

# HUBUNGAN IMPLEMENTASI IPSG (INTERNATIONAL PATIEN SAVETY GOALS) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KASIHAN I BANTUL

rahmatalzahza@gmail.com

Rahmad Wahyudi<sup>1</sup> Anggi Napida Anggraini<sup>2</sup> Brune Indah Yulitasari<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Sampai saat ini masalah keselamatan pasien Rumah Sakit masih menjadi masalah global, *Joint Commission International (JCI) & World Health Organization*(6), mengutip dari Ismiyati 2013, menyatakan bahwa kejadian infeksi nosocomial di rumah sakit mencapai 9% (variasi 3-21%) atau lebih dari 1,4 juta pasien rawat inap seluruh rumah sakit di dunia. Angka yang terbilang cukup tinggi untuk kejadian dalam penerapan *patient safety*.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan implementasi IPGS (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul.

**Metodologi:** Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross-sectional*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan accidental sampling untuk kepuasan pasien dan purposive sampling untuk tenaga kesehatan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan ceklis observasi. Metode analisis yang digunakan adalah *Chi Square*.

**Hasil penelitian :** hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tentang Implementasi IPGS (*International Patient Safety Goals*) kategori terbanyak menyatakan puas sebanyak 49 (96,1%) dan kategori terendah pasien menyatakan cukup puas sebanyak 2 (25,0%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara Implementasi IPGS (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,004 (0,005).

**Kesimpulan:** Terdapat Hubungan Implementasi IPGS (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan pasien di Kasihan I Bantul.

**Kata Kunci:** IPGS, *international, Patient, Savety*, kepuasan pasien

---

<sup>1</sup>Mahasiswa S1 Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta

**RELATIONS THE IMPLEMENTATION OF IPSG ( INTERNATIONAL  
PATIEN SAVETY GOALS ) WITH SATISFACTION PATIENTS AT  
PUSKESMAS KASIHAN I BANTUL**

**rahmatalzahza@gmail.com**

Rahmad Wahyudi<sup>1</sup> Anggi Napida Anggraini<sup>2</sup> Brune Indah Yulitasari<sup>3</sup>

**ABSTRACK**

**Background:** satisfaction patients is levels the feeling of patient arising as a result of the performance of the service health who procures after the patient compare it with what he had hoped. Until now safety problems hospital patients still become a global problem, joint commission international (jci) & amp; world health organitation, quoting from ismiyati 2013, said that the incidence of infection nosocomial in the hospital at 9% (variation 3-21 %) or more than 1.4 million inpatients the whole house pain in the world. A figure that is quite high for events in the implementation of the patient safety.

**The Purpose Of:** know the relationship IPSG (International Patien Savety Goals) with satisfaction patients at Puskesmas Kasihan I Bantul.

**Research Method:** This research was quantitative research type with Cross-Sectional research. The samples to this research use accidental sampling to satisfaction patients and purposiv sampling for exertion a health. instrumen research use the questionnaire and ceklis observation. Analysis methods used is Chi Square.

**The Research Results:** this research result showed that patient satisfaction on the implementation of IPSG (International Patien Savety Goals) declare a category most satisfied as many as 49 (96,1 %) and lowest category the patient stated that quite satisfied as many as 2 (25, %) o. Test results statistics show there is a relationship between implementation IPSG (International Patien Savety Goals) with the satisfaction of patients with value p-value 0,004 (0,005).

**Conclusions:** There are links implementation IPSG (International Patien Savety Goals) with satisfaction patients in Kasihan I Bantul.

**Keywords:** implementation IPSG (International Patien Savety Goals) and satisfaction patients.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Course S1 University Of Nursing Alma Ata Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Course S1 University Of Nursing Alma ata Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Course S1 Of nursing Alma Ata Yogyakarta University

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah, itu menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan belum terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (1).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh terhadap perilaku *caring* dari seorang tenaga kesehatan yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi pasien, salah satu faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelaksanaan *patient safety* (2). Keselamatan pasien adalah pelayanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien, dengan demikian pelayanan yang mengandung unsur kesalahan namun tidak sampai merugikan pasien (menciderai fisik, finansial) atau KNC masih ditolerir (3). Setiap tenaga kesehatan di Pelayanan kesehatan wajib menerapkan keselamatan pasien (*Patient Safety*) untuk mencegah insiden keselamatan pasien (4). Keselamatan pasien itu sendiri merupakan

suatu sistem dimana tempat Pelayanan kesehatan termasuk puskesmas membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesmen resiko, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya resiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat dari melaksanakan atau tidak melaksanakan tindakan yang seharusnya diambil (5).

