasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui penerapan 6 Sasaran Keselamatan Pasien secara optimal.
- b. Bagi Peneliti Lain.
Sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa atau mengembangkan penelitian terkait keselamatan pasien dan kepuasan pasien di rumah sakit.