

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Perawat sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di dalam pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan keperawatan masih menjadi masalah di Indonesia dan negara-negara berkembang lainnya. Sebuah data menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di salah satu rumah sakit umum daerah sebanyak 70% merasa kurang puas. Sementara itu pada tahun 2016 di salah satu rumah sakit di negara ASEAN, tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 79% tidak sesuai standar yang ditetapkan yaitu lebih dari 80% dengan jumlah keluhan mencapai 4–5 kasus per bulan (Widiasari dkk., 2019). Berdasarkan penelitian (Amin dkk., 2022) kepuasan secara umum didapatkan sebanyak 55,3% merasa sangat puas, 31,9% merasa puas, 6,4% merasa cukup puas, dan lainnya merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan secara nasional. Sesuai dengan peraturan tahun 2016 mengenai standar pelayanan minimal wajib mencapai

95%. Jika tidak terpenuhi maka layanan kesehatan tersebut dinilai belum memenuhi standar minimal atau dianggap kurang berkualitas. Penelitian (Dardi & Mustikasari, 2019) di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar didapatkan hasil penilaian responden terkait tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 82,1% responden merasa puas, sedangkan 17,9% lainnya merasa kurang puas. Dengan demikian, mayoritas responden menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan di RS TK II Pelamonia Makassar berada dalam kategori baik (82,1%). Penelitian (Harahap dkk., 2023) membuktikan bahwa 111 pasien (79,3%) dari 140 di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merasa puas dengan pelayanannya.

Keselamatan pasien adalah salah satu tujuan utama dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam prosedur bedah. *Surgical Safety Checklist* (SSC) menjadi instrumen standar yang diterapkan untuk meminimalkan risiko komplikasi dan meningkatkan hasil operasi. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa keselamatan pasien di rumah sakit membutuhkan perhatian khusus. Hal ini sejalan dengan laporan dari Institute of Medicine (IOM) pada tahun 2020 yang mencatat bahwa di Amerika Serikat terjadi 44.000 hingga 98.000 kematian akibat kesalahan medis yang sebenarnya dapat dicegah dengan insiden terbanyak di ruang operasi. Berdasarkan penelitian dari University of Maryland, beberapa tindakan yang berpotensi mengancam keselamatan pasien selama operasi mencakup kejadian infeksi (26%), luka bakar (11%), kurang komunikasi dan kerjasama tim (6%), adanya benda asing (3%), gangguan alur di ruang operasi (4%), salah dalam memberi obat (2%),

kebisingan di ruangan (2%), dan pelaksanaan ceklist keselamatan selama operasi yang kurang optimal (1%) (Rahim, 2023).

Data mengenai keselamatan pasien di ruang operasi belum didokumentasikan secara baik. Namun, penelitian mencatat adanya 31 insiden yang terjadi di berbagai rumah sakit di Indonesia dalam waktu delapan bulan. Oleh karena itu, perawat yang bertugas di kamar operasi perlu menunjukkan perilaku profesionalisme. Salah satu wujud profesionalisme adalah menerapkan *surgical safety checklist* yang merupakan standar baku untuk menjamin keselamatan pasien di ruang operasi (Yuliati dkk., 2019). Penerapan *Surgical Safety Checklist* (SSC) berkaitan erat dengan peningkatan standar keselamatan pasien dalam prosedur bedah, termasuk kualitas kerja tim perawat di ruang operasi. Untuk memastikan pelaksanaan SSC yang optimal, dibutuhkan konsistensi dari perawat ruang operasi dalam menerapkan setiap item dalam checklist, dan penting bagi seluruh anggota tim untuk memahami peran mereka agar dapat berpartisipasi aktif dalam menjaga keselamatan pasien (Chrisnawati dkk., 2023).

Penerapan *Surgical Safety Checklist* (SSC) memberikan berbagai manfaat, terutama dalam menurunkan risiko terjadinya insiden yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Di kamar operasi RSI Aisyiyah Malang sejak tahun 2004 sudah diterapkan penggunaan *surgical safety checklist* (SSC) operasi. Ceklist yang digunakan merupakan referensi dari WHO dan sudah 2 kali dilakukan penyesuaian dengan kondisi rumah sakit di RSI Aisyiyah Malang yaitu pada tahun 2016 dan 2018. Berdasarkan data pada periode

Januari hingga September 2022 jenis pelayanan operasi yang banyak dilakukan adalah digestive/umum sebanyak 968 pasien dan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di kamar operasi RSI Aisyiyah Malang.

1.2.Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang?”

1.3.Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi peran *surgical safety checklist* di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang.
2. Mengidentifikasi keselamatan pasien operasi di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang.

4. Menganalisis peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSI Aisyiyah Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan yang bermanfaat untuk memperkaya literatur terkait peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di kamar operasi. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi tambahan untuk studi literatur lebih lanjut pada bidang keperawatan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan bahan evaluasi yang perlu dalam penerapan pelayanan keperawatan bagi pasien di kamar operasi, sehingga dapat mendorong perbaikan kearah yang lebih baik.

2. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah untuk mengetahui peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di kamar operasi.

3. Bagi responden

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pasien yang menjalani operasi agar dapat menerima pelayanan yang lebih baik.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk memperluas penelitian lebih lanjut dengan tema serupa, yaitu mengenai peran *surgical safety checklist* dalam peningkatan keselamatan dan tingkat kepuasan pasien di kamar operasi.