Sampai saat ini masalah keselamatan pasien Rumah Sakit masih menjadi masalah global, mengutip dari Ismiyati 2013 (7), menyatakan bahwa kejadian infeksi nosocomial di rumah sakit mencapai 9% (variasi 3-21%) atau lebih dari 1,4 juta pasien rawat inap seluruh rumah sakit di dunia. Angka yang terbilang cukup tinggi untuk kejadian dalam penerapan *patient safety* (7). Keselamatan pasien merupakan hal yang harus wajib diprioritaskan dan dilaksanakan oleh setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan keamanan dan keselamatan bagi pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Kategori yang tergolong dalam *patient safety* adalah pasien bebas dari *harm* (cedera) yang termaksud didalamnya adalah penyakit, cedera fisik, psikologis, sosial, penderitaan, cacat, kematian, dan lain-lain yang seharusnya tidak terjadi atau cedera yang potensial, terkait dengan pelayanan kesehatan.

seperti dalam Evaluasi Penerapan *Patient Safety* dalam Pemberian Obat di Puskesmas Kasihan II Bantul(8). Menunjukkan bahwa penerapan *Patient Safety* dalam pemberian obat berdasarkan 6 prinsip benar menunjukkan 100% prinsip benar rute dan kadaluwarsa telah dilaksanakan dan 78,5% prinsip benar pasien, 63,7% benar obat, 94,1% benar dosis dan 25,5% benar informasi telah dilakukan

pada Puskesmas Kasihan II. Sedangkan hasil wawancara dengan 2 responden, responden mengatakan biasanya memberikan dosis obat tidak sesuai dengan yang disarankan Dokter tetapi sesuai dengan stok obat yang ada, hal-hal seperti ini dapat mengancam keselamatan pasien.

Keselamatan pasien bisa terjamin dengan adanya upaya yang dilakukan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan khususnya yang berhubungan langsung dengan pasien. Untuk mengetahui terjaminnya keselamatan pasien maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan keselamatan pasien terutama berhubungan dengan kepuasan pasien (8). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (1).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan di Puskesmas Kasihan I dengan melakukan wawancara kepada kepala puskesmas didapatkan hasil bahwa di puskesmas Kasihan I Bantul ada layanan rawat jalan dan rawat inap, rawat inap terdiri dari 5 tempat tidur. Setelah dilakukan wawancara dengan perawat didapatkan hasil bahwa 3 dari 5 orang perawat kadang-kadang tidak melakukan *IPSG (International Patient Safety Goals)* sasaran pertama merupakan memeriksa identifikasi pasien, sebelum melakukan tindakan keperawatan. Setelah

dilakukan wawancara dengan 5 orang pasien rawat inap mengatakan biasanya perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan keperawatan yang akan dilakukan.

Berdasarkan studi pendahuluan tersebut terdapat beberapa masalah *patient safety* dan kepuasan pasien maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Implementasi IPSG (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Implementasi IPSG (*Implementation Patient Safety Goals*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan implementasi IPSG (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden, usia dan jenis kelamin
- b. Untuk mengetahui implementasi IPSG (*International Patient Safety Goals*) di Puskesmas I Kasihan Bantul.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat bagi Puskesmas**

Hasil penelitian dapat dijadikan menjadi bahan masukan untuk evaluasi penerapan kepuasan pasien dengan pelayanan.

## 2. Manfaat bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tentang pelaksanaan IPSG (*International Patient Safety Goals*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di fasilitas kesehatan.

## 3. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi agar lebih dikembangkan lagi.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1** Keaslian Penelitian

