



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 14934-14949

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Penerapan IPSG (International Patient Safety Goals) terhadap Kepuasan Pasien Layanan Home Care Smartcare Jakarta

Caroline Novenia Djajasasana^{1✉}, Nadya Kaulika Listyani², Vanessa Destiana Sihombing³

Universitas Pelita Harapan

Email: carolinenovenia@yahoo.com^{1✉}

Abstrak

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam ranah pelayanan kesehatan, sebuah aspek yang diberi perhatian serius oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Kepentingan global dalam memastikan keselamatan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan menjadi sebuah urgensi yang penting dalam bidang kesehatan masyarakat. Sejalan dengan pentingnya ini, *Joint Commission International (JCI)* telah menetapkan enam *International Patient Safety Goals (IPSG)*, yang telah diterapkan hampir di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di dunia. Di tengah pandemi COVID-19, permintaan akan layanan perawatan di rumah meningkat, walaupun rumah lebih dikenal sebagai tempat tinggal daripada sebagai lingkungan medis, menimbulkan sejumlah tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah yang aman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara keselamatan pasien, melalui penerapan IPSG, dan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan di rumah, untuk memberikan panduan bagi pembuat kebijakan dan pengelola layanan kesehatan. Desain studi yang digunakan adalah cross-sectional. Responden terdiri dari 20 tenaga medis dan 60 pasien *homecare*. Penarikan sampel untuk aspek keselamatan pasien dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*, sementara untuk aspek kepuasan pasien menggunakan *accidental sampling*. Hubungan antara implementasi IPSG dan tingkat kepuasan pasien diuji menggunakan *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan dengan dilakukannya implementasi IPSG, pasien memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi yaitu termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 23.33% dan cukup puas sebanyak 73.33%, dibandingkan dengan tingkat kepuasan tidak puas 3.33%. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p < 0.001$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi IPSG dengan kepuasan pasien *homecare Smartcare*.

Kata Kunci: *Homecare, Keselamatan Pasien, IPSG*

Abstract

Patient safety is a paramount concern in the realm of healthcare services, an aspect that receives serious attention from the World Health Organization (WHO). The global imperative to ensure patient safety within healthcare provision underscores a significant urgency in the field of public health. In line with this importance, the Joint Commission International (JCI) has established six International Patient Safety Goals (IPSG), which have been widely implemented in almost all healthcare facilities worldwide. Amidst the COVID-19 pandemic, there has been a surge in demand for homecare services, despite homes being primarily known as residences rather than medical environments, posing several challenges in delivering safe healthcare at home. This study aims to evaluate the relationship between patient safety, facilitated by the implementation of IPSG, and patient satisfaction in homecare services, to provide guidance for policymakers and healthcare service managers. The study design employed is cross-sectional. The respondents consist of 20 healthcare professionals and 60 homecare patients. Sampling for patient safety aspects was conducted using purposive sampling, while accidental sampling was utilized for patient satisfaction aspects. The relationship between IPSG implementation and patient satisfaction levels was tested using Chi Square analysis. The research findings indicate that with the implementation of IPSG, patients exhibit higher satisfaction levels, with 23.33% categorized as highly satisfied and 73.33% as moderately satisfied, compared to a dissatisfaction rate of 3.33%. The Chi Square test results yielded a value of $p < 0.001$, indicating a significant relationship between IPSG implementation and patient satisfaction in Smartcare homecare services.

Keywords: *Homecare, IPSG, Patient Safety*

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam konteks pelayanan kesehatan, yang berhubungan dengan aspek kualitas layanan dan reputasi institusi. Hal ini melibatkan serangkaian upaya untuk mencegah, menghindari, dan memperbaiki insiden-insiden yang tidak terduga, serta mengurangi risiko cedera yang timbul akibat proses-proses pelayanan kesehatan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), memastikan keselamatan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan merupakan perhatian global dalam bidang kesehatan masyarakat yang sangat penting dan mendesak (World Health Organization, 2019). Hingga saat ini, cedera pada pasien telah menjadi salah satu beban utama bagi sistem kesehatan global di seluruh dunia. Setiap tahun, sejumlah besar pasien mengalami cedera atau bahkan kehilangan nyawa akibat pelayanan medis yang tidak memenuhi standar. Banyak dari insiden-insiden ini seharusnya dapat dihindari dengan pemenuhan standar yang tepat. Sejalan dengan urgensi keselamatan pasien, Joint Commission International (JCI), sebuah lembaga yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan layanan kesehatan secara global, telah menetapkan enam International Patient Safety Goals (IPSG),

