



Pengaruh Penerapan Keselamatan Pasien Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Yunita Ariyanti

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Puguh Ika Listyorini

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Anton Susanto

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Alamat: Jl. K.H Samanhudi No.93, Sondakan, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57147

Korespondensi penulis: yunitaariyanti55@gmail.com

Abstract. *The implementation of patient safety at Hidayah Boyolali Hospital, based on incident data, showed that in 2023 there were 1 sentinel event, 6 no-harm incidents, and 6 near misses. In 2024, the number of incidents decreased to 5 no-harm incidents and 4 near misses. The most common causes of incidents were blood transfusion reactions, medication errors without harm, and patient misidentification. This study aimed to examine the implementation of patient safety, the quality of inpatient services, and the influence of patient safety implementation on service quality. This research used a quantitative method with a cross sectional approach. The sample consisted of 52 nurses in inpatient units. The variables were the implementation of patient safety and the quality of inpatient services. The instrument used an ordinal scale, and data analysis was conducted using the Kruskal Wallis test. The results of the Kruskal Wallis test showed that only two patient safety indicators had a significant effect on the quality of inpatient services: proper patient identification ($p = 0.001$) and effective communication ($p = 0.011$). Meanwhile, the other four indicators medication safety ($p = 0.103$), accuracy of procedure/patient/site ($p = 0.150$), infection risk reduction ($p = 0.308$), and fall prevention ($p = 0.088$) did not show a significant effect.*

Keywords: *Patient Safety, Service Quality, Hospital*

Abstrak. Penerapan keselamatan pasien di Rumah Sakit Hidayah Boyolali dengan data kejadian insiden keselamatan pasien menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terdapat 1 kejadian tidak diharapkan, 6 kejadian tidak cedera, dan 6 kejadian nyaris cedera. Pada tahun 2024, jumlah insiden menurun menjadi 5 kejadian tidak cedera dan 4 kejadian nyaris cedera. Penyebab insiden terbanyak adalah reaksi transfusi darah, kesalahan pemberian obat tanpa efek, dan salah identifikasi pasien. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui penerapan keselamatan pasien, kualitas pelayanan rawat inap, serta pengaruh penerapan keselamatan pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini

Received July 07, 2025; Revised July 30, 2025; Accepted July 30, 2025

*Yunita Ariyanti, yunitaariyanti55@gmail.com

menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel terdiri dari 52 perawat di unit rawat inap. variabel penerapan keselamatan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Instrumen menggunakan skala ordinal, dan analisis data dilakukan dengan uji *Kruskal Wallis*. Menunjukkan hasil uji *Kruskal Wallis*, diketahui bahwa hanya dua indikator keselamatan pasien yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap, yaitu identifikasi pasien yang benar ($p = 0,001$) dan komunikasi yang efektif ($p = 0,011$). Sementara itu, empat indikator lainnya keamanan obat ($p = 0,103$), ketepatan lokasi/prosedur/pasien operasi ($p = 0,150$), pengurangan risiko infeksi ($p = 0,308$), dan pencegahan cedera akibat jatuh ($p = 0,088$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: Keselamatan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan melahirkan paradigma baru bahwa mutu layanan harus sejalan dengan upaya meminimalkan risiko dan menjamin keselamatan pasien. Tinggi rendahnya mutu dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang seimbang antara risiko dan manfaat. Isu keselamatan pasien mulai mendapat perhatian sejak laporan Institute of Medicine tahun 2000 berjudul *To Err Is Human*, yang mengungkap data penting terkait kejadian tidak diharapkan (KTD) (Harefa, 2017).

Berdasarkan *World Health Organization* (2017) Keselamatan pasien merupakan isu kesehatan masyarakat global. Insiden keselamatan pasien banyak terjadi akibat prosedur bedah (27%), kesalahan pengobatan (18,3%), dan infeksi terkait perawatan (12,2%). Di Indonesia, pada tahun 2019 tercatat 7.465 kasus Insiden Keselamatan Pasien (IKP), terdiri dari (2,3%) kematian, (1,7%) cedera berat, 5% cedera sedang, (16%) cedera ringan, dan (75%) tanpa cedera. Namun, hanya (12%) dari 2.877 rumah sakit yang melaporkan IKP. Dari data tersebut, jenis insiden terbanyak adalah Kejadian Nyaris Cedera (38%), diikuti oleh Kejadian Tidak Cedera (31%) dan Kejadian Tidak Diharapkan (31%) (Lombongkaehe dkk., 2023).

