

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keselamatan pasien (*patient safety*) adalah tindakan untuk meminimalisir bahaya selama pasien berada dipelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan mempunyai hubungan langsung terhadap pasien selama 24 jam yang memiliki peran penting dalam keselamatan (Manning et al., 2016). *Joint Commission Internasional* (JCI) dan *World Health Organisation* (WHO) menyebutkan terdapat beberapa negara, 70% kejadian kesalahan pengobatan meskipun, JCI dan WHO mengeluarkan “*Nine Life- Saving Patient Safety Solutions*” atau sembilan solusi keselamatan pasien, namun pada kenyataannya sumber masalah keselamatan pasien masih banyak terjadi termasuk di Indonesia (Sulahyuningsih, 2017).

Incidence rate kejadian tidak diharapkan sebesar 7,5%, terdiri dari kejadian yang tidak disengaja, komplikasi berakibat pada kematian, keterbatasan fisik, rawat inap yang panjang, diprediksi mendekati 185.000 kejadian per tahun hampir 70.000 kejadian tidak diharapkan bisa dikendalikan, Baker (Listiowati , 2021). Zeeshan (2014), dalam penelitiannya yang berlangsung selama empat tahun menemukan 6,5% pasien mengalami kejadian tidak diharapkan, adalah hasil analisis *retrospektif* pada tiga rumah sakit rumah sakit di Amerika Serikat bagian Tengah, yang ketiganya memberikan pelayanan rawat inap bedah.

Medical error menjadi faktor utama kematian dan kecacatan, adanya temuan dari 70.000 yang tercatat, 9,2% terjadi insiden keselamatan pasien, 43,5% adalah kasus yang bisa dicegah. Sebagai besar (56,3%) tidak mengalami kecacatan, 7,4% kejadian mengakibatkan kematian (Mellin at al., 2010). Keselamatan pasien adalah tanggung jawab dari perawat dalam rangka menurunkan fenomena *medical error*. Penelitian yang dilakukan oleh Harus (2015), menemukan pengetahuan perawat memiliki hubungan dengan pelaksanaan prosedur keselamatan pasien di RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2019

menyatakan dengan jumlah 7.310 insiden keselamatan pasien dibagi menjadi kejadian nyaris cedera sejumlah 2421 insiden, kejadian tidak cedera dengan jumlah 2463 insiden, sedangkan kejadian tidak diharapkan berjumlah 2426 insiden. Didasarkan pada laporan hasil insiden diperoleh data dengan jumlah 5405 tanpa mengakibatkan cedera, sejumlah 1167 mengakibatkan cedera ringan, sejumlah 421 cedera sedang, dan 85 dengan cedera berat sedangkan 233 berdampak pada kematian (Kemenkes, 2019). KKP-RS, menyebutkan berbagai data sebaran insiden kejadian pasien tahun 2007 di Indonesia dengan jumlah 145 kejadian, di beberapa provinsi dengan jumlah 37,9% kasus di Jakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 13,8% kasus, Jawa Tengah 15, 9% kasus, Jawa Timur 11,7%, Jawa Barat 2,8%, Sumatera Selatan 6,9%, Bali 1,4%, Sulawesi Selatan 0,68%, dan Aceh sejumlah 0,68%. Di Rumah Sakit Aisyiah Kudus diketahui pada tahun 2017-2021 data yang didapatkan adalah nol, sehingga perlu dilakukan analisis apakah benar-benar nol atau belum ada kesadaran untuk melaporkan insiden.

Menurut International JC (2017), menyebutkan terdapat enam penerapan keselamatan pasien, yaitu: tepat dalam mengidentifikasi pasien, komunikasi efektif meningkat, perhatikan keamanan obat perlu ditingkatkan, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat dalam operasi, menurunkan terdapatnya risiko infeksi terkait dengan layanan kesehatan dan menurunkan risiko pasien jatuh keselamatan pasien (Davis et al., 2012). *Patient Safety Dialogue* dikembangkan oleh Sewdia untuk mencapai peningkatan budaya keselamatan pasien. Perbedaan intervensi ini dengan intervensi *Walk-Rounds* adalah intervensi ini tidak hanya fokus pada staf *frontline*, namun intervensi ini menekankan pada dialog atau komunikasi di antara pimpinan klinis dan staf, khususnya staf yang mempunyai tugas dalam bidang keselamatan pasien, pimpinan staf medis dan perwakilan bagian administrasi serta pengurus dewan perwakilan daerah. Hasil dari intervensi ini menunjukkan adanya peningkatan budaya keselamatan pasien dalam 5 tahun (Öhrn et al., 2011).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit telah berupaya dengan menerapkan keselamatan pasien. Upaya rumah sakit dalam menerapkan keselamatan pasien adalah dengan meningkatkan pengetahuan perawat dengan cara melanjutkan pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2015), menemukan perawat memiliki hubungan pengetahuan dengan praktek keselamatan pasien di rumah sakit. Selain itu, masih perlu dilaksanakan upaya lain salah satunya adalah dalam bentuk mengupayakan keterlibatan pasien melalui peran perawat dalam mengimplementasikan SOP Orientasi Pasien Baru. Orientasi pasien baru adalah kontrak terhadap perawat, pasien beserta keluarga yang di dalamnya terdapat kerjasama untuk pemberian asuhan keperawatan. Perawat wajib melibatkan kognitif, afektif dan tindakan dalam upaya mewujudkan keselamatan pasien (Lombagia, 2016). Terdapat beberapa kebermanfaatan terkait dengan adanya SOP orientasi (pasien baru) yaitu membangun hubungan dengan saling percaya diantara perawat beserta pasien, selanjutnya pasien beserta keluarga mengerti mengenai semua aturan rumah sakit dan fasilitas yang tersedia dan bagaimana cara memanfaatkannya (Tjiptono, 2011). Khater et al., (2015), perawat memiliki peran penting dengan keselamatan pasien, terkait dengan tanggung jawab langsung dalam perawatan pasien yang berkesinambungan. Perawat dalam melaksanakan perannya, bersama kelompok menerapkan komunikasi efektif dan berfokus kepada tujuan harian yang harus dicapai (Hickey et al., 2015).

