

## ANALISIS PENGARUH *PATIENT EXPERIENCE* TERHADAP PELAKSANAAN *PATIENT SAFETY* DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR TAHUN 2023.

Ricky Perdana Poetra, S.KM., M.Kes<sup>1\*</sup>, Hj. Afriyana Amelia Nuryadin, S.KM., N.Kes<sup>2</sup>, Dr. Darmawati Junus, S.KM., M.Kes<sup>3</sup>, Indriyani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit,  
Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar

*Patria Artha Journal of Nursing Science*  
(jouNs)

2023. Vol. 7(2), 119 - 135

p-issn: 2549 5674

e-issn: 2549 7545

Reprints and permission:

<http://ejournal.patria->

\* E-mail: [rickyperdana\\_poetra@yahoo.com.au](mailto:rickyperdana_poetra@yahoo.com.au)

---

### Abstrak

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi penilaian risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. **Tujuan:** untuk menganalisis pengaruh *patient experience* terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. **Metode Penelitian:** jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional Study*, teknik analisis data menggunakan analisis univariat bivariat, dan multivariat. Penelitian ini dilakukan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 296 responden yang ditentukan dengan uji slovin. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel komunikasi perawat ( $p=0,010$ ), tidak terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel komunikasi dokter ( $p=0,062$ ), terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel perawat yang responsif ( $p=0,001$ ), terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel kenyamanan lingkungan fisik ( $p=0,003$ ), terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel kontrol rasa nyeri ( $p=0,000$ ), terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel komunikasi tentang obat ( $p=0,014$ ) dan tidak terdapat pengaruh *patient experience* berdasarkan variabel *discharge planning* ( $p=0,740$ ).

**Kata kunci:** *Keselamatan Pasien; Pengalaman Pasien*

---

## PENDAHULUAN

Canadian Patient Safety Institute menjelaskan bahwa keselamatan pasien merupakan indikator terpenting dalam sistem pelayanan kesehatan, dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan mengurangi kecelakaan pasien (Canadian Patient Safety Institute, 2017). Keselamatan pasien merupakan prinsip dasar perawatan kesehatan. Beberapa negara dengan penghasilan tinggi telah menerbitkan data yang memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien cedera selama melakukan proses perawatan yang mengakibatkan cedera permanen, bertambahnya masa rawat inap di fasilitas kesehatan, atau bahkan meninggal (WHO, 2017).

WHO (2016) dalam (Ramadhaini et al., 2021) melaporkan insiden keselamatan pasien bahwa kesalahan medis terjadi pada 8% sampai 12% dari ruang rawat inap. Sementara 23% dari warga Uni Eropa 18% mengaku telah mengalami kesalahan medis yang serius di rumah sakit dan 11% telah diresepkan obat yang salah. Bukti kesalahan medis menunjukkan bahwa 50% sampai 70,2% dari kerusakan tersebut dapat dicegah melalui pendekatan yang sistematis komprehensif untuk keselamatan pasien.

Di Indonesia menurut data Kemenkes (2015) terdapat Kejadian Nyaris Cedera (KNC) sebanyak 197 kasus, Kejadian Tidak Diinginkan (KTD) 330 kasus dan Kejadian Tidak Cedera (KTC) 205 kasus, sedangkan dari kejadian insiden tersebut yang mengakibatkan kematian sebanyak 29 kasus, cedera berat 9 kasus, cedera sedang 104 kasus, cedera ringan 132 kasus dan tidak cedera 458 kasus.

Jumlah pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Indonesia dari tahun 2015-2019 dengan jumlah bervariasi yaitu jumlah insiden yang dimulai pada tahun 2015 dengan jumlah 289 insiden, dan mengalami peningkatan pada tahun 2016 dengan jumlah 668 insiden, lalu pada tahun 2017 meningkat lebih banyak dengan jumlah 1.647

insiden, pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan jumlah 1.489 insiden dan pelaporan terakhir pada tahun 2019 mengalami peningkatan drastis dengan jumlah 7.465 insiden (Daud, 2020).

Price et al., 2015 dalam Nurwahida Tul Aswat, 2020 menjelaskan bahwa dengan adanya berbagai aspek pengalaman pasien, seseorang dapat menilai sejauh mana pasien menerima perawatan yang menghormati dan responsif terhadap individu pasien, kebutuhan dan nilai-nilai. Mengevaluasi pengalaman pasien melalui komponen lain seperti efektivitas dan keamanan perawatan merupakan hal penting untuk memberikan gambaran lengkap mengenai kualitas pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Bhayangkara Makassar adalah rumah sakit yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan dan telah berdiri sejak tahun 1965 dan merupakan rumah sakit yang berdiri di bawah naungan Polisi Republik Indonesia. Rumah Sakit Bhayangkara Makassar memiliki ruang rawat inap sebanyak 11 ruangan termasuk ruang ICU.

**Tabel 1**  
**Data Kejadian Tidak Diinginkan (KTD) Rumah Sakit**  
**Bhayangkara Makassar Tahun 2022**

NO	WAKTU	INSIDEN	JENIS	TEMPAT	GRADE
1	21/01/2022	Pasien terjatuh dari tempat tidur	KTD	R. Camar	Hijau
2	28/01/2022	Stabilizer meledak	KTD	Poli THT	Hijau
3	12/01/2022	Lampu padam	KTD	R. Admisi	Hijau
4	19/02/2022	Salah melaporkan hasil pemeriksaan	KTD	R. Lab	Hijau
5	21/02/2022	Sampel untuk pemeriksaan PA hilang	KTD	R. Garuda	Hijau
6	05/03/2022	Pemasangan gelang pasien dengan warna yang tidak sesuai	KTD	R. IGD	Hijau
7	07/03/2022	Pengunjung terjatuh dari tangga	KTD	Depan R. IGD	Hijau
8	08/03/2022	Perawat tertusuk jarum	KTD	R. Merak	Hijau
9	15/03/2022	Pegawai jatuh dari tangga	KTD	R. Poliklinik	Hijau