Total pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) rumah sakit berdasarkan data komite keselamatan pasien rumah sakit (KKP-RS) pada tahun 2021 di Provinsi Jawa Tengah sebesar (15,9 %), Aceh (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%), Jakarta (37,9%). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di berbagai Provinsi Indonesia masih tinggi

dan belum sesuai dengan standar (*zero accident* atau 0 kejadian) (Lombongkaehe dkk., 2023).

Penelitian yang sebelumnya, telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara penerapan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit, sebagian besar masih berfokus pada kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Penelitian yang dilakukan oleh Oktarina dkk (2024) misalnya, menitik beratkan pada kepuasan pasien sebagai hasil dari penerapan patient safety, bukan pada kualitas pelayanan rawat inap yang dinilai melalui lima dimensi mutu yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara komprehensif meneliti keenam indikator keselamatan pasien berdasarkan Permenkes RI (2017), seperti identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat, ketepatan lokasi/prosedur/pasien, pencegahan infeksi, dan pencegahan cedera akibat jatuh secara terpisah dan mendalam. Penelitian sebelumnya juga umumnya menggunakan pasien sebagai responden, sementara penelitian ini mengambil sudut pandang perawat yang lebih memahami implementasi teknis keselamatan pasien.

Hasil studi pendahuluan dengan bagian komite mutu Rumah Sakit Hidayah Boyolali, terdapat jumlah data insiden keselamatan pasien pada periode tahun 2023-2024. Pada tahun 2023 jumlah kasus insiden keselamatan pasien terdapat 1 kasus Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), 6 kasus Kejadian Tidak Cedera (KTC), 6 kasus Kejadian Nyaris Cedera (KNC), dan 0 kasus untuk sentinel. Pada tahun 2024 terdapat 0 kasus Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), 5 kasus Kejadian Tidak Cedera (KTC), 4 kasus Kejadian Nyaris Cedera (KNC), dan 0 kasus untuk sentinel. Rata-rata penyebab Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) disebabkan oleh reaksi tranfusi darah, Kejadian Tidak Cedera (KTC) disebabkan oleh salah obat (tidak ada efek), Kejadian Nyaris Cedera (KNC) disebabkan oleh salah pasien.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hidayah Boyolali, mengetahui tingkat kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali, dan mengetahui pengaruh penerapan keselamatan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan jenis kuantitatif, desain penelitian *analitik* dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan variabel bebas berupa penerapan keselamatan pasien dan variabel terikat berupa kualitas pelayanan rawat inap, dengan populasi sebanyak 52 perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, berbentuk skala ordinal yang disusun berdasarkan indikator-indikator keselamatan pasien dan dimensi kualitas pelayanan rawat inap dengan menggunakan sampling jenuh dengan sampel 52 perawat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner. Analisa data dengan menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolirelitas, heterokedastisitas dan uji hipotesis yaitu uji *kruskal wallis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	5	9,6%
	Perempuan	47	90,4%
Umur	21-30 Tahun	42	80,8%
	31-40 Tahun	10	19,2%
Pendidikan Terakhir	DIII Keperawatan	40	76,9%
	S1 Keperawatan Ners	12	23,1%
Masa Kerja	< 1 Tahun	3	5,8%
	1-5 Tahun	32	61,5%
	6-10 Tahun	13	25,0%
	>10 Tahun	4	7,7%

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan data diatas, jumlah total responden dalam penelitian ini sebanyak 52 perawat rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang (9,6%), sedangkan perempuan

sebanyak 47 orang (90,4%). Dilihat dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–30 tahun yaitu sebanyak 42 orang (80,8%), dan sisanya berusia 31–40 tahun sebanyak 10 orang (19,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan DIII Keperawatan sebanyak 40 orang (76,9%), sedangkan lulusan S1 Keperawatan Ners sebanyak 12 orang (23,1%). Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun 3 orang (5,8%), 1–5 tahun sebanyak 32 orang (61,5%), 6-10 tahun sebanyak 13 orang (25,0%), lebih dari 10 tahun sebanyak 4 orang (7,7%).

