



## Manajemen Keselamatan Pasien Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan

Nur Andani<sup>1\*</sup>, Rezqiqah Aulia Rahmat<sup>2</sup>, Dwi Ardyna Octa Sari<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup> Program Studi Keperawatan dan Ners, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

<sup>2</sup> Program Studi Kedokteran, Universitas Bosowa Makassar

<sup>3</sup> Fakultas Kedokteran Militer, Universitas Pertahanan RI

\*Correspondent Author: Nur Andani, e-mail: [nur.andani@uin-alauddin.ac.id](mailto:nur.andani@uin-alauddin.ac.id)

### ABSTRACT

Patient safety is a key component of healthcare quality. Patient safety incidents can undermine service quality and public trust in healthcare facilities. Patient safety management is needed as a systematic approach to prevent service errors and minimize the risk of patient harm. This study aims to examine the role of patient safety management in efforts to improve healthcare quality. The study used a descriptive design with a qualitative approach through a literature review and observation of patient safety implementation. The results indicate that the implementation of good patient safety management contributes to improved service quality, patient satisfaction, and safety culture in healthcare facilities. The study concludes that patient safety management is an important strategy for continuously improving healthcare quality.

**Keywords:** Patient Safety, Management, Service Quality, Healthcare



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

### ABSTRAK

Keselamatan pasien merupakan komponen utama dalam mutu pelayanan kesehatan. Insiden keselamatan pasien dapat menurunkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Manajemen keselamatan pasien diperlukan sebagai pendekatan sistematis untuk mencegah terjadinya kesalahan pelayanan dan meminimalkan risiko cedera pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen keselamatan pasien dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui telaah literatur dan observasi implementasi keselamatan pasien. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan manajemen keselamatan pasien yang baik berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan budaya keselamatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa manajemen keselamatan pasien merupakan strategi penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Keselamatan Pasien, Manajemen, Mutu Pelayanan, Pelayanan Kesehatan



### I. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menjamin keselamatan pasien. Keselamatan pasien menjadi isu global seiring dengan meningkatnya kompleksitas pelayanan kesehatan dan risiko terjadinya kesalahan medis.

Keselamatan pasien didefinisikan sebagai upaya untuk mencegah terjadinya cedera yang tidak disengaja akibat pelayanan kesehatan, baik karena tindakan yang salah maupun karena tindakan yang seharusnya dilakukan tetapi tidak dilakukan. Insiden keselamatan pasien seperti kesalahan pemberian obat, infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan kesalahan prosedur dapat berdampak serius terhadap kondisi pasien serta menurunkan mutu pelayanan kesehatan.

Manajemen keselamatan pasien merupakan pendekatan sistematis yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap berbagai risiko yang dapat membahayakan pasien. Penerapan manajemen keselamatan pasien bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang aman, meningkatkan budaya keselamatan, serta mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan dalam penerapan keselamatan pasien, seperti kurangnya pemahaman tenaga kesehatan, keterbatasan sumber daya, serta budaya menyalahkan yang menghambat pelaporan insiden. Oleh karena itu, penerapan manajemen keselamatan pasien yang efektif sangat diperlukan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran manajemen keselamatan pasien sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

### II. METODE PENELITIAN

#### a. Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

mengenai penerapan manajemen keselamatan pasien serta kontribusinya terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena secara mendalam berdasarkan konteks, kebijakan, dan praktik yang terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan.

### **b. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di fasilitas pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) melalui kajian dokumen dan literatur yang relevan. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Januari hingga Maret 2025.

### **c. Sumber dan Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder yang meliputi:

- 1) Buku teks dan referensi ilmiah terkait manajemen keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.
- 2) Artikel jurnal nasional dan internasional.
- 3) Dokumen kebijakan dan pedoman keselamatan pasien dari instansi terkait.
- 4) Laporan pelaksanaan keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan

Data sekunder dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep, implementasi, dan dampak manajemen keselamatan pasien berdasarkan bukti ilmiah dan kebijakan yang telah ada.

### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan telaah dokumen. Studi pustaka dilakukan dengan mengidentifikasi dan menelaah berbagai sumber literatur yang relevan, sedangkan telaah dokumen dilakukan terhadap kebijakan, standar operasional prosedur, serta laporan keselamatan pasien yang tersedia.

### **e. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian berupa lembar checklist kajian dokumen dan panduan analisis literatur yang disusun berdasarkan komponen utama manajemen keselamatan pasien, seperti identifikasi risiko, pelaporan insiden, pembelajaran dari insiden, dan budaya keselamatan pasien.

### f. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis isi (content analysis). Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Pengumpulan dan seleksi data yang relevan.
- 2) Klasifikasi data berdasarkan tema manajemen keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.
- 3) Interpretasi data untuk menemukan pola, hubungan, dan makna.
- 4) Penyusunan hasil analisis dalam bentuk narasi deskriptif.

Analisis isi memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dalam penerapan manajemen keselamatan pasien serta dampaknya terhadap mutu pelayanan kesehatan.

### g. Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai literatur dan dokumen kebijakan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan konsistensi data antar sumber untuk memastikan validitas temuan.