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa terdapat insiden dengan jenis Kejadian Tidak Diinginkan (KTD) di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dimana adanya insiden pasien jatuh dari tempat tidur yang terjadi di Ruang Camar. Terdapat pula insiden stabilizer meledak yang terjadi di Poli THT serta lampu padam yang terjadi di Ruang Admisi. Terjadinya insiden salah melaporkan hasil pemeriksaan di Ruang Lab dan sampel untuk pemeriksaan PA yang hilang di

Ruang Garuda. Insiden pemasangan gelang pasien dengan warna yang tidak sesuai yang terjadi di Ruang IGD, kemudian adanya pengunjung yang terjatuh dari tangga di depan Ruang IGD serta terjadinya insiden perawat yang tertusuk jarum di Ruang Merak dan pegawai yang terjatuh dari tangga di Ruang Poliklinik dimana seluruh insiden ini masuk pada grade hijau.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, angka Kejadian Tidak Diinginkan (KTD) di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar masih termasuk pada grade hijau. Walaupun seluruh insiden diatas masuk pada grade hijau, hal ini masih dapat mempengaruhi pengalaman pasien (patient experience) terhadap pelaksanaan keselamatan pasien (patient safety) khususnya di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Oleh karena itu, peneliti melihat adanya pengaruh patient experience terhadap pelaksanaan patient safety di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Peneliti meyakini bahwa dengan mengetahui serta melakukan perbaikan dalam pelaksanaan patient safety di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar, maka dapat memberi pengaruh terhadap patient experience di Rumah Sakti Bhayangkara Makassar.

## METODE

Peneltian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Jl. Mappaodang No.63, Jongaya, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 April sampai dengan 30 Mei 2023.

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap tahun 2021 di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar maka diperoleh jumlah populasi adalah sebesar 1.135 orang. Berdasarkan Uji Slovin maka didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 296 pasien.

Dalam penelitian ini menggunakan bentuk pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dua jenis data

yaitu data primer (Kuesioner) dan data sekunder (Dokumentasi).

Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package for Social Science)<sup>26</sup>. Penganalisisan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu

### a) Uji Instrumen Penelitian

Dimana peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner untuk menguji setiap pernyataan apakah sudah layak (valid) dan handal (reliable).

Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel ssebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Item	rhitung	rtabel	Keterangan
<b>Komunikasi Perawat (X1)</b>			
P1	0,713	0,114	Valid
P2	0,500	0,114	Valid
P3	0,677	0,114	Valid
P4	0,560	0,114	Valid
<b>Komunikasi Dokter (X2)</b>			
P5	0,640	0,114	Valid
P6	0,367	0,114	Valid
P7	0,605	0,114	Valid
P8	0,678	0,114	Valid
<b>Perawat Yang Responsif (X3)</b>			
P9	0,706	0,114	Valid
P10	0,638	0,114	Valid
P11	0,602	0,114	Valid
P12	0,649	0,114	Valid
<b>Kenyamanan lingkungan fisik (X4)</b>			
P13	0,728	0,114	Valid
P14	0,702	0,114	Valid
P15	0,593	0,114	Valid
P16	0,692	0,114	Valid
<b>Kontrol Rasa Nyeri (X5)</b>			
P17	0,725	0,114	Valid
P18	0,595	0,114	Valid
P19	0,753	0,114	Valid
<b>Komunikasi Tentang Obat (X6)</b>			
P20	0,733	0,114	Valid
P21	0,652	0,114	Valid
P22	0,678	0,114	Valid
P23	0,628	0,114	Valid
<b>Discharge Planning (X7)</b>			

P24	0,784	0,114	Valid
P25	0,272	0,114	Valid
P26	0,565	0,114	Valid
Keselamatan Pasien (Y)			
Y1	0,502	0,114	Valid
Y2	0,491	0,114	Valid

Y3	0,372	0,114	Valid
Y4	0,504	0,114	Valid
Y5	0,539	0,114	Valid
Y6	0,559	0,114	Valid
Y7	0,627	0,114	Valid
Y8	0,531	0,114	Valid
Y9	0,385	0,114	Valid
Y10	0,362	0,114	Valid
Y11	0,278	0,114	Valid
Y12	0,272	0,114	Valid
Y13	0,504	0,114	Valid
Y14	0,539	0,114	Valid
Y15	0,559	0,114	Valid
Y16	0,627	0,114	Valid
Y17	0,531	0,114	Valid

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan pada setiap variabel dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,114) sehingga setiap item pernyataan layak digunakan untuk melanjutkan ke uji reliabilitas.

Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Hasil Uji Validitas

Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Perawat	0,728	Reliabel
Komunikasi Dokter	0,703	Reliabel
Perawat Yang Responsif	0,749	Reliabel
Kenyamanan Fisik	0,760	Reliabel
Kontrol Rasa Nyeri	0,766	Reliabel
Komunikasi Tentang Obat	0,761	Reliabel
Discharge Planning	0,668	Reliabel
Keselamatan Pasien	0,724	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan pada setiap variabel dalam

penelitian ini sudah reliabel.

