

## **BAB II**

### **TINUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep *Patient Safety***

##### **2.1.1 Pengertian *Patient Safety***

*Patient Safety* adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi *asesmen* 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. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit dan perawat untuk menerapkan standar keselamatan pasien dalam praktik keperawatan.

Penerapan keselamatan pasien sangat penting untuk rumah sakit karena dampak yang akan timbul bila program keselamatan pasien tidak dilaksanakan dapat memperparah kondisi sakit pasien, memperbesar biaya yang dikeluarkan bahkan kematian. Selain itu, keselamatan pasien juga menjadi prioritas utama dalam layanan kesehatan dan merupakan langkah kritis pertama memperbaiki kualitas pelayanan serta berkaitan dengan mutu dan citra rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi perawat dan pihak rumah sakit untuk memperhatikan dan menerapkan standar keselamatan pasien dalam praktik keperawatan di rumah sakit. (Kurniadi et al., 2023)

##### **2.1.2 Standar *Patient Safety***

Menurut Permenkes RI nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien BAB III pasal 5 ayat 4 bahwa standar keselamatan

pasien (*Patient Safety*) meliputi :

1. Hak pasien
2. Pendidikan bagi pasien dan keluarga
3. Keselamatan pasien dalam kesinambungan
4. Penggunaan metode peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan peningkatan keselamatan pasien
5. Peran kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien
6. Mendidik staf tentang keselamatan pasien

Sasaran *Patient Safety* mencakup sasaran Keselamatan Pasien (Kemenkes, 2017), yakni :

1. Mengidentifikasi pasien dengan benar
2. Meningkatkan komunikasi efektif
3. Meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai
4. Memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar
5. Memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar, pembedahan pada pasien yang benar.
6. Mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan, dan
7. Mengurangi risiko cedera pasien akibat terjatuh

### **2.1.3 Tujuan *Patient Safety***

*Patient Safety* bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan fasilitas Kesehatan melalui penerapan manajemen risiko dalam seluruh aspek pelayanan yang disediakan oleh fasilitas pelayanan Kesehatan (Permenkes RI, 2017)

#### 2.1. 4 Sasaran *Patient Safety*

Sasaran keselamatan pasien (*Patient Safety*) merupakan syarat untuk ditetapkan disemua rumah sakit yang diakreditasi oleh komisi akreditasi rumah sakit. Penyusunan sasaran ini mengacu *Nine Life-Saving Patient Safety Solution* dari WHO *patient safety* 2018 dalam (Kurniadi et al., 2023) yang digunakan juga oleh *Joint Commision International* (JCI) (Joint Commission, 2020 dalam Kurniadi et al., 2023) dan standar akreditasi rumah sakit di Indonesia (Kemenkes RI, 2022) .

- a. Ketepatan identifikasi pasien
- b. Peningkatan komunikasi yang efektif
- c. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (*High Alert*)
- d. Kepastian tepat - lokasi, tepat - prosedur, tepat – pasien operasi
- e. Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan
- f. Pengurangan Risiko Pasien Jatuh

#### 2.1. 5 Faktor-faktor *Patient Safety*

Faktor faktor yang mempengaruhi penerapan keselamatan pasien oleh perawat yaitu, Sikap dalam keselamatan pasien (*patient safety*) adalah bagaimana perawat memandang budaya keselamatan rumah sakit dalam pelayanan berfokus pada pasien. Sikap positif dalam melakukan intervensi pencegahan cedera dapat meningkatkan keselamatan pasien (*patient safety*)

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sikap perawat dalam keselamatan pasien teridentifikasi menjadi empat kategori, yaitu berdasarkan karakteristik perawat, kelelahan fisik dan psikologis, pengetahuan yang didapat dan organisasi rumah sakit dan program edukasi keselamatan pasien (Galleryzky, haryati dkk, 2023 dalam (Kurniadi et al., 2023)