Perawat adalah seorang profesional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan. Pemenuhan kebutuhan kepuasan pasien selama di rumah sakit diperlukan tenaga kesehatan yang harus mempunyai pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) yang tinggi serta mempunyai sikap profesional (*attitude*) dan dapat menunjang pembangunan kesehatan (Cahyono, 2015). Karakteristik penelitian sebelumnya hampir sebagai besar responden berjenis kelamin perempuan, penelitian ini juga mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Pendidikan terakhir penelitian sebelumnya yang dimiliki oleh sebagian besar responden DIII keperawatan, sedangkan penelitian ini mayoritas responden dengan pendidikan terakhir DIII keperawatan (Furroidah dkk., 2023).

Penerapan Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Peneliti untuk mengetahui sejauh mana penerapan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali, dilakukan pengukuran berdasarkan enam indikator keselamatan pasien dan dimensi kualitas pelayanan. Hasil pengukuran tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Variabel	Kategori	Rentang Indeks (%)	Jumlah	Presentase (%)
Ketepatan Identifikasi Pasien yang Benar	Tidak Baik	70,8-80,5	14	26,9
	Cukup Baik	80,6-90,3	7	13,5
	Baik	90,4-100	31	59,6

Variabel	Kategori	Rentang Indeks (%)	Jumlah	Presentase (%)
Peningkatan Komunikasi Efektif yang	Tidak Baik	66,7-77,8	10	19,2
	Cukup Baik	77,9-88,9	14	26,9
	Baik	89-100	28	53,8
Peningkatan Keamanan yang Diwaspadai Obat Perlu	Tidak Baik	75-83,3	19	36,5
	Cukup Baik	83,4-91,6	4	7,7
	Baik	91,7-100	29	55,8
Kepastian Lokasi, Prosedur, dan Pasien Operasi Tepat	Tidak Baik	62,5-74,5	3	5,8
	Cukup Baik	74,6-86,6	19	36,5
	Baik	86,7-100	30	57,7
Pengurangan Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan	Tidak Baik	75,83,3	20	38,5
	Cukup Baik	83,4-91,6	3	5,8
	Baik	91,7-100	29	55,8
Pengurangan Risiko Cedera Pasien Jatuh	Tidak Baik	58,3-72,2	5	9,6
	Cukup Baik	72,3-86,2	21	40,4
	Baik	86,3-100	26	50,0
Kualitas Pelayanan Rawat Inap	Tidak Baik	73,4-82,2	12	23,1
	Cukup Baik	82,3-91,1	18	34,6
	Baik	91,2-100	22	42,3

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, diketahui bahwa sebagian besar perawat menilai penerapan keselamatan pasien berada dalam kategori baik, khususnya pada indikator ketepatan identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat, dan kepastian prosedur operasi dengan persentase lebih dari (50%) berada pada kategori baik. Sementara itu, indikator pengurangan risiko infeksi dan risiko jatuh masih menunjukkan adanya responden yang menilai penerapannya belum optimal, karena masih terdapat persentase yang cukup tinggi pada kategori tidak baik dan cukup baik. Demikian untuk penilaian kualitas pelayanan rawat inap, mayoritas responden menilai dalam kategori baik (42,3%), meskipun terdapat pula yang menilai cukup baik (34,6%) dan tidak baik (23,1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan dan penguatan layanan.

Berdasarkan temuan deskriptif tersebut, selanjutnya dilakukan analisis inferensial untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator keselamatan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali.

Pengaruh Penerapan Keselamatan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Peneliti mengetahui pengaruh penerapan keselamatan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali, diperlukan penilaian terhadap sejauh mana enam indikator keselamatan pasien diterapkan sebagai berikut:

Pengaruh Ketepatan Identifikasi Pasien yang Benar Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Kruskal wallis* nonparametrik, diperoleh nilai *Kruskal wallis* sebesar 13,833 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ketepatan identifikasi pasien yang benar terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Hasil uji diatas menunjukkan bahwa semakin baik penerapan identifikasi pasien, maka semakin baik pula persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima pasien.