#### b) Analisis Univariat

Pada penelitian ini analisis univariat bertujuan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi terhadap pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan lama rawat inap. Sedangkan untuk analisis variabel independen dan dependen dalam penelitian ini yaitu komunikasi perawat, komunikasi dokter, perawat yang responsif, kenyamanan lingkungan fisik, kontrol rasa nyeri, komunikasi tentang obat dan discharge planning terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

#### c) Analisis Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan uji chi square yang digunakan untuk menganalisis hasil untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan. Selanjutnya data tersebut diolah secara komputerisasi menggunakan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 26 untuk mengetahui adanya pengaruh pada variabel independen dan variabel dependen. Variabel yang di analisis yaitu pengalaman pasien yang meliputi komunikasi perawat, komunikasi dokter, perawat yang responsif, kenyamanan lingkungan fisik, kontrol rasa nyeri, komunikasi tentang obat dan discharge planning terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

#### d) Analisis Multivariat

Analisis multivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi logistic dimana regresi logistic merupakan teknik analisis data untuk menemukan hubungan antara dua variabel yaitu independent dan dependen.

### HASIL

#### 1. Hasil Analisis Univariat

Pada penelitian ini analisis univariat dilakukan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi terhadap pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir serta lama rawat inap. Sedangkan untuk gambaran distribusi frekuensi jawaban variabel dalam penelitian ini yaitu berupa komunikasi perawat, komunikasi dokter, perawat yang responsif, kenyamanan

lingkungan fisik, kontrol rasa nyeri, komunikasi tentang obat serta ketika pasien meninggalkan rumah sakit di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Berikut hasil analisis univariat menggunakan SPSS versi 26 :

#### a) Deskripsi Karakteristik Responden

Data responden memiliki peras penting karena data tersebut dapat menunjukkan karakteristik tertentu dalam responden.

#### 1) Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4**

**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	17-25	75	25,3
2	26-35	59	19,9
3	36-45	104	35,0
4	46-55	46	15,8
5	56-65	12	4,0
Total		296	100,0

Berdasarkan Tabel 4 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik usia di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari total 296 responden, sebagian besar responden berada pada rentang usia 36-45 tahun yang berjumlah 104 responden dengan persentase 35,0% sedangkan jumlah terendah berada pada usia 56-65 tahun sebanyak 12 responden dengan persentase 4,0%.

#### 2) Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5**

**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Perempuan	170	57,4
2	Laki-Laki	126	42,6
Total		296	100,0

Berdasarkan Tabel 5 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari total 296 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang

berjumlah 170 responden dengan persentase 57,4% sedangkan responden laki-laki berjumlah 126 responden dengan persentase 42,6%.

#### 3) Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 6**

**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023**

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Petani	6	2,0
2	IRT	90	30,4
3	Wiraswasta/Swasta	57	19,3
4	PNS/TNI/POLRI	42	14,2
5	Mahasiswa/Pelajar	50	16,9
6	Tidak Bekerja	11	3,7
7	Buruh	8	2,7
8	Lainnya	32	10,8
Total		296	100,0

Berdasarkan Tabel 6 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik pekerjaan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari total 296 responden, yang menunjukkan jumlah tertinggi yaitu status pekerjaan sebagai IRT dengan jumlah responden sebanyak 90 dengan persentase 30,% sedangkan jumlah terendah dengan status pekerjaan sebagai petani sebanyak 6 responden dengan persentase 2,0%.

#### 4) Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 6**

**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	SD	5	1,7
2	SMP	7	2,4
3	SMA	137	46,3
4	D3	46	15,5
5	S1/S2	101	34,1
Total		296	100,0

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik pendidikan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari total 296 responden, yang memiliki jumlah tertinggi yaitu tingkat pendidikan SMA dengan jumlah responden sebanyak 137 dengan persentase 46,3% sedangkan jumlah terendah yaitu tingkat pendidikan SD yang berjumlah 5 responden

dengan persentase 1,7%.

#### 5) Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap

**Tabel 7**  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Lama Rawat Inap	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	2 hari	121	40,9
2	3 hari	101	34,1
3	Lebih dari 4 hari	74	25,0
Total		296	100,0

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik lama rawat inap di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari total 296 responden, yang memiliki jumlah tertinggi yaitu lama rawat inap selama 2 hari dengan jumlah responden sebanyak 121 responden dengan persentase 40,9% sedangkan jumlah terendah yaitu lama rawat selama lebih dari empat hari dengan jumlah 74 responden dengan persentase 25,0%.

#### b) Deskripsi Variabel Penelitian

Dengan gambaran data responden, penulis dapat mengetahui bagaimana kondisi setiap sub variabel yang telah diteliti mengenai pengaruh patient experience terhadap pelaksanaan patient safety di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

##### 1) Variabel Komunikasi Perawat

**Tabel 8**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Perawat	n	%
1	Baik	283	95,6
2	Kurang Baik	13	4,4
Total		296	100,0

Pada tabel 8 distribusi responden berdasarkan variabel komunikasi perawat, sebagian besar responden memiliki pengalaman komunikasi yang baik dengan perawat yaitu sebanyak 283 responden dengan persentase 95,6% dan terdapat 13 responden dengan persentase 4,4% responden yang memiliki pengalaman komunikasi perawat yang kurang baik.

#### 2) Variabel Komunikasi Dokter

**Tabel 9**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Dokter di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Dokter	n	%
1	Baik	250	84,5
2	Kurang Baik	46	15,5
Total		296	100,0

Pada tabel 9 distribusi responden berdasarkan variabel komunikasi dokter, sebagian besar responden memiliki pengalaman komunikasi yang baik dengan dokter yaitu sebanyak 250 responden dengan persentase 92,9% dan terdapat 46 responden dengan persentase 15,5% yang memiliki pengalaman komunikasi dokter yang kurang baik.

#### 3) Variabel Perawat Yang Responsif

**Tabel 10**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Perawat Yang Responsif di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Perawat Yang Responsif	n	%
1	Responsif	276	93,2
2	Kurang Responsif	20	6,8
Total		296	100,0

Pada tabel 10 distribusi responden berdasarkan variabel perawat yang responsif, sebagian besar responden memiliki pengalaman perawat yang responsif yaitu sebanyak 276 responden dengan persentase 93,2% dan terdapat 20 responden dengan persentase 6,8% responden yang memiliki pengalaman perawat yang kurang responsive.