## **2.2 Konsep *Standard Operating Prosedure***

### **2.2.1 Pengertian *Standard Operating Prosedure* (SOP)**

Menurut Tambunan dalam Muttaqin Zainal dan Sumiati Mimi (2019 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024) *Standard Operating Prosedure* (Sop) adalah pedoman atau petunjuk yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas proses dilakukan oleh karyawan organisasi secara efektif, teratur, standar, dan sistematis. *Standard Operating Prosedure* (Sop) adalah sekumpulan petunjuk tertulis tentang berbagai proses yang digunakan untuk menjalankan tugas organisasi, termasuk kapan, di mana, dan oleh siapa harus dilakukan.

*Standard operating procedure* (SOP) adalah acuan utama mengenai tahapan yang berkaitan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. SOP bersifat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja. Dengan menerapkan SOP yang memiliki peta kerja yang rinci, kegiatan yang dilakukan akan berjalan secara sistematis dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan visi misi secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *standard operating procedure* (SOP) merupakan acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisasi kesalahan.

### **2.2.2 Indikator Pokok Dalam *Standard Operating Prosedure* (Sop)**

Menurut Santosa (2014 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024), beberapa metrik penting dari *standard operating procedure* (SOP) adalah

konsistensi, efisiensi, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.<sup>5</sup>

1. Efisiensi didefinisikan sebagai ketepatan. Hal ini berkaitan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan lebih tepat dan sesuai dengan tujuan dan target.
2. Konsistensi dapat didefinisikan sebagai keyakinan atau hal yang tidak berubah yang dapat dihitung dengan tepat. Regulasi pemasaran dan keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, jadi semua yang terlibat di dalamnya sangat penting untuk disiplin tinggi
3. Mencegah kesalahan, yang berarti menghindari kesalahan di setiap area tenaga kerja. Standard operating procedure (SOP) berfungsi sebagai pedoman jelas yang membantu setiap karyawan menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.
4. Mengatasi masalah. Proses standard operating procedure (SOP) juga dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dalam aktivitas perusahaan atau tugas. Seringkali, karyawan terlibat dalam konflik. Sepertinya tidak ada penengah yang dapat menyelesaikan konflik. Namun, jika dikembalikan ke Standar standard operating procedure (SOP) yang sudah disusun secara tepat, maka kedua belah pihak pasti harus tunduk pada SOP tersebut.
5. Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah yang jelas yang mencakup semua metode untuk melindungi sumber daya dari potensi tanggung jawab dan masalah personal. Dalam hal ini, SOP dimaksudkan untuk melindungi hal-hal yang berkaitan dengan loyalitas pegawai terhadap perusahaan dan masalah pegawai sebagai individu.
6. Peta kerja dapat digunakan sebagai pola pola di mana setiap aktivitas dapat dijalankan dalam pikiran individu sebagai kebiasaan yang konsisten. Berkaitan dengan poin pertama yang efisien, SOP membuat

pola kerja lebih fokus dan tidak melebar. Eta kerja adalah pola di mana semua kegiatan disusun secara sistematis dan dapat memperjelas alur kerja masing-masing pegawai sehingga lebih fokus dan tidak meluas ke mana-mana. Peta kerja diperlukan untuk dua tujuan: efisiensi dan konsistensi. Tujuan efisiensi memerlukan fokus pada peta yang akan dilakukan, didapatkan, atau memberikan bantuan dalam kemajuan perusahaan. Tujuan konsistensi memerlukan peta kerja yang jelas yang akan membentuk kemajuan perusahaan.

7. Batasan pertahanan, yang juga dikenal sebagai langkah inspeksi, dapat dianggap sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena seluruh operasi organisasi atau perusahaan telah didokumentasikan dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi yang berasal dari luar perusahaan tidak dapat mengubah atau mengganggu SOP.