Pelibatan pasien merupakan bagian integral dari sejumlah kampanye keselamatan pasien internasional (*patient safety campaign*). Keterlibatan pasien dalam keselamatan pasien berhubungan dengan 3 (tiga) kondisi, yaitu: 1) bentuk kesalahan yang coba dicegah oleh pasien; 2) tindakan yang dibutuhkan oleh pasien; 3) karakteristik dari tindakan tersebut. Ketiga hal tersebut dapat meningkatkan keterlibatan pasien dan dapat mengidentifikasi hambatan yang mungkin ada untuk meningkatkan keterlibatan pasien (Davis, et al., 2012).

Penelitian Listiowati (2021), menemukan *Patient Engagement* (PE) merupakan strategi dalam mencapai perawatan kesehatan yang aman.

Rumah Sakit Aisyiah Kudus adalah rumah sakit Tipe D dan terakreditasi paripurna tahun 2017. Berdasarkan pengamatan awal yang dilaksanakan di Rumah Sakit diketahui pelaksanaan keselamatan pasien belum optimal terutama perawat hanya mengisi lembar rekam medis tentang keselamatan pasien tanpa melakukan komunikasi efektif dan melibatkan pasien dalam penerapan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa perawat belum melakukan pelaksanaan orientasi pasien baru sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah diterapkan, sehingga tujuan dari SOP tersebut belum optimal baik bagi perawat maupun bagi pasien. Komunikasi yang kurang efektif dan pemberian informasi yang tidak lengkap saat proses orientasi ternyata dapat memicu kekhawatiran pasien dan keluarga. Sebaliknya adanya komunikasi efektif akan memotivasi keterlibatan pasien dan keluarga untuk lebih patuh terhadap aturan Rumah sakit. Orientasi pasien baru bertujuan membina hubungan saling percaya dan informasi awal yang berkaitan dengan proses keperawatan pasien.

Di dasarkan pada latar belakang diatas, menunjukkan adanya masalah pada insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit, sehingga peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian tentang **“Implementasi SOP Orientasi (Pasien Baru) Tentang Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aisyiah Kudus”**.

B. Rumusan Masalah

Di dasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah adalah: Bagaimana penerapan SOP Orientasi (Pasien Baru) Tentang Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum
Menganalisis implementasi SOP Orientasi pasien baru tentang keselamatan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
2. Tujuan Khusus
 - a. Melakukan redesain SOP Orientasi Pasien Baru.
 - b. Menganalisis kemampuan pelaksanaan implementasi SOP Orientasi Pasien Baru.
 - c. Menganalisis hambatan dan tantangan dalam implementasi SOP Orientasi Pasien Baru.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini yang dilakukan adalah:

1. Manfaat Teoritik
Diharapkan penerapan SOP Orientasi (Pasien Baru) mengenai keselamatan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, dapat digunakan sebagai kajian untuk memperluas ilmu manajemen keperawatan rumah sakit terutama tentang keselamatan pasien.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Rumah Sakit
Diharapkan dapat memberikan informasi bagi rumah sakit tentang implementasi SOP orientasi pasien baru. Selain itu, dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi pelaksanaan orientasi pasien baru.
 - b. Bagi Perawat
Manfaat bagi perawat dapat dijadikan sebagai sarana untuk introspeksi diri sehingga lebih optimal dalam menjalankan orientasi pasien baru.
 - c. Bagi Pasien
Diharapkan sebagai informasi mengenai SOP orientasi pasien baru tentang keselamatan pasien. Selain itu, pasien dapat mengerti mengenai peraturan rumah sakit beserta fasilitas yang tersedia sehingga lebih memahami cara penggunaannya.
 - d. Bagi Peneliti
Diharapkan sebagai acuan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai pelaksanaan orientasi pasien baru.