yang saat ini diadopsi di hampir semua fasilitas pelayanan kesehatan di seluruh dunia (JCI, 2023).

Pada era pandemi COVID-19, permintaan akan layanan perawatan di rumah telah meningkat signifikan di kalangan masyarakat. Berbagai jenis pengobatan yang sebelumnya hanya tersedia di lingkungan rumah sakit atau klinik dokter, kini dapat diberikan secara efektif di rumah pasien. Perawatan di rumah mencakup program layanan yang komprehensif dan berkelanjutan yang disediakan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka, bertujuan untuk meminimalkan dampak penyakit dan memberikan kebebasan bagi pasien dan keluarga dalam merencanakan serta merawat anggota keluarga yang mengalami masalah medis (Juwita et al., 2022). Meskipun demikian, penting untuk dicatat bahwa lingkungan rumah lebih ditujukan sebagai tempat tinggal daripada untuk intervensi medis, yang menciptakan tantangan signifikan dalam memberikan perawatan kesehatan di rumah yang aman. Meskipun survei literatur menunjukkan bahwa praktik perawatan di rumah yang aman menerima perhatian yang lebih sedikit daripada praktik di rumah sakit, dengan mayoritas penelitian berfokus pada yang terakhir, penerapan Tujuan Keselamatan Pasien Internasional (IPSG) di berbagai pengaturan layanan kesehatan, termasuk layanan perawatan diharapkan keselamatan pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan (Shahrestanaki et al., 2023).

Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Jika standar kualitas layanan yang diberikan rendah, kemungkinan besar tingkat kepuasan pasien juga akan menurun (Purba, 2019). Berdasarkan penelitian, variabel seperti budaya keselamatan pasien dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kinerja kualitas pelayanan kesehatan (Afshar et al., 2021). Para penyedia layanan kesehatan secara konsisten mengejar tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang secara langsung terkait dengan kualitas layanan medis dan hasil yang dicapai. Analisis yang menyeluruh juga menunjukkan bahwa suasana kerja yang kondusif berkorelasi dengan berbagai hasil yang menguntungkan bagi pasien, termasuk penurunan tingkat infeksi, mortalitas yang lebih rendah, dan peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian menegaskan bahwa pengembangan budaya keselamatan pasien di kalangan tenaga medis memiliki peran penting dalam menekan angka kejadian yang tidak diinginkan dan menjaga standar pelayanan yang tinggi (Botchwey et al., 2024). Inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan keselamatan pasien telah menunjukkan tingkat efektivitas yang beragam. Studi pendahuluan di antara personel medis juga menyoroti bahwa peningkatan kesadaran terhadap budaya keselamatan pasien berdampingan dengan peningkatan tingkat kepuasan

pasien secara keseluruhan dan penurunan insiden yang merugikan (Jeffrey Braithwaite et al., 2017).

Dengan mengacu pada konteks yang telah diuraikan, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi menyeluruh tentang korelasi antara keselamatan pasien, yang ditingkatkan melalui penerapan standar IPSPG, dan tingkat kepuasan pasien dalam lingkup pelayanan perawatan di rumah. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang berharga bagi pembuat kebijakan dan pengelola layanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan perawatan di rumah, untuk meningkatkan dan mengoptimalkan standar serta kinerja layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

