

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keselamatan menjadi isu global yang terdapat di rumah sakit ialah keselamatan pasien, keselamatan pekerja ataupun petugas kesehatan, keselamatan bangunan serta kelengkapan di rumah sakit terhadap keselamatan pasien serta petugas. Keselamatan area yang berakibat terhadap pencemaran area serta keselamatan bisnis rumah sakit yang terpaut dengan kelangsungan hidup rumah sakit. Keselamatan pasien ialah prioritas utama buat dilaksanakan terpaut dengan isu kualitas serta citra perumahsakit. Gerakan (*Patient Safety*) keselamatan pasien sudah jadi spirit dalam pelayanan rumah sakit segala dunia tidak cuma rumah di negeri maju yang memraktikkan keselamatan pasien buat menjamin kualitas pelayanan, namun pula rumah sakit di negeri berkembang semacam Indonesia (Mudayana & Juniarti, 2018).

Pelaksanaan keselamatan pasien harus menjadi prioritas utama dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien demi menjaga citra dan mutu rumah sakit (Juniarti & Mudayana, 2018). Pernyataan tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 176 ayat 1 yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan standar keselamatan pasien. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pengukuran dan pelaporan indikator mutu, pelaporan insiden keselamatan pasien dan manajemen risiko (PP 28, 2024). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengatur tentang keselamatan pasien di Rumah Sakit di Indonesia dalam

Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017. Peraturan ini menjadi dasar utama pelaksanaan keselamatan pasien dan harus dilakukan oleh seluruh rumah sakit sebagai salah satu syarat akreditasi rumah sakit. Peraturan menteri kesehatan ini menjadi panduan bagi manajemen rumah sakit agar dapat menjalankan program keselamatan pasien secara utuh (Juniarti & Mudayana, 2018).

*World Health Organization* (2019), menyatakan bahwa kesalahan medis terkait persepsian obat, penggunaan obat dan diagnosis yang merugikan pasien paling banyak ditemukan. *National Patient Safety Agency* (2022) melaporkan bahwa dalam rentang waktu April hingga Juni 2022 angka kejadian keselamatan pasien yang dilaporkan dari Negara Inggris adalah sebanyak 652.246 insiden. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 8% dibandingkan dengan rentang waktu April hingga Juni 2021 (NRLS, 2022). Laporan IKP di Minnesota, AS pada tahun 2022 terdapat 178 kejadian cedera serius dan 21 kejadian menyebabkan kematian pasien (*Annual Public Report Minnesota*, 2023).

*Joint Commission International* (JCI) dan *World Health Organization* (WHO) mencatat setidaknya 70% kejadian kesalahan dalam pengobatan terjadi di beberapa negara, dengan lebih dari 25.000 kasus kecatatan permanen di Australia, sebanyak 11% diantaranya akibat komunikasi yang buruk antar petugas kesehatan (WHO, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Humprey et al (2022) di Rumah sakit Boston Amerika, menyebutkan bahwa 53% klaim akibat kegagalan komunikasi antara perawat dengan pasien dan 47% kegagalan komunikasi antara PPA (Profesional Pemberi Asuhan) kepada

pasien. IKP (Insiden Keselamatan Pasien) di Indonesia paling banyak terjadi di ruang rawat inap dan akar penyebab masalah terbesar kedua adalah faktor komunikasi (Daud, 2023). Indonesia berdasarkan laporan Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) tahun 2023 terdapat 2.996 kejadian tidak diharapkan dan 166 kejadian sentinel (Daud, 2023).

Berdasarkan laporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Indonesia pada tahun 2015-2019 tercatat 11.558 kasus. Mengingat keselamatan pasien sudah menjadi tuntutan masyarakat maka pelaksanaan program keselamatan pasien rumah sakit perlu dilakukan (Yarnita & Efitra 2020). Laporan KKPRS yang diadakan di Indonesia tahun 2019 melaporkan masalah (14,41%), nyaris celaka(18,53%), kesalahan prosedur klinis (9,26%), dosis (9,26%) dan jatuh (5,15%) (Yarnita & Efitra 2020). Menurut data KKP-RS tahun 2021 di berbagai wilayah Provinsi Indonesia memiliki data kasus insiden terjadinya keselamatan pasien sejumlah 145 insiden di wilayah sabang Indonesia atau wilayah Aceh sebesar 0,68%, Sulawesi Selatan 0,69%, Bali 1,4%, Jawa Barat 2,8%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Timur 11,7%, Daerah Istimewa Yogyakarta 13,8%, Jawa Tengah 15,9%, Jakarta 37,9% (Basri & Purnamasari, 2021).