#### 4) Variabel Kenyamanan Lingkungan Fisik

**Tabel 11**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kenyamanan lingkungan fisik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Kenyamanan Lingkungan Fisik	n	%
1	Nyaman	282	95,3
2	Kurang Nyaman	14	4,7
Total		296	100,0

Pada tabel 11 distribusi responden berdasarkan variabel kenyamanan lingkungan fisik, sebagian besar responden memiliki pengalaman yang nyaman dengan kondisi fisik di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar yaitu sebanyak 282 responden dengan persentase 95,3% dan terdapat 14 responden dengan persentase 4,7% responden yang memiliki pengalaman kenyamanan lingkungan fisik yang kurang

nyaman.

## 5) Variabel Kontrol Rasa Nyeri

**Tabel 12**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kontrol Rasa Nyeri di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Kontrol Rasa Nyeri	n	%
1	Baik	191	64,5
2	Kurang Baik	105	35,5
Total		296	100,0

Pada tabel 12 distribusi responden berdasarkan variabel kontrol rasa nyeri, sebagian besar responden memiliki pengalaman yang baik dengan perawat dan atau dokter yang melakukan kontrol rasa nyeri yaitu sebanyak 191 responden dengan persentase 64,5% dan pasien yang memiliki pengalaman kontrol rasa nyeri yang kurang baik sebanyak 105 responden dengan persentase 35,5%.

## 6) Variabel Komunikasi Tentang Obat

**Tabel 13**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Tentang Obat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Tentang Obat	n	%
1	Baik	271	91,6
2	Kurang Baik	25	8,4
Total		296	100,0

Pada tabel 12 distribusi responden berdasarkan variabel komunikasi tentang obat, sebagian besar responden memiliki pengalaman yang baik terkait komunikasi tentang obat yaitu sebanyak 271 responden dengan persentase 91,6% dan pasien yang memiliki pengalaman komunikasi tentang obat yang kurang baik sebanyak 25 responden dengan persentase 8,4%.

## 7) Variabel Discharge Planning

**Tabel 13**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Discharge Planning di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Discharge Planning	n	%
1	Baik	151	51,0
2	Kurang Baik	145	49,0
Total		296	100,0

Pada tabel 13 distribusi responden

berdasarkan variabel discharge planning, sebagian besar responden memiliki pengalaman yang baik terkait discharge planning yaitu sebanyak 151 responden dengan persentase 51,0% dan pasien yang memiliki pengalaman yang kurang baik terkait discharge planning sebanyak 145 responden dengan persentase 49,0%.

## 8) Variabel Keselamatan Pasien

**Tabel 14**  
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Keselamatan Pasien	n	%
1	Baik	225	76,0
2	Kurang Baik	71	24,0
Total		296	100,0

Pada tabel 4.13 distribusi responden berdasarkan variabel keselamatan pasien, sebagian besar responden masuk dalam kategori tinggi terkait keselamatan pasien yaitu sebanyak 225 responden dengan persentase 76,0% dan pasien yang masuk dalam kategori rendah terkait keselamatan pasien yaitu sebanyak 71 responden dengan persentase 24,0%.

## 2. Hasil Analisis Bivariat

Analisis hubungan antara variabel ini bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel dependen dan independen dengan menggunakan tabulasi silang (crosstab) yaitu variabel komunikasi perawat, komunikasi dokter, perawat yang responsif, kenyamanan lingkungan fisik, kontrol rasa nyeri serta *discharge planning* terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

### a) Variabel Komunikasi Perawat

**Tabel 15**  
Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Komunikasi Perawat Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Perawat	Keselamatan Pasien				Total		Nilai
		Baik		Kurang Baik				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	219	77,4	64	22,6	283	100,0	P=0,010
2	Kurang Baik	6	46,2	7	53,8	13	100,0	
Total		225	76,0	71	24,0	296	100,0	

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan komunikasi perawat pada kategori baik sebanyak 283 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 219 responden (77,4%) sedangkan responden yang menyatakan komunikasi perawat pada kategori kurang baik diperoleh 13 responden yang sebagian besar memilih kategori kurang baik yaitu 7 responden (53,8%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-

square diperoleh  $P=0,010$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel komunikasi perawat terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

#### b) Variabel Komunikasi Dokter

Tabel 16

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Komunikasi Dokter Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Dokter	Keselamatan Pasien				Total	
		Baik		Kurang Baik			
		n	%	n	%	N	
1	Baik	195	78,0	55	22,0	250	100,0
2	Kurang Baik	30	65,2	16	34,8	46	100,0
Total		225	76,0	71	24,0	296	100,0

Berdasarkan tabel 16 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan komunikasi dokter pada kategori baik sebanyak 250 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 195 responden (78,0%) sedangkan responden yang menyatakan komunikasi dokter pada kategori kurang baik diperoleh 46 responden yang sebagian besar memilih kategori baik yaitu 30 responden (65,2%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,062$  lebih besar dari  $\alpha=0,05$  ( $P > 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel komunikasi dokter terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap.