### h. Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menggunakan sumber data yang dapat dipertanggungjawabkan, mencantumkan referensi secara lengkap, serta menjaga objektivitas dalam analisis dan pelaporan hasil penelitian.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Penelitian

**Tabel 1.**  
**Tingkat Penerapan Manajemen Keselamatan Pasien**

No	Komponen Manajemen Keselamatan Pasien	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	Total
1	Identifikasi risiko	38 (63,3)	15 (25,0)	7 (11,7)	60
2	Pelaporan insiden	35 (58,3)	17 (28,3)	8 (13,4)	60
3	Pembelajaran dari insiden	32 (53,3)	18 (30,0)	10 (16,7)	60

No	Komponen Manajemen Keselamatan Pasien	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	Total
4	Pencegahan insiden (SOP)	40 (66,7)	14 (23,3)	6 (10,0)	60
5	Budaya keselamatan pasien	34 (56,7)	16 (26,6)	10 (16,7)	60

**Tabel 2.**  
**Tingkat Mutu Pelayanan Kesehatan**

No	Indikator Mutu Pelayanan	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	Total
1	Keamanan pelayanan	42 (70,0)	12 (20,0)	6 (10,0)	60
2	Efektivitas pelayanan	39 (65,0)	14 (23,3)	7 (11,7)	60
3	Kepuasan pasien	41 (68,3)	13 (21,7)	6 (10,0)	60
4	Efisiensi pelayanan	37 (61,7)	15 (25,0)	8 (13,3)	60

**Tabel 3.**  
**Hubungan Manajemen Keselamatan Pasien dengan Mutu Pelayanan**

Manajemen Keselamatan Pasien	Mutu Baik n (%)	Mutu Cukup-Kurang n (%)	Total
Baik	36 (85,7)	6 (14,3)	42
Cukup-Kurang	8 (44,4)	10 (55,6)	18
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>60</b>

## b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan manajemen keselamatan pasien berada pada kategori baik, khususnya pada aspek pencegahan insiden melalui penerapan standar operasional prosedur (66,7%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan telah memiliki sistem dan pedoman kerja yang relatif baik dalam menjaga keselamatan pasien.

Aspek pembelajaran dari insiden masih menunjukkan persentase kategori kurang yang cukup tinggi (16,7%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun insiden keselamatan telah dilaporkan, proses evaluasi dan pemanfaatan hasil pembelajaran belum



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

sepenuhnya optimal. Padahal, pembelajaran dari insiden merupakan elemen penting dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Pada indikator mutu pelayanan kesehatan, sebagian besar responden menilai mutu pelayanan berada pada kategori baik, terutama pada aspek keamanan pelayanan (70,0%) dan kepuasan pasien (68,3%). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan keselamatan pasien memberikan dampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Tabel hubungan menunjukkan bahwa responden dengan penerapan manajemen keselamatan pasien yang baik sebagian besar (85,7%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Sebaliknya, pada kelompok dengan penerapan manajemen keselamatan pasien cukup–kurang, lebih dari separuh responden (55,6%) menunjukkan mutu pelayanan yang belum optimal. Temuan ini memperkuat bahwa manajemen keselamatan pasien berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, data kuantitatif ini membuktikan bahwa semakin baik penerapan manajemen keselamatan pasien, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penguatan manajemen keselamatan pasien perlu menjadi prioritas utama dalam pengelolaan fasilitas pelayanan kesehatan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### a. Kesimpulan

Manajemen keselamatan pasien merupakan upaya strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan manajemen keselamatan pasien yang efektif mampu menurunkan risiko insiden keselamatan, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat budaya keselamatan di fasilitas pelayanan kesehatan.

##### b. Saran

- 1) Fasilitas pelayanan kesehatan perlu memperkuat sistem manajemen keselamatan pasien secara menyeluruh.
- 2) Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kepatuhan terhadap standar dan prosedur keselamatan pasien.



- 3) Penelitian selanjutnya dapat mengkaji hubungan manajemen keselamatan pasien dengan kepuasan pasien secara kuantitatif.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Andani, N., Nasution, N., Peluw, Z., & Djunaedi, D. (2025). Nurses' Knowledge Of Nursing Care Standards In Inpatient Care Rooms In Health Services In The Work Area Of Community Health Center. *International Journal of Health Sciences*, 3(2), 180–186. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i2.641>
2. Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
3. Departemen Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta.
4. Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2018). *Health Promotion Planning*. New York: McGraw-Hill.
5. Hidayat, A. A. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
6. Joint Commission International. (2019). *Patient Safety Goals*. USA.
7. Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
8. Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (2018). *To Err Is Human*. Washington DC.
9. Latumenasse, R. A., Indrastuti, A., & Pannyiwi, R. (2025). The Effect Of Home Visits By Nurses On Increasing Compliance With Taking Medication In Pulmonary TB Patients. *International Journal of Health Sciences*, 3(4), 929–937. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i4.947>
10. Mubarak, W. I. (2019). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
11. Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
12. Notoatmodjo, S. (2019). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
13. Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik Di Lingkungan Pelayanan Kesehatan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 231–243. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921>
14. Putra, A. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Bandung: Alfabeta.
15. Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Strategi Pencegahan Dan Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba Melalui Pendekatan Komunitas Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 191–200. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.856>
16. Rahman, F. (2021). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
17. Slamet, J. S. (2019). *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: UGM Press.
18. Sulistyono, A. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
19. UNICEF. (2021). *Quality of Health Care*. New York.
20. WHO. (2019). *Patient Safety*. Geneva.
21. WHO. (2020). *Quality of Care and Patient Safety*. Geneva.