Ketepatan dalam mengidentifikasi pasien sangat penting untuk mencegah kesalahan medis, seperti pemberian obat atau tindakan kepada pasien yang salah. Hal ini berdampak langsung terhadap keselamatan dan kepuasan pasien, yang kemudian memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Penerapan identifikasi pasien yang benar, seperti penggunaan gelang identitas, verifikasi nama dan tanggal lahir, serta komunikasi yang jelas sebelum tindakan, merupakan bentuk kepatuhan terhadap standar keselamatan pasien (Permenkes RI, 2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa identifikasi pasien yang benar berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Temuan ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang mengungkapkan hubungan signifikan antara kompetensi perawat dan kepatuhan pelaksanaan SOP identifikasi pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado (Paturusi dkk., 2022). Hasil penelitian ini didukung oleh studi Solehudin dkk., (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan SPO identifikasi pasien oleh perawat belum sepenuhnya optimal. Beberapa perawat masih tidak melaksanakan langkah identifikasi sebelum tindakan, meskipun SPO telah

disosialisasikan. Hal ini berdampak langsung pada mutu pelayanan karena dapat menyebabkan kesalahan tindakan medis. Ketepatan identifikasi pasien merupakan dasar penting untuk menjamin keselamatan dan kualitas pelayanan yang andal. Penelitian menurut Pujianto dkk., (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dengan kepatuhan dalam melakukan identifikasi pasien. Perawat yang memiliki pengetahuan baik cenderung lebih patuh terhadap prinsip identifikasi yang benar, sehingga dapat mencegah kesalahan tindakan.

Pengaruh Komunikasi yang Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Kruskal wallis* nonparametrik, diperoleh nilai *Kruskal wallis* sebesar 8,983 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,011. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan komunikasi yang efektif terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Hasil uji diatas mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi yang efektif di rumah sakit, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Komunikasi merupakan salah satu elemen kunci dalam mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien sangat penting dalam proses pelayanan. Informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami dapat mencegah kesalahpahaman, meningkatkan kepercayaan pasien, dan mempercepat pengambilan keputusan medis (Permenkes RI, 2017). Selain itu, komunikasi antar tenaga kesehatan yang baik juga berperan dalam mencegah kesalahan prosedur, memperlancar koordinasi, serta memastikan keselamatan pasien tetap terjaga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Temuan ini diperkuat oleh Suwitri dkk., (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan komunikasi efektif meningkatkan perilaku caring perawat, yang berdampak pada kepuasan pasien.

Menurut Ansyori dan Ikawati, (2022) juga menekankan bahwa komunikasi interpersonal dan terapeutik berperan penting dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Sementara itu, Tamara dkk., (2022) menemukan bahwa komunikasi tenaga kesehatan memengaruhi kepuasan pasien, meskipun masih terdapat kendala seperti

kurangnya empati dan kejelasan informasi. Menurut Mamesah dkk., (2020) menambahkan bahwa komunikasi yang baik mampu meningkatkan kepercayaan pasien dan mutu pelayanan, meskipun hambatan seperti kelelahan tenaga kesehatan masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan kunci penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Keamanan Obat yang Perlu Diwaspadai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Kruskal wallis* nonparametrik, diperoleh nilai *Kruskal wallis* sebesar 2,654 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,103. Nilai signifikansi ini lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan obat yang perlu diwaspadai terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Meskipun tidak signifikan, keamanan obat tetap merupakan aspek penting dalam keselamatan pasien dan tidak dapat diabaikan. Rumah sakit perlu memastikan bahwa prosedur pemberian obat dilakukan secara benar dan aman untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan serta menjaga mutu pelayanan secara keseluruhan.