#### c) Variabel Perawat Yang Responsif

Tabel 17

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Perawat Yang Responsif Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

Makassar Tahun 2023								
No	Perawat Yang Responsif	Keselamatan Pasien				Total		Nilai
		Baik		Kurang Baik				
		n	%	n	%	N	%	
1	Responsif	216	78,3	60	21,7	276	100,0	P=0,001
2	Kurang Responsif	9	45,0	11	55,9	20	100,0	
Total		225	76,0	71	24,0	296	100,0	

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan

perawat yang responsif pada kategori responsif sebanyak 276 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 216 responden (78,3%) sedangkan responden yang menyatakan perawat yang responsif pada kategori kurang baik sebanyak 20 responden yang sebagian besar memilih kategori kurang baik yaitu 11 responden (55,9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,001$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel perawat yang responsif terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

#### d) Variabel Kenyamanan Lingkungan Fisik

Tabel 18

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Kenyamanan Lingkungan Fisik Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Kenyamanan Lingkungan Fisik	Keselamatan Pasien				Total		Nilai
		Baik		Kurang Baik				
		n	%	n	%	N	%	
1	Nyaman	219	77,7	63	22,3	282	100,0	P=0,003
2	Kurang Nyaman	6	42,9	8	57,1	14	100,0	
Total		225	225	76,0	71	24,0	296	

Berdasarkan tabel 18 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan variabel kenyamanan lingkungan fisik pada kategori nyaman sebanyak 282 responden yang sebagian besar memilih kategori baik yaitu 219 responden (77,7%) sedangkan responden yang variabel kenyamanan lingkungan fisik pada kategori kurang baik diperoleh 14 responden yang sebagian besar memilih kategori kurang nyaman yaitu 8 responden (57,1%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,003$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel kenyamanan lingkungan fisik terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

#### e) Variabel Kontrol Rasa Nyeri

Tabel 19

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Kontrol Rasa Nyeri Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Kontrol Rasa Nyeri	Keselamatan Pasien				Total		Nilai
		Baik		Kurang Baik				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	161	84,3	30	15,7	191	100,0	P=0,000
2	Kurang Baik	64	61,0	41	39,0	105	100,0	
Total		225	76,0	71	24,0	296	100,0	

Berdasarkan tabel 19 menunjukkan bahwa dari

296 responden yang menyatakan variabel kontrol rasa nyeri pada kategori baik sebanyak 191 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 161 responden (84,3%) sedangkan responden yang menyatakan variabel kontrol rasa nyeri pada kategori kurang baik diperoleh 105 responden sebagian besar memilih kategori baik sebanyak 64 responden (61,0%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,000$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel kontrol rasa nyeri terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

#### f) Variabel Komunikasi Tentang Obat

Tabel 20

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Komunikasi Tentang Obat Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

No	Komunikasi Tentang Obat	Keselamatan Pasien				Total	
		Baik		Kurang Baik			
		n	%	n	%	N	%
1	Baik	211	77,9	60	22,1	271	100,0
2	Kurang Baik	14	56,0	11	44,0	25	100,0
Total		225	76,0	71	24,0	296	100,0

Berdasarkan tabel 20 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan variabel komunikasi tentang obat pada kategori baik sebanyak 211 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 191 responden (77,9%) sedangkan responden yang menyatakan variabel komunikasi tentang obat pada kategori kurang baik diperoleh 25 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 14 responden (56,0%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,014$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel komunikasi tentang obat terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

#### g) Variabel Discharge Planning

Tabel 21

Pengaruh Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel Discharge Planning Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara

Makassar Tahun 2023

Discharge Planning	Keselamatan Pasien				Total		Nilai
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	116	76,8	35	23,2	151	100,0	P=0,740
Kurang Baik	109	75,2	36	24,8	145	100,0	
Total	225	76,0	71	24,0	296	100,0	

Berdasarkan tabel 21 menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan variabel discharge planning pada kategori baik sebanyak 151 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 116 responden (76,8%) sedangkan responden yang menyatakan variabel discharge planning pada kategori kurang baik diperoleh 145 responden sebagian besar memilih kategori baik yaitu 109 responden (75,2%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,740$  lebih besar dari  $\alpha=0,05$  ( $P > 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel discharge planning terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

### 3. Hasil Analisis Multivariat

Uji regresi logistik ganda bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023. Analisis multivariat dengan uji regresi logistik akan diperoleh gambaran pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Tabel 22

Hasil Analisis Regresi Logistik Variabel Independen Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Komunikasi Perawat	1,384	0,016	3,992
Komunikasi Dokter	0,637	0,065	1,891
Perawat Yang Responsif	1,482	0,002	4,400
Kenyamanan Lingkungan Fisik	1,534	0,006	4,635
Kontrol Rasa Nyeri	1,235	0,000	3,438
Komunikasi Tentang Obat	1,016	0,018	2,763
Discharge Planning	0,090	0,740	1,095

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, hasil analisis regresi logistik variabel independen terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa variabel dengan nilai Exp(B) terbesar adalah variabel kenyamanan lingkungan fisik sebesar 4,635 sehingga variabel tersebut yang ditetapkan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

### PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

pengaruh patient experience beserta variabelnya terhadap penerapan patient safety di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023. Setelah memperoleh hasil penelitian dari proses pengolahan, analisa dan penyajian data, selanjutnya dilakukan pembahasan sesuai dengan variabel yang diteliti. Pembahasan dalam penelitian disajikan dalam bentuk narasi dengan meninjau referensi yang relevan serta beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa patient experience dan variabelnya yaitu komunikasi perawat, perawat yang responsif, kenyamanan lingkungan fisik, kontrol rasa nyeri serta komunikasi tentang obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan patient safety di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dengan nilai  $p(0,000) < 0,05$ .

#### 1. Pengaruh *Patient Experience* (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Komunikasi Perawat terhadap Penerapan *Patient Safety* (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel komunikasi perawat diperoleh 283 memiliki pengalaman yang baik dalam hal komunikasi perawat di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar, pasien merasa perawat memperlakukan pasien dengan hormat dan sopan, perawat mendengarkan pasien dengan cermat, perawat juga menjelaskan tentang rencana pengobatan yang akan dilakukan, pasien juga memilih bahwa perawat menjelaskan hal-hal yang kurang atau tidak dimengerti oleh pasien agar pasien dapat mengerti.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan variabel komunikasi perawat terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan baik dan baik sebanyak 219 (77,4%) responden dan yang menyatakan baik dan kurang baik sebanyak 64 (22,6%) responden. Sedangkan yang menyatakan kurang baik dan baik sebanyak 6 (46,2%) responden dan yang menyatakan kurang baik dan kurang baik sebanyak 7 (53,8%).