### **2.2.3 Tujuan dan Fungsi *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Pada dasarnya, *Standard Operating Procedure* (SOP) harus memiliki tujuan. Tujuan ini harus dijelaskan dengan jelas agar SOP dapat berfungsi sebagai landasan bagi setiap prosedur dan langkah kegiatan yang ada di dalamnya, termasuk keputusan yang diambil saat melaksanakan suatu proses dan aktivitas. Diharapkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman bagi karyawan untuk melakukan tugas-tugas di perusahaan akan menghasilkan kinerja yang lebih efisien dan konsisten. SOP juga akan membuat lebih mudah untuk menilai kemajuan karyawan bisnis. Tanpa *Standard Operating Procedure* (SOP) di suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan berjalan dengan baik, dan hak dan kewajiban masing-masing pihak tidak akan dapat ditentukan. Selain itu, karena tidak ada standar yang jelas untuk menilai kinerja karyawan, perusahaan menghadapi kesulitan untuk melakukan penilaian kinerja karyawan dengan profesional. SOP juga

penting dalam menangani peraturan dan peraturan hukum yang memengaruhi operasi organisasi dan perusahaan (Steiner, 2014 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024).

Bhattacharya (2015 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024) menyatakan bahwa tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Membantu memastikan kualitas dan konsistensi layanan.
2. Membantu memastikan bahwa praktik yang baik dicapai setiap saat.
3. Memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk memaksimalkan keahliannya.
4. Membantu menghindari kebingungan tentang peran karyawan dalam melakukan pekerjaan (klarifikasi peran).
5. Memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan tetap maupun paruh waktu.
6. Menjadi alat untuk melatih anggota karyawan baru.
7. Memberikan kontribusi untuk proses audit.

Membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang runtut, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan adalah fungsi *Standard Operating Procedure* (SOP), menurut Setiawati dalam Baharudinsyah (2016). Selain itu, *Standard Operating Procedure* (SOP) juga berfungsi untuk menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dicapai sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan yang telah disetujui. Namun, Hartatik (2014 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024) menyatakan bahwa fungsi penerapan SOP adalah sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas karyawan dalam suatu divisi atau unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas kendala dalam pelaksanaan pekerjaan dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan karyawan untuk bersikap disiplin dalam bekerja.

5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

#### **2.2.4 Manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Tahagati (2014 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024) menyatakan bahwa dengan SOP, semua kegiatan bisnis dapat direncanakan dengan baik dan berjalan sesuai keinginan perusahaan. Dokumen yang menguraikan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan dilakukan dengan benar, tepat, dan berulang kali untuk produk dibuat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. SOP akan membantu perusahaan mencapai tujuan mereka. Menurut Wicaksono, Herdiyanti, dan Susanto (2016 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024), akan ada tujuh keuntungan dari penerapan SOP, yaitu:

1. Dapat menstandarkan aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan.
2. Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pihak yang melaksanakan tugas.
3. Dapat mengurangi kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melakukan aktivitas.
4. Dapat menjelaskan secara detail semua kegiatan dalam suatu proses secara lebih jelas dan terperinci.
5. Dapat memudahkan komunikasi antara seluruh pihak terkait.
6. Dapat menciptakan ukuran standar kinerja bagi penilaian kinerja pihak yang bersangkutan.
7. Dapat memberikan informasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai

Suatu SOP yang tersusun harus memenuhi prinsip-prinsip di bawah :

1. Mudah dipahami dan Jelas, artinya prosedur-prosedur SOP yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh



semua pegawai, bahkan bisa dipahami dan mudah dimengerti oleh seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.