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Anggi dan Fatma (2015)(8)	Evaluasi Penerapan <i>Patient Safety</i> dalam Pemberian Obat di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul Yogyakarta	Metode penelitian ini menggunakan <i>mix method</i> dengan rancangan <i>cross sectional survey</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah pada <i>patient safety</i>	Perbedaannya terletak pada jenis penelitian menggunakan <i>mix method</i> , tempat penelitian puskesmas Kasihan II, waktu penelitian 2015.
Agung Cahyono (2015)(9)	Hubungan Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit.	Desain penelitian ini menggunakan <i>desian survey deskriptif</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel keselamatan pasien, rancangan penelitian <i>cross sectional</i> ,	Perbedaannya terletak pada variabel bebas karakteristik dan tingkat pengetahuan, tempat penelitian Bekasi, waktu penelitian 2015.
Angelita Lombogia (2016)(10)	Hubungan Perilaku dengan Kemampuan Perawat dalam Melaksanakan Keselamatan Pasien ( <i>Patient Safety</i> ) di Ruang Akut Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado	Desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel terikat	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel bebas perilaku, tempat Manado, waktu penelitian 2016.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Dien Lestari. 2012. “*Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap di RSUD Kajon Kabupaten Pekalongan*”. jurnal Keperawatan Vol. 5.No. 1. Maret 2012.
2. Febri Adhi. H. 2014. “*Hubungan Antara Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Ungaran*”. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan (JIKK). Vol 3. No. 1. September 2014.
3. Cahyono “*Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktek Kedokteran*”. Yogyakarta : Kanisius. 2008.
4. Departemen Kesehatan, Republik Indonesia. “*Panduan nasional keselamatan pasien rumah sakit (patient safety)*”. Edisi 2 : Jakarta. 2008.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2011. “*Keselamatan Pasien Rumah Sakit*”. <http://www.hukor.depkes.go.id>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2017, pukul 19.00 WIB.
6. World Health Organization. 2007. “*Communication during patient hand-overs*”. <http://www.who.int>. Diakses pada tanggal 11 Maret 2017, pukul 20.00 WIB.
7. Ismiyati,R. “*Hubungan pengetahuan perawat tentang patient safety dengan perilaku perawat dalam pencegahan kejadian Plebitis di Ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*”.
8. Anggi & Fatma. 2015. “*Evaluasi Penerapan Patient Safety dalam Pemberian Obat di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul Yogyakarta*”. Jurnal Nasional Kesehatan Indonesia (JNKI). Vol. 3. No. 3. Tahun 2015.
9. Agung Cahyono. 2015. “*Hubungan Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*”. Jurnal Ilmiah Vol. 3. No. 2. September-Desember 2015.
10. Angelita Lombogia. 2016. “*Hubungan Perilaku dengan Kemampuan Perawat dalam Melaksanakan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Ruang Akut Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*”. e-journal Keperawatan (e-kp) Volume 4. Nomor 2. Juli 2016.

11. World Health Organization. 2012. "*Patient Safety Curriculum Guide: Handouts: Patient Safety Topics*". <http://www.who.int>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2017, pukul 23.00 WIB.
12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 pasal 43. "*Keselamatan Pasien*". <http://www.depkes.go.id>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2017, pukul 22.00 WIB.
13. Ismiyati Rahayu. 2015. "*Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Patient Safety dengan Perilaku Perawat dalam Pencegahan Kejadian Plebitis di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*". Skripsi. Surakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kusuma Husada Surakarta.
14. Nursalam. "*Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*". Jakarta : Salemba Medika. 2014.
15. Muh. Anwar Hafid. 2014. "Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa" *Jurnal Kesehatan* Vol. VII. No. 2. 2014
16. Syamrinah. 2013. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Renotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado" *Jurnal e-Biomedik (eBM)* Vol. 1. No. 1. Maret 2013
17. Satrianegara. F. & Saleha. S. "*Organization dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*". Jakarta : Salemba Medika. 2009.
18. Notoatmodjo, S. "*Metodologi Penelitian Kesehatan*". Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
19. Hidayat, A, Aziz Alimul. "*Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*". Jakarta : Salemba Medika. 2008.
20. Nursalam. "*Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*". Jakarta : Salemba Medika. 2009.
21. Mahfoedz, I. "*Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)*". Yogyakarta : Fitramaya. 2016.
22. Sugiyono. "*Statistika untuk Penelitian*". Bandung : Alfabeta. 2013.
23. Arikunto, s. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatam Praktek*. Jakarta: PT Rhinela Cipta.

24. Priscylia.R. “*Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap IRINA A RSUP Prof.Dr.R.D Kandou Manado.*”
25. Thisna.S.U.2015 “*Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof.Dr.R.D Kandou Manado.* ”. e-Journal Keperawatan (e-Kp). Vol. 3. No. 2 Tahun 2015.
26. Lestari, D. 2012 “*PHubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien PascaOperasi Rawat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan*”. Fikkes Jurnal Keperawatan. Vol. 5. No. 1 Tahun 2012.
27. Isnaini,N,M. 2014 “*Pengalaman Perawat pelaksana dalam Menerapkan Keselamatan Pasien* ”. Jurnal Management Keperawatan. Vol. 2. No. 1 Mei Tahun 2014.