

QUO VADIS IMPLEMENTASI PATIENT SAFETY TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**Fajar Wahyudi, Kosasih**

Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung, Indonesia

Email: Dr.fajar.w@gmail.com, kosasih@usbykp.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi keselamatan pasien (patient safety) dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan tinjauan pustaka, penelitian ini menyoroti pentingnya keselamatan pasien sebagai salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti identifikasi pasien yang tepat, komunikasi yang efektif, dan pencegahan risiko insiden medis diidentifikasi sebagai elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara penerapan patient safety dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa loyalitas pasien secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penerapan yang baik terhadap patient safety tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Kata kunci: keselamatan pasien, patient safety, kepuasan pasien, loyalitas pasien, kualitas pelayanan rumah sakit.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of patient safety and its impact on patient satisfaction levels in hospitals. Using a qualitative approach and literature review, this study highlights the importance of patient safety as one of the main dimensions in the quality of health services. Factors such as proper patient identification, effective communication, and prevention of the risk of medical incidents were identified as key elements in improving patient satisfaction. The results of the study showed that there was a positive relationship between the implementation of patient safety and patient satisfaction. In addition, this study also revealed that patient loyalty is significantly influenced by the quality of hospital services. Therefore, good implementation of patient safety not only increases patient satisfaction but also their loyalty to the hospital.

Keywords: *patient safety, patient safety, patient satisfaction, patient loyalty, hospital service quality.*

PENDAHULUAN

Terminologi 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 (Dahlan, Widjanarko, & Jati, 2023). Patient safety merupakan upaya pelayanan yang mengutamakan pada

How to cite:

Fajar Wahyudi, Kosasih (2024) Quo Vadis Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, (06) 10

E-ISSN:[2684-883X](https://doi.org/10.26848-883X)

keselamatan pasien (Hilda Chandra, dkk, 2019). Menurut World Health Organization, keselamatan pasien adalah upaya untuk mencegah kesalahan dalam perawatan kesehatan. Patient safety adalah sebuah sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien menjadi 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 (Azizah, Batara, & Mutthalib, 2023).

Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga non medis lainnya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit akan memacu rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya (Fajar & Hasibuan, 2016).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tentu akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi tentunya akan berdampak positif pula pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Loyalitas pasien merupakan salah satu manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari Rumah Sakit tersebut (Fauziah, Basri, & Abdillah, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial dalam dunia medis modern saat ini. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, maka rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien mereka (Solehudin & Syabanasyah, 2023).

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien (Fauziah et al., 2023). Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan (Ulhaq & Ningtiyas, 2022). Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Iswara & Rustam, 2021). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Pujyanto, Istiatin, & Sudarwati, 2024)

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa (Sara & Kusriani, 2024). Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan berupaya mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Kalijogo, 2019).

Berdasarkan UU No.1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang patient safety pihak rumah sakit diharuskan melakukan kegiatan pelayanan dengan lebih mengutamakan patient safety. Sasaran patient safety terdiri atas enam bagian 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.

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Masih sedikit fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Mabini Jr, Narsico, & Narsico, 2024).

Isu tentang loyalitas pasien yang terjadi saat ini berkembang seiring berjalannya waktu. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis (Puspitasari, 2023). Isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Deharja, Nuraini, & Wijayanti, 2017). Semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan dan fasilitas medis yang bersaing untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang lebih baik untuk mempertahankan dan menarik pasien (Apriliani, Febrianti, Nariyah, & Sutarjo, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu penulis akan membahas terkait dengan judul yaitu Quo Vadis Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Oleh karena itu, tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan Implementasi Patient Safety, mengetahui apa yang dimaksud dengan Kepuasan Pasien, mengetahui adakah keterkaitan antara Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit, serta menyajikan diskrepansi hasil penelitian mengenai implementasi patient safety terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik kualitatif dengan pendekatan review literatur yang terkait dengan patient safety (Larasati & Dhamanti,

2021), kepuasan pasien dan loyalitas pasien dalam 5 tahun terakhir. Dalam beberapa penelitian sebelumnya terdapat diskrepansi hasil antara implementasi patient safety terhadap kepuasan pasien, hal ini juga akan dipaparkan didalam pembahasan dan penulis berharap akan menjadi panduan praktis bagi rumah sakit untuk memikirkan langkah langkah kedepan agar mutu pelayanan rumah sakit semakin hari akan semakin meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Patient Safety

Berdasarkan UU No.1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang patient safety, pihak rumah sakit diharuskan melakukan kegiatan pelayanan dengan lebih mengutamakan patient safety. Sasaran patient safety terdiri atas enam bagian 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 (Azizah et al., 2023).