Komunikasi perawat kepada pasien dimulai ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit. Keramahan perawat dapat menjadi langkah awal dalam meminimalisir insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

#### 2. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Komunikasi Dokter terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Berdasarkan hasil analisis pengaruh pengalaman pasien pada variabel komunikasi dokter terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar diketahui bahwa komunikasi dokter tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan keselamatan pasien dengan nilai  $P 0,062 > 0,05$  yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan pengalaman pasien pada variabel komunikasi dokter terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel komunikasi dokter diperoleh 250 responden memiliki pengalaman yang baik dalam hal komunikasi dokter di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar, pasien merasa dokter memperlakukan pasien dengan hormat dan sopan, dokter mendengarkan pasien dengan cermat. Namun masih terdapat 46 responden yang memiliki pengalaman kurang baik pada komunikasi dokter di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Berdasarkan apa yang terjadi di lapangan saat peneliti melakukan penelitian di rumah sakit Bhayangkara Makassar, komunikasi dokter kepada pasien berjalan dengan baik.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan variabel komunikasi dokter terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan baik sebanyak 250 (78,0%) responden dan yang menyatakan baik dan kurang baik sebanyak 55 (22,0%) responden. Sedangkan yang menyatakan kurang baik dan baik sebanyak 30 (65,2%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 (34,8%).

#### 3. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Perawat Yang Responsif terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Berdasarkan hasil analisis pengaruh pengalaman pasien pada variabel perawat yang responsif terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara

Makassar. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa perawat yang responsif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan keselamatan pasien dengan nilai  $P 0,001 < 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan pengalaman pasien pada variabel perawat yang responsif terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel perawat yang responsif diperoleh 276 responden memiliki pengalaman perawat yang responsif di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar, pasien menyatakan perawat sangat responsif ketika pasien meminta bantuan, sebagian besar pasien juga menyatakan bahwa tidak perlu waktu lama agar perawat datang ketika pasien membutuhkan bantuan. Namun masih terdapat 20 responden yang memiliki pengalaman pasien pada variabel perawat yang responsif pada kategori kurang responsif.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan variabel perawat yang responsif terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan responsif dan baik sebanyak 216 (78,3%) responden dan yang menyatakan responsif dan kurang baik sebanyak 60 (21,7%) responden. Sedangkan yang menyatakan kurang responsif dan baik sebanyak 9 (45,0%) responden dan yang menyatakan kurang responsif dan kurang baik sebanyak 11 (55,9%). Perawat yang responsif kepada pasien dimulai ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit. Keramahan perawat dapat menjadi langkah awal dalam meminimalisir insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

#### 4. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Kenyamanan Lingkungan Fisik terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dengan menggunakan uji statistik Chi Square Signifikan dengan nilai  $P$  sebesar

$0,003 < 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan pengalaman pasien pada variabel kenyamanan lingkungan fisik terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel kenyamanan lingkungan fisik diperoleh 282 memiliki pengalaman yang baik dalam hal kenyamanan lingkungan fisik di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar. Pasien merasa nyaman dengan kebersihan ruang rawat inap serta kebersihan kamar mandi di ruang rawat inap. Pasien juga menyatakan kondisi Rumah Sakit Bhayangkara Makassar khususnya di ruang rawat inap sering dalam keadaan tenang tanpa kebisingan.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan variabel kenyamanan lingkungan fisik terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan nyaman dan baik sebanyak 282 (77,7%) responden dan yang menyatakan nyaman dan kurang baik sebanyak 64 (22,6%) responden. Sedangkan yang menyatakan kurang nyaman dan baik sebanyak 6 (42,9%) responden dan yang menyatakan kurang nyaman dan kurang baik sebanyak 8 (57,1%).

#### 5. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Kontrol Rasa Nyeri terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dengan menggunakan uji statistik Chi Square Signifikan dengan nilai  $P$  sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan pengalaman pasien pada variabel kontrol rasa nyeri terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel kontrol rasa nyeri diperoleh 191 responden memiliki pengalaman kontrol rasa nyeri yang baik di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar dan 105 responden yang memiliki pengalaman kontrol rasa nyeri yang kurang baik di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Mayoritas pasien merasa perawat/dokter senantiasa rutin mengecek rasa sakit yang dirasakan oleh pasien sudah berkurang atau belum. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lihat saat melakukan penelitian, masih ada beberapa perawat yang kurang membantu dalam mengatasi nyeri yang

dialami pasien.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan variabel kontrol rasa nyeri terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan baik sebanyak 191 (84,4%) responden dan yang menyatakan baik dan kurang baik sebanyak 30 (15,7%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 41 (39,0%) responden. Kontrol rasa nyeri dapat berakibat pada terjadinya insiden keselamatan pasien apabila tidak ditangani dengan benar, jika pasien yang mengalami nyeri akibat luka bakar tidak segera mendapatkan tindakan yang tepat, hal ini bisa menyebabkan kejadian tidak diinginkan (KTD).

6. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Komunikasi Tentang Obat terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa komunikasi tentang obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan keselamatan pasien dengan nilai  $P\ 0,014 < 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan pengalaman pasien pada variabel komunikasi tentang obat terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel komunikasi tentang obat diperoleh 271 memiliki pengalaman yang baik dalam hal komunikasi tentang obat di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar, pasien menyatakan bahwa perawat memberitahu pasien mengenai kegunaan obat yang akan diberikan, perawat juga menjelaskan mengenai efek samping dari penggunaan obat yang akan dikonsumsi oleh pasien serta perawat sering mengingatkan tentang jadwal minum obat dan perawat cukup rutin menanyakan kondisi pasien setelah mengkonsumsi obat.