Keamanan obat merupakan bagian penting dalam upaya keselamatan pasien, khususnya dalam mencegah kesalahan pemberian obat yang bisa berdampak fatal (Permenkes RI, 2017). Namun, hasil ini bisa disebabkan oleh minimnya keterlibatan langsung pasien terhadap proses pengelolaan obat berisiko tinggi di rumah sakit, atau karena proses tersebut berjalan secara internal dan kurang terlihat oleh pasien, sehingga tidak terlalu memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Hasil ini memberikan masukan bahwa meskipun aspek keamanan obat sangat penting dalam sistem pelayanan rumah sakit, peningkatan transparansi, keterlibatan pasien, dan edukasi mengenai pentingnya prosedur keamanan obat perlu ditingkatkan agar indikator ini memiliki dampak yang lebih nyata terhadap persepsi kualitas pelayanan rawat inap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan obat yang perlu diwaspadai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Temuan ini diperkuat oleh Andhini dkk., (2022) pengetahuan perawat tentang *medication safety* berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat inap, karena penerapan penggunaan obat yang aman sangat memengaruhi keselamatan pasien

dan kepuasan mereka terhadap pelayanan. Pelatihan, supervisi, dan penyediaan SOP yang jelas menjadi aspek penting dalam mendukung upaya ini.

Menurut Ardianti dkk., (2024) menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle Takalar. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang dilakukan saat penelitian diketahui bahwa sebagian besar persepsi perawat terkait peningkatan obat yang perlu diwaspadai terhadap peningkatan kualitas pelayanan baik tapi masih ada yang kurang baik. Hal tersebut didukung oleh jawaban responden yang menyatakan bahwa masih didapatkan perawat yang masih kurang dalam melakukan pemeriksaan obat dengan 7 prinsip benar (benar pasien, benar dosis, benar waktu, benar cara pemberian, benar dokumentasi dan benar informasi).

Pengaruh Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, dan Tepat Pasien Operasi Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *kruskal wallis* nonparametrik, diperoleh nilai *kruskal wallis* sebesar 3,792 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,150. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek kepastian dalam tindakan operasi seperti ketepatan Lokasi, prosedur, dan pasien operasi belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan rawat inap. Hal ini dapat terjadi karena proses verifikasi sebelum tindakan operasi biasanya dilakukan oleh tim medis secara internal, dan tidak selalu disadari secara langsung oleh pasien atau keluarga pasien sebagai bagian dari kualitas pelayanan.

Keselamatan pasien bahwa salah satu langkah penting dalam mencegah kejadian yang tidak diinginkan adalah dengan memastikan prosedur pembedahan dilakukan secara benar terhadap pasien yang tepat dan di lokasi yang benar (Permenkes RI, 2017). Hal ini juga ditegaskan dalam Keselamatan Pasien Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa verifikasi pra-operasi merupakan bagian vital dari sistem keselamatan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun

masih terdapat beberapa faktor risiko seperti pengkajian pasien yang tidak optimal, penelaahan catatan medis yang belum adekuat, dan budaya komunikasi tim bedah yang kurang mendukung, sebagian besar perawat telah melakukan berbagai upaya preventif untuk memastikan ketepatan identitas pasien, lokasi, dan prosedur operasi. Langkah-langkah tersebut mencakup pengecekan identitas pasien, verifikasi prosedur dan lokasi operasi, pelaksanaan prosedur pra-operatif sesuai instruksi dokter, serta kesiapan hasil pemeriksaan penunjang (Syah, 2020).

Hasil temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekawaty dkk., (2022) tidak terdapat pengaruh kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022. Menurut Ardianti dkk., (2019) terdapat pengaruh kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat operasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat inap Haji Padjonga Daeng Ngalle Takalar, berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar perawat memiliki persepsi baik terhadap kepastian lokasi, prosedur, dan operasi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat perawat yang kurang memahami lokasi dan prosedur tindakan, yang dapat berdampak buruk bagi pasien. Menurut Chandra, Nizam dan Ismail, (2019) terdapat hubungan antara kepastian lokasi pembedahan yang benar, tepat dan sesuai prosedur dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

Pengaruh Pengurangan Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Berdasarkan hasil analisis ini menggunakan uji *kruskal wallis* nonparametrik, diperoleh nilai *kruskal wallis* sebesar 2,355 dengan derajat kebebasan 2 dan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,308. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengurangan risiko infeksi akibat perawatan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Meskipun hasil uji statistik menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan, namun upaya pengurangan risiko infeksi akibat perawatan tetap harus menjadi prioritas dalam pelayanan rumah sakit, karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien dan standar mutu pelayanan yang diterapkan oleh institusi kesehatan.