2. Selaras, artinya prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.
3. Efisien dan efektif, artinya prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
4. Terukur, artinya output yang dihasilkan dari prosedur-prosedur yang distandarkan memuat standar mutu/kualitas baku tertentu yang diukur melalui pencapaian keberhasilannya.
5. Dinamis, maksudnya prosedur-prosedur SOP yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
6. Patuh hukum, artinya prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
7. Berorientasi pada pengguna (pihak yang dilayani), artinya prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
8. Kepastian hukum, artinya prosedur-prosedur SOP yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

#### **2.2.5 Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Tindakan ini didasarkan pada keputusan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, Setiawan (2004 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024)

menyatakan bahwa penerapan, atau penerapan, adalah suatu aktivitas yang dalam pelaksanaannya membutuhkan birokrasi yang efektif dan saling menyamakan tujuan dan tindakan.

Analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan pelaksanaan prosedur kerja adalah tiga tahap penting dalam penyusunan SOP, yang bertujuan untuk menyusun prosedur kerja untuk membuat pedoman organisasi. Dilihat dari seberapa luas lingkup penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) dilakukan oleh setiap satuan unit kerja, yang menyajikan langkah dan prosedur spesifik yang berkaitan dengan tupoksi masing-masing unit kerja. Tujuan dari penyusunan SOP ini adalah untuk meningkatkan kinerja layanan dan pelayanan rumah sakit secara efisien dan efektif.

Untuk memastikan bahwa tujuan yang diinginkan dapat dicapai, proses penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dilakukan oleh perusahaan. Nur'aini (2020) mengatakan bahwa saat menerapkan SOP, hal-hal berikut harus dipertimbangkan :

1. Setiap pelaksana harus mengetahui mengenai perubahan SOP serta alasan perubahannya.
2. Salinan SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan setiap pelaksana dipastikan dapat mengakses SOP tersebut.
3. Setiap pelaksana mengetahui perannya masing-masing dalam SOP dan menggunakan semua pengetahuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara efektif.
4. Dalam menerapkan SOP, terdapat sebuah mekanisme untuk memantau kinerja dan mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul.

### **2.2.6 Efektivitas Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP)**

Menurut Budiani dalam Baharudinsyah (2018 dalam (Subandi & Rahmawati, 2024), ada beberapa cara untuk mengukur efektivitas kerja organisasi, dengan empat petunjuk, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program Ketepatan sasaran program merupakan sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program Sosialisasi program merupakan kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi informasi mengenai pelaksanaan program sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan pada sasaran peserta program.
3. Tujuan Program Tujuan program merupakan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan atau rencana yang telah disepakati sebelumnya.
4. Pemantauan Program Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk pengamatan kepada peserta program.

## **2.3 Konsep Risiko**

### **2.3.1. Pengertian Risiko**

Pengertian risiko dalam KBBI merupakan suatu tindakan atau efek yang tidak menyenangkan (membebani, merugikan) pada sebuah perbuatan. Peribahasa yang sangat populer seperti "sedia payung sebelum hujan" mencerminkan keadaan individu mempelajari dan mengelola risiko tersebut (Suriyadi & Azmi, 2022)

### **2.3.2. Manajemen Risiko**

Manajemen Risiko harus meminimalkan kemungkinan atau dampak risiko untuk mencapai tujuannya. Manajemen risiko dimulai

dengan mengidentifikasi, mengukur, dan menilai risiko untuk melakukan tindakan pencegahan. Manajemen risiko yang efektif akan membantu dalam mengidentifikasi risiko mana yang menimbulkan ancaman terbesar bagi pasien ataupun perawat dan akan memberikan panduan tentang cara menghadapinya. Oleh karena itu, perawat harus memiliki Manajemen Risiko yang baik (Suriyadi & Azmi, 2022)

## **2.4 Konsep Pasien Jatuh**

### **2.4.1 Pengertian Pasien Jatuh**

WHO mendefinisikan insiden jatuh sebagai “kejadian yang mengakibatkan seseorang secara tidak sengaja terbaring di atas tanah, lantai, atau permukaan lebih rendah lainnya” (Aberg et al., 2009 dalam (Mutrika & Hutahaean, 2022)

Hal serupa juga dikemukakan oleh Esguerra (2021 dalam (Mutrika & Hutahaean, 2022) yang mengatakan bahwa pasien jatuh merupakan kondisi jatuh ke lantai yang tidak direncanakan, dengan atau tanpa cedera pada pasien. Maka kejadian pasien jatuh dapat disimpulkan sebagai insiden berpindahannya pasien ke permukaan yang lebih rendah seperti tanah atau lantai secara tidak sengaja, dengan atau tanpa cedera.