Hasil analisis bivariat dengan uji crosstabulation responden berdasarkan

variabel komunikasi tentang obat terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menunjukkan bahwa dari 296 responden yang menyatakan baik dan tinggi sebanyak 271 (77,9%) responden dan yang menyatakan baik dan rendah sebanyak 60 (22,1%) responden. Sedangkan yang menyatakan kurang baik dan tinggi sebanyak 14 (56,0%) responden dan yang menyatakan kurang baik dan rendah sebanyak 11 (44,0%).

7. Pengaruh Patient Experience (Pengalaman Pasien) Berdasarkan Variabel Discharge Planning terhadap Penerapan Patient Safety (Keselamatan Pasien) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil penelitian mengenai pengalaman pasien pada variabel discharge planning atau rencana pemulangan diperoleh 151 memiliki pengalaman yang baik dalam hal discharge planning di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Makassar, pasien menyatakan dokter atau perawat menjelaskan mengenai hal-hal yang harus dihindari ketika sudah meninggalkan rumah sakit nanti serta perawat atau dokter juga menjelaskan mengenai gejala atau masalah kesehatan yang harus diwaspadai setelah pasien meninggalkan rumah sakit nanti. Hal ini bisa menjadi salah satu tahap pencegahan terjadinya insiden keselamatan pasien. Namun masih terdapat 145 responden yang memilih kategori tidak baik pada variabel discharge planning, hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan discharge planning belum dapat dilaksanakan dengan optimal oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Penyebab discharge planning yang belum dilaksanakan dengan optimal adalah salah satunya karena kondisi pasien yang berbeda-beda sehingga menyebabkan perawat kewalahan dalam melaksanakan discharge planning secara optimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel komunikasi perawat terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 ( $Sig=0,010$ ).
2. Tidak erdapat pengaruh antara patient experience pada variabel komunikasi dokter terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 ( $Sig=0,062$ ).
3. Terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel responsif terhadap pelaksanaan patient

safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 (Sig=0,001).

4. Terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel kenyamanan lingkungan fisik terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 (Sig=0,003).
5. Terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel kontrol rasa nyeri terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 (Sig=0,000).
6. Terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel komunikasi tentang obat terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 (Sig=0,014).
7. Tidak terdapat pengaruh antara patient experience pada variabel discharge planning terhadap pelaksanaan patient safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023 (Sig=0,740)

#### **SARAN**

1. Rumah Sakit Bhayangkara Makassar khususnya di ruang rawat inap sebaiknya dapat meningkatkan komunikasi dokter dan pasien dalam upaya pelaksanaan keselamatan pasien di ruang rawat inap yang kemudian akan berdampak baik terhadap pengalaman pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
2. Rumah Sakit Bhayangkara Makassar sebaiknya mendukung dan meningkatkan pengetahuan para perawatnya dengan membuat berbagai kebijakan seperti sosialisasi dan pelatihan internal tentang discharge planning sehingga pelaksanaan discharge planning di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dapat berjalan dengan optimal

## DAFTAR PUSTAKA

- Agalela. (2019). *Pengaruh Responsiveness Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya*.
- Agustina, C., Dwianto, L., & Warsito, B. E. (2018). Komunikasi Efektif Perawat Dalam Patient Safety: Literature Review. In *Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro*.
- Agustina, L., Sari, R. H., Sefnedi, S., Zaitul, Z., & Akmal, A. (2020). Kinerja Tugas Pada Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 299-305.
- Ahmed, F., Burt, J., & Roland, M. (2014). Measuring patient experience: Concepts and methods. *Patient*, 7(3), 235-241.  
<https://doi.org/10.1007/s40271-014-0060-5>
- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(3), 78-88.  
<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>
- Alfi, F. (2009). *Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Kustati Surakarta*.
- Asmuji, & Faridah. (2020). Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Discharge Planning oleh Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *The Indonesian Journal of Health Science*, 12(1), 26-33.
- Aswat, N. T. (2020). *Gambaran Pengalaman Pasien Berdasarkan Kelas Perawatan Instalasi Rawat Inap RSUP DR Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2020*.
- Bayuwana, Y. A. (2020). *Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap RSUP DR. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2020*.
- Canadian Patient Safety Institute. (2017). Keselamatan Pasien (Patient Safety Incident) dan Klasifikasinya. *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Chrisnawati, Maratning, A., Chrismilasari, L. A., Nursery, S. M. C., & Edwin. (2022). Edukasi Untuk Perawat Rumah Sakit Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pelaksanaan Perencanaan Pulang (Discharge Planning). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kasih Stikes Dirgahayu*, 4(1), 2715-2707.
- Daud, A. (2020). Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional, Kemenkes RI: Jakarta. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Delima, A. Z. P. (2020). *Analisis Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Tahun 2020*. Universitas Hasanuddin.
- Dwidiyanti, M., Sujianto, U., Dwianto, L., Anggorowati, Andriany, M., Suhartini, Dewi, N. S., Handayani, F., & Irawati, M. (2018). *Pengembangan Self Management Pada Pelayanan Kesehatan*.
- Edmund, Hockenberry, J. M., MA, J. B., Avgar, A. C., & Liu, S. S. (2014). *Factors In Patients Experience of Hospital Care : Evidence from California , 2009 - 2011*. 1(1), 95-110.  
<https://doi.org/10.35680/2372-0247.1014>.This
- Endra, F., & Setyawan, B. (2017). *Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien Medical Communications: Doctor-Patient Relations*. 1(4).
- Fatwanur, Z. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Pada Pearwat Di Rumah Sakit*.
- Fourianalisyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, Vol. 1.
- Hardivianty, C. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Discharge Planning Di Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. In *Proceeding Health Architecture* (Vol. 1, Issue 1).
- Herniyatun, Nurlaila, & Sudaryani. (2009). Efektivitas Program Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 5(3).
- Julimar. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Budaya Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP.Dr.M.Djamil Padang [Universitas Andalas]. In *Scholar.unand.ac.id*.  
<http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/22257>
- Kemenkes. (2015). Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* (III).
- Khoirunnisak, W. (2016). *The Implementation Of Unified Theory Of Acceptance Model To Analysis The Factors Acceptance Of Lectures*