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih nyaman meliputi asesmen efek, identifikasi serta pengelolaan resiko pasien, pelaporan serta analisis insiden, keahlian belajar dari insiden serta tindak lanjutnya, dan implementasi pemecahan untuk meminimalkan munculnya efek serta menghindari terbentuknya luka yang diakibatkan oleh kesalahan akibat melakukan sesuatu tindakan ataupun tidak mengambil tindakan yang sepatutnya diambil (Fadilah, 2019). Implementasi keselamatan

pasien di rumah sakit dipengaruhi kedudukan sumber energi manusia salah satunya ialah komunikasi antar tenaga medis. Ketika para tenaga medis memprioritaskan keselamatan risiko terhadap pasien mungkin telah diperbaiki dengan pergantian staf dan peningkatan produktivitas. Hal ini dapat dijadikan investasi dan sistem keselamatan pasien untuk memberikan perawatan aman (Hutabarat, 2020).

Kolaborasi tim sangat erat hubungannya dengan kemampuan komunikasi efektif interprofesi dan terhadap kualitas pelayanan untuk menjaga keselamatan pasien maupun kepuasan pasien (Alfarizi, 2019). Pola komunikasi yang cenderung satu arah diikuti dengan sikap yang arogan antar profesional kesehatan juga memicu pelayanan yang tidak aman kepada pasien. Kesalahan komunikasi antara tenaga kesehatan diperumit oleh struktur pelaporan hierarkis, pendidikan, kelelahan, latar belakang budaya, perbedaan etnis, jenis kelamin dan struktur sosial (Wang, L et al, 2022). Perbedaan cara komunikasi antara perawat dan dokter merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan komunikasi (Hadi et al, 2021). Hambatan lain dalam komunikasi efektif antara lain stres, kebisingan, multitasking dan pergantian yang cepat dalam beberapa prosedur (O'Neill et al, 2021).

Dampak buruk sebagai akibat dari komunikasi yang tidak efektif antar petugas kesehatan seperti terjadinya malpraktik, penambahan biaya operasional RS, serta membengkaknya biaya perawatan dan pengobatan pasien. Metode komunikasi yang terstruktur bermanfaat untuk menyampaikan informasi pasien secara efektif, mengurangi kesalahan yang merugikan, meningkatkan kualitas perawatan, meningkatkan keselamatan pasien dan

meningkatkan kepuasan penyedia layanan kesehatan (Lee & Kim, 2020). Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara dalam membina hubungan yang terapeutik (menyembuhkan) yang diperlukan untuk bertukar informasi dan dapat digunakan dalam mempengaruhi perasaan orang lain. Komunikasi terapeutik perawat akan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dalam hal pengenalan diri, menyampaikan informasi, tindakan dan prosedur, menunjukkan sikap empati dan caring pada pasien, serta menumbuhkan adanya sikap saling percaya antara pasien dan perawat. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra keperawatan serta citra rumah sakit (Meikayanti et al. 2021).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul saat produk atau jasa yang diterima telah mencapai harapan pasien, kepuasan yang dirasakan pasien bisa menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan yang perawat berikan kepada pasien dan kepuasan pasien bisa menjadi suatu modal dalam mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi serta mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia pasti akan Kembali menggunakan pelayanan kesehatan ketika sedang membutuhkannya lagi bahkan telah dibuktikan bahwa pasien yang setia mengajak orang-orang yang berada disekelilingnya untuk menggunakan pelayanan yang sama (Apriadi, 2022).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian layanan komunikasi terapeutik. Perawat yang memiliki kemampuan

komunikasi terapeutik tidak hanya akan membangun hubungan kepercayaan dengan pasien, mencegah masalah hukum, membawa kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit (Tarigan & Ginting, 2019). Wajib bagi perawat untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan pasien di tempat kerja, yang merupakan peran penting pekerjaan mereka dalam memberikan perawatan yang berkualitas (kepuasan pasien dengan komunikasi interpersonal perawat mempengaruhi saat menerima perawatan, bahkan mereka sering membandingkan diri mereka dengan pelayanan di tempat lain. Pasien dikatakan loyal ketika perilaku pasien atas pelayanan jasa muncul secara teratur atau terdapat kondisi di mana pasien membutuhkan pelayanan setidaknya dua kali dalam interval waktu tertentu. Karena jika perawat menerapkan komunikasi terapeutik maka pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan serta masalah pasien cepat teratasi hingga pasien sembuh. Begitu juga sebaliknya perawat yang kurang memperhatikan komunikasinya akan menyebabkan kemungkinan masalah pasien sulit teratasi/sulit sembuh dan merasa kurang puas dalam segi pelayanan (Pitri & Ramadanti, 2022).