### **2.4.2 Dampak Pasien Jatuh**

Dampak yang ditimbulkan dari insiden jatuh atau cedera karena jatuh dapat mempengaruhi baik fisik, mental, social, maupun emosional pasien. Burns et al., (2020) menyebutkan cedera serius yang dapat terjadi karena jatuh di antaranya fraktur panggul, perdarahan otak, atau bahkan kematian. Selain itu, jatuh yang tidak disengaja juga memiliki dampak ekonomi terhadap institusi kesehatan karena meningkatnya biaya perawatan akibat dari cedera dan bertambahnya hari rawat. Pernyataan ini didukung oleh Avanecean et al. (2017 yang mengemukakan bahwa pasien

jatuh memiliki rata-rata 12 hari rawat lebih lama, serta cedera yang ditimbulkan menyebabkan 61% peningkatan biaya perawatan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kejadian jatuh bisa berdampak ke berbagai aspek baik pada pasien maupun rumah sakit (Mutrika & Hutahaeen, 2022)

Kejadian jatuh merupakan hal yang dapat dicegah. Duckworth et al. (2019) mengungkapkan bahwa salah satu penyebab kejadian jatuh adalah karena pasien tidak dapat mengikuti rencana pencegahan risiko jatuh. Hal ini disebabkan karena pasien tidak percaya bahwa mereka berisiko untuk jatuh selama dirawat di rumah sakit. (Mutrika & Hutahaeen, 2022)

#### **2.4.3 Tujuan Pasien Jatuh**

Tujuan Pasien Jatuh untuk meningkatkan kesadaran seseorang terkait Pasien jatuh yang mereka miliki dan menjelaskan strategi untuk mitigasi jatuh selama dirawat di rumah sakit. Metode yang digunakan untuk edukasi dapat bervariasi seperti menggunakan leaflet, video, poster, dan diskusi tatap muka (Mutrika & Hutahaeen, 2022)