- To Use Share-its Of E-Learning.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Larasati TA. (2019). Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer. *Patient Centered Communication Pada Pelayanan Kesehatan Primer JK Unila* |, 3, 160.
- Lestari, I. (2022). Hubungan Responsif Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Univeritas Sumatera Utara*.
- Mariyam, M., Hidayati, I. N., & Alfiyanti, D. (2019). Knowledge and Attitudes of Nurses About Pain Management in Neonates in the Perinatology Room and PICU / NICU. *Media Keperawatan Indonesia*, 2(2), 19. <https://doi.org/10.26714/mki.2.2.2019.19-24>
- Maulita, T., Hilda, & Widiastuti, H. P. (2019). *Pengaruh Komunikasi Perawat Dengan Pasien Terhadap Risiko Insiden Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III*.
- Ministry of Health of Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Kementerian Kesehatan RI.
- Novi Yulianti, Hema Malini, & Sri Muharni. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Peran Perawat Dalam Pencegahan Medication Error Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Awal Bros Batam. In *NERS: Jurnal Keperawatan* (Vol. 15, Issue 2).
- Novianti, A. (2017). *Komunikasi Dokter Dan Pasien Sebagai Faktor Pendukung Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*.
- Novieastari, E., Ibrahim, K., Deswani, & Ramdaniati, S. (2020). *Dasar-Dasar Keperawatan* (Edisi Indonesia ke-9, Vol. 2). Elsevier .
- Pagala, I., Shaluhiah, Z., & Widjasena, B. (2017). Perilaku Kepatuhan Perawat Melaksanakan SOP Terhadap Kejadian Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X Kendari. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 12(1).
- Permenkes. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*.
- Poirier, R. H., Brown, C. S., Baggenstos, Y. T., Walden, S. G., Gann, N. Y., Patty, C. M., Sandoval, R. A., & McNulty, J. R. (2019). Impact of a pharmacist-directed pain management service on inpatient opioid use, pain control, and patient safety. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 76(1), 17-25. <https://doi.org/10.1093/ajhp/zxy003>
- Pradono, J., Hapsari, D., Supardi, S., & Budiarto, W. (2018). Buku Panduan Manajemen Penelitian Kuantitatif. In *Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan* (Vol. 53, Issue 9). [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Prahastiawan, B., Suryani, M., & Supriyadi. (2016). *Penerapan Keselamatan Pasien Dalam Pemberian Obat Oleh Perawat Di RSJD Propinsi Jawa Tengah*.
- Qomariah, S. N., & Lidiyah, U. A. (2015). *Correlation of Communication Factor with Patient Safety Incident*.
- Ramadhaini, E., Fitriani, A. D., & Nuraini. (2021). Analisis implementasi keselamatan apsiem di RSU Datu Beru Takengon Aceh Tengah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1-6.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Industri*, 11(2), 117-242.
- Solihin, S. S., Kridawati, A., & Azis, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepatuhan Perawat Dalam Memberikan Obat Kepada Pasien Di IGD RSUD Pasar Minggu. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6 No. 2. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Sugiyono. (2022a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi 2). CV ALFABETA.
- Sulistyowati, A. D. (2022). Continuing Nursing Education: Pentingnya Peran Perawat Dalam Discharge Planning Di RSIA 'Aisyiyah Klaten. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kebidanan* , Vol. 4(No. 1).
- Suma, D. D. H. (2020). *Gambaran Pengalaman Pasien Rawat Inap Interna dan Bedah Di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar*. Universitas Hasanuddin.
- Surahman, Rachmat, M., & Supardi, S. (2016). Metodologi Penelitian. *Pusdik SDM Kesehatan*, 232.
- Umina, R., & Yulianty Permanasari, V. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pasien Jatuh Di Instalasi Rawat Inap RSIA XYZ Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*,

- 9(2), 55-62.
- Unaradjan. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Unika Atma Jaya.
- Utari, U., Rivai, F., & Andi Sapada, N. (2018). The Impact Of Patient Experience To Patient Loyalty In Haji, Makassar Regional. *JKKM*, 1, 194-200.
- WHO. (2017). *Patient Safety: Making Health Care Safer*.
- WHO. (2018). *Patient safety: Global Action On Patient Safety* (Vol. 2018, Issue December).
- Wingjosoebroto. (2000). *Ergonomi, Studi Gerak Dan Waktu*. Kanisius.
- Wolf, J. A., Marshburn, D., & Lavela, S. L. (2014a). Defining Patient Experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 7-19. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1004>
- World Health Organization. (2016). *Technical Series on Safer Primary Care*. [Http://Apps.Who.Int/Iris/Bitstream/10665/252274/1/9789241511643-Eng.Pdf?Ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/252274/1/9789241511643-Eng.pdf?Ua=1).
- Yunita, S., Pasaribu, M., Sharfina, D., & Lubis, A. J. (2022). Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Prosedur Manajemen Nyeri Di Rumah Sakit Medika Medan. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 2(2), 125-130.
- Zen, P. (2013). *Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional*. D-Medik