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 (Dahlan et al., 2023). Patient safety merupakan upaya pelayanan yang mengutamakan pada keselamatan pasien (Chandra, Ismail, & Adamy, 2019). Menurut World Health Organization, keselamatan pasien adalah upaya untuk mencegah kesalahan dalam perawatan kesehatan. Oleh karenanya dibuatlah sebuah sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien menjadi 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 (Salawati, 2020).

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 (Azizah et al., 2023). Terjadinya insiden keselamatan pasien akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, staf, dan pasien sebagai penerima pelayanan. Insiden keselamatan pasien dapat menimbulkan kematian, gangguan fungsi tubuh, kerugian finansial, dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit. Insiden keselamatan pasien tentunya akan berdampak adanya penurunan jumlah pasien serta pendapatan dirumah sakit tersebut (Simamora, De Fretes, Purba, & Pasaribu, 2020).

Apabila penerapan patient safety dilaksanakan dengan baik maka pelayanan yang mengutamakan keselamatan dan kualitas yang optimal akan memberikan dampak yang positif, terutama bagi pasien atau masyarakat. Apabila pasien atau masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas, aman dan memenuhi harapan mereka, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Sriningsih & Marlina, 2020). Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat

dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan (Azizah et al., 2023).

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 (Indrayadi, Oktavia, & Agustini, 2022).

Penerapan keselamatan pasien di Indonesia sudah menjadi sebuah wacana sejak tahun 2001, dan kemudian tertulis dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Peraturan terbaru mengenai keselamatan pasien di Rumah Sakit adalah peraturan Menteri Kesehatan No. 1691 Tahun 2011 tentang keselamatan pasien. Yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Salawati, 2020)

Keselamatan Pasien (KP) adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Ekawaty, Samad, Nuryadin, Nurdin, & Febrianti, 2022). Pada prinsipnya keselamatan pasien bukan berarti harus tidak ada resiko sama sekali agar semua tindakan medis dapat dilakukan. Pada prinsipnya pelaksanaan keselamatan pasien sesuai dengan standar dapertemen kesehatan, namun di dalam pelaksanaannya nanti disesuaikan dengan kemampuan rumah sakit sendiri, sehingga dirumah sakit manapun pelaksanaan keselamatan pasien hampir sama (Salawati, 2020).

Implementasi patient safety yang dilakukan oleh kepala ruangan, dokter dan perawat pelaksana di ruang pelayanan dalam membangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien adalah dengan memberikan pelayanan klinis yang aman dan bertanggung jawab. Dalam memimpin dan mendukung staf adalah dengan membangun komitmen dan fokus yang kuat tentang pentingnya melakukan pelayanan medis yang aman dan memprioritaskan pasien (Salawati, 2020)

Integrasi aktivitas pengelolaan risiko dilakukan dengan melakukan serangkaian identifikasi yaitu membuat diagnosa dan pengobatan yang rasional serta melakukan penilaian risiko melalui simbol-simbol terkait keselamatan pasien, namun risiko yang diketahui saat ini hanya terfokus kepada risiko jatuh saja. Widiyasari dalam penelitiannya melaporkan bahwa pelaporan insiden sudah berjalan dilihat dari ketersediaan buku incident report dan sudah ada pencatatan pelaporan yang dilakukan, namun dalam pelaksanaannya ditemukan keterlambatan pelaporan dan terkadang perawat tidak melakukan pelaporan karena takut dimarahi (WIDYASARI & FARADHILA, 2024).