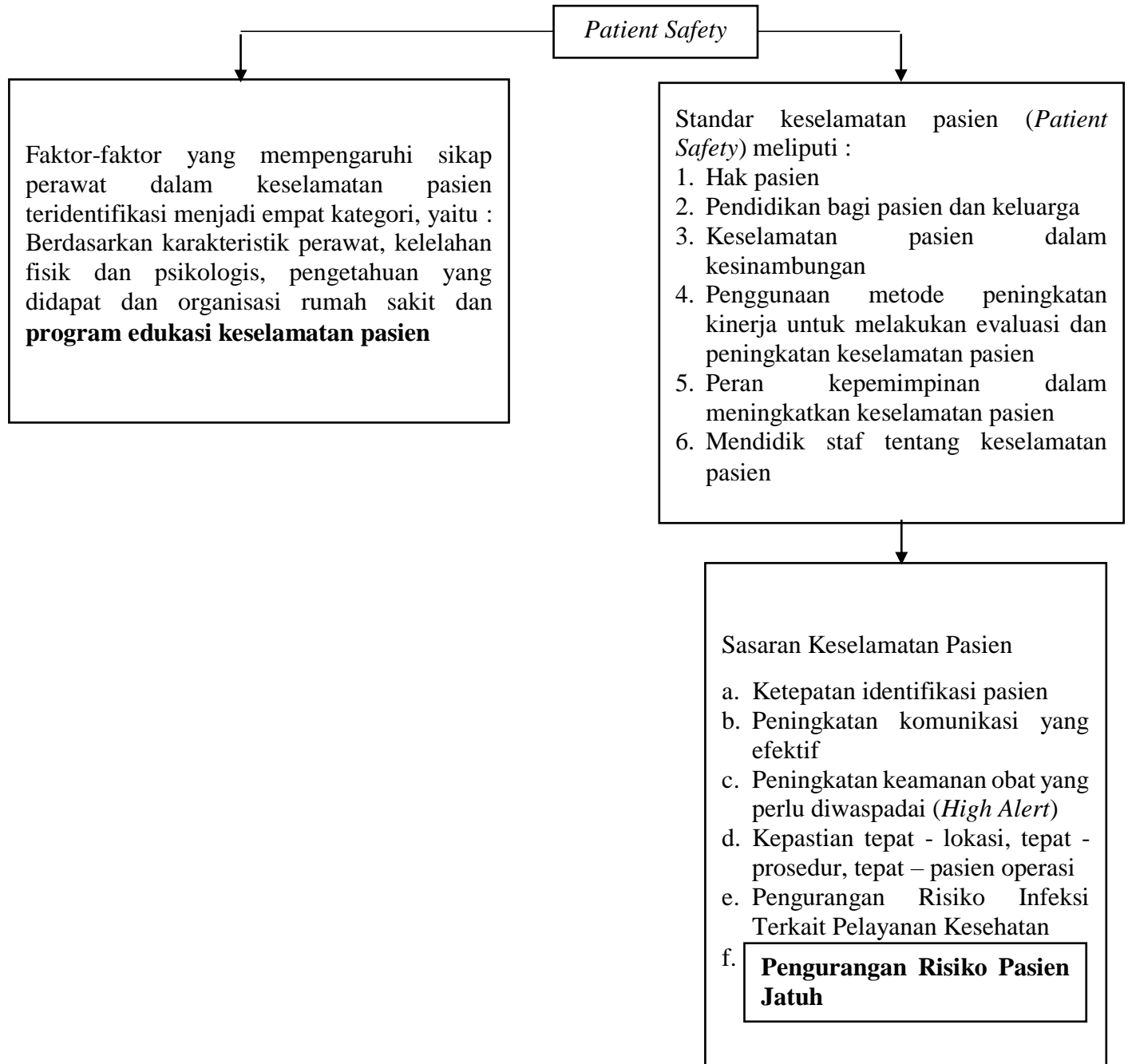
#### **2.4.4 Pencegahan Pasien Jatuh**

Insiden jatuh bisa dicegah oleh perawat dengan melaksanakan pedoman prevention falls seperti memonitoring pasien secara ketat yang memiliki risiko tinggi jatuh serta melibatkan keluarga pasien untuk mencegah terjadinya insiden jatuh pada pasien (Maulina et al., 2015). Menurut (Nurhasanah & Nurdahlia, 2020) perawat memegang peran untuk melakukan pengkajian dan pencegahan jatuh pada pasien dengan memberikan edukasi kepada pasien dan melakukan tindakan pencegahan jatuh berdasarkan SOP (Standard Operasional) yang berlaku (Astuti et al., 2021)

#### **2.4.5 Upaya Mengurangi Kejadian Pasien Jatuh**

Upaya-upaya untuk mengurangi kejadian pasien jatuh di rumah sakit telah banyak dilakukan. Hal ini seperti di rangkum oleh *Miake-Lye et al* diantaranya: pendidikan pada pasien, pemberian tanda berisiko pada bed pasien dan pelatihan pada para staf merupakan intervensi yang paling efektif untuk mengurangi kejadian pasien jatuh. Lebih lanjut dalam proses implementasi intervensi intervensi di atas, dibutuhkan struktur organisasi yang baik, infrastruktur keamanan yang baik, budaya keselamatan pasien, kerja tim dan *leadership* (Astuti et al., 2021)

Bagan 2.1 Kerangka teori



Sumber : (Kemenkes RI,2022), (Kurniadi et al, 2023) dan Permenkes RI, 2017