Membangun peningkatan komunikasi perawat dan pasien mempunyai pengaruh antara efektifitas komunikasi perawat pasiennya dengan loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien. Pasien yang merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perawat dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang dirasakan. Wajib bagi perawat menerapkan dan meningkatkan komunikasi terapeutik dengan mendengarkan

serta memperhatikan keluhannya agar pasien merasa puas dengan pelayanan. Hal ini sesuai dengan Pitri & Ramadanti (2022) yang menyatakan bahwa perawat dalam berkomunikasi atau memberikan informasi harus efektif dan terapeutik untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan menghindari ketidakpuasan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Firnanda, F., 2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. Sedangkan menurut (Kulinska J., 2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwa salah satu dari lima faktor terpenting menurut responden adalah rasa aman, seperti yang dilaporkan oleh sebagian pasien (54,4%) adalah pendapat lebih banyak orang dari sebagian pasien (54,4%). Responden menilai kualitas pelayanan pasien rata-rata dari  $M = 41,1/50$  poin. Ada korelasi positif yang kuat antara rasa aman dan akses informasi, perlakuan baik, kepercayaan terhadap tenaga medis dan kepuasan rawat inap di rumah sakit.

Hasil studi pendahuluan, data yang didapat dari HoREX Baucau bahwa permasalahan yang dihadapi adalah pelaksanaan operan belum dilakukan secara rutin, belum ada *Standart Operating Procedure* (SOP) yang mengatur tentang operan dan operan kadang tidak dilakukan, kadang operannya tidak secara resmi. Dari hasil observasi didapatkan data bahwa operan dilakukan tetapi tidak sesuai prosedur, pre dan post conference belum dilakukan, tidak adanya dokumentasi keperawatan, pendelegasian tugas di ruangan belum dilakukan dengan baik (misalnya belum terdokumentasi dan hanya dilakukan secara verbal/tidak terstruktur), pelaksanaan konferensi kasus belum

dilakukan, rapat tim kesehatan belum dilakukan dan tidak ditemukan dokumentasi keperawatan di ruangan tentang proses keperawatan.

Berdasarkan data yang didapat dari HoREX Baucau tentang keselamatan pasien adalah kejadian decubitus dengan angka kejadian yang berhubungan dengan keselamatan pasien pada tahun 2022 (1 kasus), tahun 2023 (1 kasus), tahun 2024 (2 kasus). Kesalahan pemberian obat pada tahun 2022 (1 kasus), tahun 2023 (0 kasus), tahun 2024 (1 kasus), kemudian pada indikator pasien jatuh dan cedera akibat restraint tidak ada kasus, sedangkan pada kejadian infeksi nosokomial pada tahun 2022 (2 kasus), tahun 2023 (4 kasus), tahun 2024 (3 kasus), serta pada kejadian flebitis yaitu pada tahun 2022 dan 2023 (3 kasus) dan pada tahun 2024 terdapat 4 kasus. Hal lain yang bisa dilihat yaitu berdasarkan  Constituição da República Democrática de Timor-Leste (CRTDL) pada bagian pertama tentang prinsip dasar, pasal 13 memuat tentang bahasa resmi dan bahasa nasional, dimana Bahasa Tetum dan bahasa Portugis merupakan bahasa resmi di Timor-Leste dan Bahasa Tetum serta Bahasa nasional lainnya diakui dan dikembangkan oleh negara (Parlamento Nacional, 2002). Sejalan dengan CRDTL, pada praktiknya penggunaan bahasa di tempat kerja sangatlah beragam diantaranya Bahasa Inggris, Bahasa Portugis, Bahasa Espanol dan Bahasa Tetum. Penggunaan multi bahasa dalam komunikasi profesional dapat mempengaruhi beragam interpretasi dan terkadang dapat menjadi penghambat dalam komunikasi itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan “Analisis Komunikasi Efektif dan Keselamatan Terhadap Kepuasan Pasien di HoREX Baucau”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah pengaruh komunikasi efektif dan keselamatan terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan keselamatan terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau.
- b. Menganalisis pengaruh keselamatan terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau.
- c. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan keselamatan terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yaitu menambah dan mengembangkan konsep atau teori ilmu pengetahuan keperawatan, serta sebagai acuan dalam melakukan komunikasi yang efektif dan

mengedepankan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan atau keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan di HoREX Baucau dalam upaya membuat kebijakan guna memperbaiki dan meningkatkan komunikasi yang efektif serta mengedepankan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan/keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pemahaman yang dianggap tepat kepada perawat supaya memahami peran dan tanggungjawab dalam meningkatkan pelayanan kesehatan atau keperawatan di HoREX Baucau.