Dalam melakukan komunikasi terkait kerjasama tim sudah berjalan dengan menggunakan metode komunikasi efektif, begitu juga terhadap pasien sudah dilakukan edukasi, penyampaian secara terbuka kepada pasien dan keluarga. Dalam mempelajari

keselamatan pasien sudah dilakukan dengan berdiskusi, belajar bersama-sama, namun mengidentifikasi masalah dengan RCA (Root Cause Analysis) belum dilakukan.

Dalam mencegah cedera melalui implementasi system keselamatan pasien dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan aman dan benar sesuai dengan SOP, menggunakan informasi yang ada tentang masalah yang terjadi pada pasien untuk dijadikan pembelajaran sudah dilakukan secara lisan, belum ada catatan mengenai pengkajian insiden untuk menemukan solusi-solusi terkait keselamatan pasien (Azizah et al., 2023).

Pengaruh keterkaitan antara hubungan Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.

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 (Azizah et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu 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 (Azizah et al., 2023).

Penilaian pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*) juga perlu diperhatikan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien dan kenyataan yang didapatkan oleh pasien (Fajar & Hasibuan, 2016)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Solehudin & Syabanasyah, 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien terhadap rumah

sakit tersebut. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah konsep penting dalam bidang pemasaran dan manajemen pelayanan kesehatan. Ini mengacu pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit atau klinik, dengan tingkat loyalitas pasien yang memilih untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berulang (Solehudin & Syabanasyah, 2023).

Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Loyalitas pasien adalah kecenderungan pasien untuk terus memilih dan menggunakan layanan dari penyedia kesehatan tertentu secara berulang. Pasien yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan cenderung lebih loyal terhadap penyedia layanan tersebut. Mereka mungkin akan kembali ke rumah sakit yang sama untuk perawatan medis masa depan, atau bahkan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (Solehudin & Syabanasyah, 2023).

Quo Vadis Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra et al., (2019) dengan judul Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara identifikasi pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan adanya korelasi positif antara identifikasi pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Jamaluddin yang dilakukan pada tahun 2005 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja perawat dengan aspek pengkajian dengan kepuasan pasien. Identifikasi pasien sangat penting untuk membedakan pasien yang satu dengan yang lain (Chandra et al., 2019).

Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien. Namun, perlu diingat bahwa masih ada beberapa faktor lain yang mungkin juga memengaruhi loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi subjektif tentang sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi oleh penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung merasa senang, puas, dan puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit atau klinik. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, keterampilan staf, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan interaksi dengan petugas medis dan non-medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Solehudin & Syabanasyah, 2023).

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Azizah et al., 2023) dengan judul Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone. 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. Semua perawat 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 (Andi Nurul Azizah, 2023).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan penerapan risiko pasien jatuh oleh perawat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Taylor yang dilakukan pada tahun 2015 yang menunjukkan bahwa aspek pencegahan risiko jatuh berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan di rumah sakit memberikan rasa aman dalam lingkungan rawat, hal tersebut sangat penting dalam memberikan kesejahteraan dan ketahanan hidup.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada saat melakukan tindakan tenga kesehatan harus dapat mengidentifikasi pasien dengan benar, karena identitas dari pasien sangatlah penting untuk dikaji oleh para tenaga kesehatan. Kurangnya pemahaman pasien tentang manfaat dan tujuan dari identifikasi mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pasien tidak mengetahui tujuan tenaga kesehatan menanyakan identitas pasien, pasien tidak akan menjawab dengan benar sehingga dapat menyebabkan tenaga kesehatan salah dalam memberikan tindakan medis apapun itu.

Sekalipun terdapat diskrepansi hasil penelitian mengenai implikasi penerapan patient safety dengan tingkat kepuasan pasien dari beberapa peneliti terdahulu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan patient safety dengan keenam indikatornya maka pasien akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan implikasi sebuah penyedia layanan kesehatan dalam menerapkan patient safety dalam kesehariannya.

Perlu dipahami pula bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung dari implikasi patient safety dalam praktek pemberian layanan kesehatan sehari hari, ada beberapa faktor lainnya yang perlu diperhatikan oleh para penyedia layanan kesehatan. Kepuasan dan keselamatan pasien hendaknya menjadi tujuan akhir dari para penyedia layanan kesehatan dalam level apapun.