Berdasarkan Permenkes RI, (2017) infeksi yang diperoleh selama perawatan di rumah sakit merupakan penyebab utama peningkatan morbiditas, mortalitas, serta beban

biaya rumah sakit. Oleh karena itu, penerapan standar seperti kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri (APD), sterilisasi alat medis, dan manajemen limbah sangat penting dalam mencegah infeksi silang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengurangan risiko infeksi akibat perawatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Hasil ini juga sejalan dengan temuan Ekawaty dkk., (2022) terdapat pengaruh pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab.Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022. Menurut Ardianti dkk., (2024) terdapat pengaruh pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle, berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap upaya pengurangan risiko infeksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat perawat yang kurang konsisten dalam menerapkan enam langkah cuci tangan sesuai pedoman WHO.

Menurut Oktarina dkk., (2024) disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* yaitu pengurangan risiko infeksi dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023, Menurut asumsi peneliti, lebih dari separuh pasien di ruang rawat inap bedah RSAM menilai penerapan pengurangan risiko infeksi masih kurang baik, dengan 28 responden (52,8%) berada pada kategori tersebut. Menurut Chandra, Nizam, dan Ismail, (2019) terdapat hubungan antara penerapan *patient safety* ditinjau dari aspek mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh.

Pengaruh Pengurangan Risiko Cedera Pasien Jatuh Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Berdasarkan hasil analisis ini menggunakan uji *kruskal wallis* non parametrik, diperoleh nilai *kruskal wallis* sebesar 4,866 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,088. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengurangan risiko cedera akibat jatuh terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Meskipun hasil analisis statistik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, pengurangan risiko cedera akibat pasien jatuh tetap merupakan aspek penting dalam keselamatan pasien

yang harus diperhatikan secara serius oleh rumah sakit, karena kejadian jatuh dapat berdampak pada kondisi klinis pasien dan citra mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pencegahan pasien jatuh merupakan upaya bagian penting dalam penerapan standar keselamatan pasien di rumah sakit, khususnya bagi pasien lanjut usia, pasien dengan gangguan mobilitas, dan pasien dengan gangguan kesadaran (Permenkes RI, 2017). Tindakan preventif seperti penilaian risiko jatuh secara rutin, penggunaan alat bantu, pengawasan selama mobilisasi, serta edukasi kepada pasien dan keluarga sangat berperan dalam mencegah kejadian cedera. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengurangan risiko cedera akibat jatuh tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Temuan penelitian ini menunjukkan lebih dari setengah perawat telah mengaplikasikan usaha pencegahan jatuh dengan menaikkan pengaman atau pembatas tempat tidur. Pemasangan pengaman tempat tidur sangatlah penting disediakan terutama pada pasien dengan kesadaran menurun dan gangguan mobilitas (Syah, 2020). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekawaty dkk., (2022) yaitu tidak terdapat pengaruh mengurangi cedera jatuh pada pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kab. Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022. Menurut Ardianti dkk., (2024) bahwa tidak terdapat pengaruh pengurangan risiko pasien jatuh terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle Takalar, Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sebagian besar perawat memiliki persepsi yang baik terhadap upaya pengurangan risiko jatuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih ditemukan kekurangan, terutama dalam hal pemberian edukasi kepada keluarga pasien agar lebih memperhatikan kondisi pasien dan mendampingi saat pasien berjalan ke kamar mandi.

Menurut Oktarina dkk., (2024) disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* merupakan pengurangan risiko cedera dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD Achmad Mohtar Bukittinggi Tahun 2023, Menurut asumsi peneliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien di ruang rawat inap bedah RSAM menilai upaya pengurangan risiko cedera akibat jatuh berada dalam kategori baik. Hal ini didukung oleh mayoritas jawaban responden yang menyatakan bahwa tindakan pencegahan jatuh sering