## E. Keaslian Penelitian



Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
1.	<b>Peneliti:</b> Fany Lairin Djala (2021) <b>Judul:</b> Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso	Journal of Islamic Medicine, Vol.5, No.1, Hal.41-47, e-ISSN: 2550-0074	Analitik korelasi dengan pendekatan <i>Cross sectional</i>	Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian besar komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di ruang internal RSUD Poso adalah baik. Sebagian besar pasien rawat inap di ruang internal RSUD Poso merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat di RSUD Poso. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
				inap diruangan interna RSUD Poso
2.	<b>Peneliti:</b> Arya Ramadia, Rahmaniza, Afzal Maulidi (2022) <b>Judul:</b> Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap	Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia, Vol.10, No.2, Hal.393 - 402, e-ISSN 2655- 8106, p- ISSN2338- 2090	Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan pendekatan <i>cross  sectional</i>	Mayoritas komunikasi terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dalam kategori baik (55,4%). Mayoritas tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dalam kategori tinggi (47,7%). Ada hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dengan nilai p value 0,000
3.	<b>Peneliti:</b> Atqin Masmumah, Ervi Suminar, Diah Jerita (2024) <b>Judul:</b> Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik	Jurnal Keperawatan, Vol.22, No.1, Hal.12-20	Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Perawat di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik sebagian besar sudah melakukan komunikasi efektif. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik hampir seluruhnya menunjukkan pasien puas. Ada hubungan antara komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik
4.	<b>Peneliti:</b> Andi Nurul Azizah, Andi Surahman	Window of Public Health Journal,	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan	Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan patient safety dengan kepuasan pasien

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
	<p>Batara, Nurul Ulfa Mutthalib (2023)</p> <p><b>Judul:</b>            Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone</p>	Vol.4, No.4, Hal.603-613	pendekatan <i>Cross sectional</i>	<p>rawat inap di Rumah Sakit Tenriawaru Kabupaten Bone Tahun 2022, bahwa variabel yang memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien adalah identifikasi pasien, komunikasi yang efektif, keamanan obat, dan risiko pasien jatuh. Variabel komunikasi yang efektif dan keamanan obat lebih berhubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel identifikasi pasien dan risiko pasien jatuh</p>
5.	<p>Peneliti:            Yolanda Oktarina, Nofriadi, Rafnelly Rafki, Syafwand (2024)</p> <p><b>Judul:</b>            Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. Achmad Mochtar Kota Bukittinggi Tahun 2023</p>	Journal of Economics, Assets, and Evaluation, Vol.1, No.4, Hal.1-14	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i>	<p>Terdapat adanya hubungan yang signifikan antara penerapan patient safety: ketepatan identifikasi pasien dengan kepuasan pasien. Terdapat adanya hubungan yang signifikan antara penerapan patient safety: peningkatan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan patient safety: pengurangan risiko infeksi akibat perawatan dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan patient</p>

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
				safety: pengurangan risiko cedera akibat jatuh dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2023
6	<b>Peneliti:</b> Fajar Wahyudi, Kosasih (2024) <b>Judul:</b> Quo Vadis Implementasi Patient Safety Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit	Journal Syntax Idea p-ISSN: 2723-4339 e- ISSN: 2548- 1398, Vol.6, No.10	Penelitian deskriptif analitik kualitatif	<p>Pada saat melakukan tindakan tenaga 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. 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</p>



No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
				hendaknya menjadi tujuan akhir dari para penyedia layanan kesehatan dalam level apapun.

Berdasarkan tinjauan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis hubungan antara komunikasi efektif dengan keselamatan terhadap kepuasan pasien di HoREX Baucau. Dari hal tersebut yang menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya adalah tempat dan waktu penelitian, serta variabel bebas dalam penelitian ini mencakup komunikasi efektif dan keselamatan pasien dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien di HoREX Baucau.