BIBLIOGRAFI

Apriliani, Mulya, Febrianti, Sabrina Nur, Nariyah, Hery, & Sutarjo, Moh. (2024). Quality Of Health Services For Bpjs Patients At Waled Hospital, Cirebon

- Regency. *Journal of Social Research*, 3(8).
- Azizah, Andi Nurul, Batara, Andi Surahman, & Mutthalib, Nurul Ulfah. (2023). Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone. *Window of Public Health Journal*, 603–613.
- Chandra, Hilda, Ismail, Nizam, & Adamy, Aulina. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Cehadum*, 1(4), 43–53.
- Dahlan, Muslih, Widjanarko, Bagoes, & Jati, Sutopo Patria. (2023). The Influence of Service Quality on BPJS Health Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan*, 21(2), 325–340.
- Deharja, Atma, Nuraini, Novita, & Wijayanti, Rossalina Adi. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di klinik Dr. M. Suherman Jember tahun 2017. *Prosiding*.
- Ekawaty, Dian, Samad, Mohammad Ardani, Nuryadin, Afriyana Amelia, Nurdin, Nurul Fitriyana, & Febrianti, Devy. (2022). Analisis Implementasi Patient Safety terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 4(1), 36–44.
- Fajar, Muhammad Ibnu, & Hasibuan, Rahman. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di rumah sakit embung fatimah batam. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 3(2).
- Fauziah, Syifa Rizki, Basri, Burhanuddin, & Abdillah, Hadi. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 43–50.
- Indrayadi, Indrayadi, Oktavia, Nor Afni, & Agustini, Meti. (2022). Perawat dan Keselamatan Pasien: Studi Tinjauan Literatur. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 5(1), 62–75.
- Iswara, Bunga Divi, & Rustam, Triana Ananda. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(2).
- Kalijogo, Faris Mukmin. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- Larasati, Andryani, & Dhamanti, Inge. (2021). Literature review: implementation of patient safety goals in hospitals in Indonesia. *Media Gizi Kesmas*, 10(1).
- Mabini Jr, Silvestre P., Narsico, Lalaine O., & Narsico, Peter G. (2024). Service Quality, Patient Satisfaction, and Improvement Indicators. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 5(4), 1331–1345.
- Pujiyanto, Pujiyanto, Istiatin, Istiatin, & Sudarwati, Sudarwati. (2024). Patient Satisfaction The Seger Waras Pratama Clinic in Polokarto Sukoharjo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1060–1070.
- Puspitasari, Sagita Candra. (2023). The Effect of Health Center Facilities on Patient Satisfaction in Ambulatory Installations. *Consilium Sanitatis: Journal of Health Science and Policy*, 1(3), 127–136.
- Salawati, Liza. (2020). Penerapan keselamatan pasien rumah sakit. *Averrous: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh*, 6(1), 98–107.
- Sara, Lira Firman, & Kusri, Eni. (2024). E-Service Quality, E-Features, dan E-Trust terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile di Pati. *JEBISKU: Jurnal*

- Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus*, 2(3), 357–369.
- Simamora, Roy Martin, De Fretes, Daniel, Purba, Ezra Deardo, & Pasaribu, Daniel. (2020). Practices, challenges, and prospects of online learning during Covid-19 pandemic in higher education: Lecturer perspectives. *Studies in Learning and Teaching*, 1(3), 185–208.
- Solehudin, Solehudin, & Syabanasyah, Inas. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 242–254.
- Sriningsih, Ns Nining, & Marlina, Endang. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1–13.
- Ulhaq, Muhammad Zia, & Ningtiyas, Fitria Ariya. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(1), 45–52.
- Widyasari, Reny, & Faradhila, Alifani Faiz. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Berat Bayi Lahir Rendah Di Rumah Sakit Citra Medika Depok Tahun 2023. *Journal of Nursing and Public Health*, 12(1), 262–267.

Copyright holder:

Fajar Wahyudi, Kosasih (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