dilakukan. Menurut Chandra, Nizam, dan Ismail, (2019) terdapat ubungan antara penerapan *patient safety* ditinjau dari aspek mengurangi risiko pasien jatuh dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dari enam indikator keselamatan pasien, hanya dua yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali, yaitu ketepatan identifikasi pasien yang benar dan komunikasi yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut memiliki peran penting dalam menunjang mutu pelayanan kepada pasien. Sementara itu, indikator lain seperti keamanan obat, ketepatan lokasi dan prosedur operasi, pengurangan risiko infeksi, serta pencegahan cedera akibat jatuh tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. Meskipun demikian, penerapan seluruh indikator keselamatan pasien tetap harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga keselamatan serta kepuasan pasien secara menyeluruh. Berdasarkan temuan tersebut, rumah sakit diharapkan terus meningkatkan kualitas identifikasi pasien dan komunikasi antar tenaga kesehatan, serta melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi mutu pelayanan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Ayu Sri Suwitri, A., Leda Kio, A., Gede Wirajaya, I., & Sakit Umum Bali Royal, R. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif terhadap Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal The Effect of Effective Communication Training towards Nurse Caring in Ward at Bali Royal Hospital. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 11(1), 14–21.
- Ansyori, A., & Ikawati, F. R. (2022). Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 2(2), 1. <https://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/65/37>
- Ardianti, A., Rosdiana, R., Junus, D., Naisa, A., & Mangindara, M. (2024). Pengaruh Penerapan Patient Safety Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle Takalar. *Public Health And Medicine Journal*, 2(1), 7–21. <https://doi.org/10.59583/pama.v2i1.86>

- Ardianti, Rosdiana, Junus, D., Ramli, A. N., & Mangindara. (2019). Pengaruh Penerapan Patient Safety Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle Takalar. *The Patient Safety Council of Malaysia*, 23(6), 1–14.
- Cahyono, A. (2015). Hubungan Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Perawat terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(2), 97–102.
- Chandra, Nizam Ismail, A. A. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Kes Cehadum* |, 1(4), 43–53.
- Dwi Andhini, C., Wahyuni, U., & Supratini, S. (2022). Hubungan Pelaksanaan Prinsip Pemberian Obat Dengan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. *Jurnal Keperawatan Cikini*, 3(2), 84–93. <https://doi.org/10.55644/jkc.v3i2.91>
- Ekawaty, D., Samad, M. A., Nuryadin, A. A., Nurdin, N. F., & Febrianti, D. (2022). Analisis Implementasi Patient Safety terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 4, 36–44.
- Furroidah, F., Maulidia, R., & Maria, L. (2023). Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Tingkat Kepatuhan Dalam Menerapkan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 12(1), 26–38. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v12i1.314>
- Harefa, C. K. (2017). *Gambaran Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Oleh Perawat*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Lombongkahe, C. M. N., Kaunang, E. D., & Karamoy, H. (2023). Analisis Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Unit Rawat Inap Siloam Hospitals, Manado, Indonesia. *Medical Scope Journal*, 4(2), 193–200. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44946>
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 23–28. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.101>
- Oktarina, Y., Nofriadi, N., Rafki, R., & Syafwandi, S. (2024). Hubungan Penerapan

- Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap Bedah RSUD dr. Achmad Mochtar Kota Bukittinggi Tahun 2023. *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.47134/jeae.v1i4.331>
- Permenkes, 2017. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*. 308.
- Pujianto, E., Sutrisno, & Putra, F. A. (2023). Hubungan pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dengan kepatuhan identifikasi pasien dan Penerapan Prinsip benar pemberian obat pada pasien di rsjd surakarta. *Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(Desember), 41–55. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI/article/view/1587>
- Ria inda sari paturusi, Zainar Kasim, & Rahmat H Djalil. (2022). Hubungan Kompetensi Perawat Dengan Kepatuhan Pelaksanaan Sop Identifikasi Pasien. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 3(1), 43–48. <https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/61>
- Solehudin, S., Sancka Stella, Ahmad Rizal, & Lannasari, L. (2023). Analisis Penerapan Identifikasi Pasien. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 1(1), 85–95. <https://doi.org/10.55606/innovation.v1i1.821>
- Syah, M. (2020). *Pentingnya Pengetahuan Perawat Tentang Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. 10. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/72gqm>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- World Health Organization, 2017. (2017). Patient safety. *Nursing BC / Registered Nurses Association of British Columbia*, 36(5), 33–34.