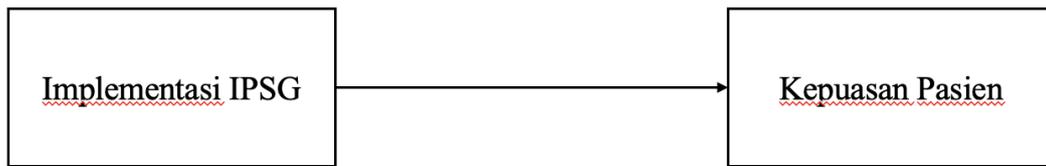
Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang mengadopsi pendekatan rancangan penelitian cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2024 di salah satu lembaga homecare yang berbasis di Jakarta, melibatkan 80 responden. Responden terdiri dari 20 tenaga medis (termasuk dokter, perawat, dan apoteker) serta 60 pasien homecare. Penarikan sampel untuk aspek keselamatan pasien dilakukan menggunakan metode purposive sampling, sementara untuk aspek kepuasan pasien menggunakan accidental sampling. Hubungan antara implementasi IPSPG dan tingkat kepuasan pasien diuji melalui Uji Chi Square.

Pengembangan Hipotesis

Kepuasan pasien merupakan persepsi yang terbentuk berdasarkan kualitas layanan kesehatan yang diterima, setelah pasien membandingkannya dengan harapan mereka (Wahyuningsih et al., 2020). Jika layanan kesehatan tidak mampu memenuhi harapan tersebut, maka kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan akan menurun (Iswati, 2020). Berdasarkan penelitian, variabel seperti budaya keselamatan pasien dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kinerja kualitas pelayanan kesehatan. Dalam kaitannya dengan pentingnya keselamatan pasien, JCI (Joint Commission International), sebuah organisasi yang berdedikasi untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan perawatan kesehatan, telah menetapkan enam International Patient Safety Goals (IPSPG) yang saat ini diterapkan di hampir semua rumah sakit di seluruh dunia (JCI, 2023). Jika perlindungan pasien diterapkan dengan baik, layanan yang mengutamakan keselamatan dan kualitas terbaik akan berdampak positif, terutama bagi pasien dan masyarakat (Sari, 2017). Berdasarkan teori tersebut maka penulis menyusun hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara implementasi IPSPG dengan kepuasan pasien

H₁ : Terdapat hubungan antara implementasi IPST dengan kepuasan pasien



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian (N = 60)

Karakteristik Responden	Responden (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	48.33%
Perempuan	31	51.67%
Usia		
0-10	0	0.00%
11-20	6	10.00%
21-30	8	13.33%
31-40	9	15.00%
41-50	11	18.33%
51-60	15	25.00%
61-70	8	13.33%
71-80	3	5.00%
81-90	0	0.00%

Penelitian ini memiliki 60 responden. Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 31 responden (51.67%), dan mayoritas usia responden adalah 51 sampai 60 tahun dengan jumlah responden 15 (25.00%).

Tabel 2 Hasil Analisis IPST Sasaran I – Identifikasi Pasien dengan Benar (N = 60)

SASARAN I	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 2	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 3	60	100.00%	0	0.00%

Pernyataan 4	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 5	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 6	59	98.33%	0	1.67%
Pernyataan 7	59	98.33%	0	1.67%
Pernyataan 8	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 9	60	100.00%	0	0.00%

Tabel 2 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi, penerapan patient safety dalam pernyataan satu yaitu melakukan identifikasi pasien menggunakan minimal dua identitas pasien menunjukkan n=60 (100.00%), untuk pernyataan 2 identifikasi pasien tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan 3 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemberian obat menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan 4 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum mengambil sampel darah untuk pemeriksaan klinis menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan 5 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum melakukan tindakan keperawatan menunjukkan n=59 (98.33%), pernyataan 6 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemeriksaan penunjang rontgen, elektrokardiografi, echocardiography menunjukkan n=59 (98.33%), pernyataan 7 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemberian transfusi darah menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan 8 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pengambilan spesimen seperti sputum, urin dan lainnya untuk pemeriksaan klinis menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan 9 sudah ada SPO tentang identifikasi pasien yang konsisten dilaksanakan di ruangan menunjukkan n=60 (100.00%).

Tabel 3 Hasil Analisis IPSG Sasaran II – Meningkatkan Komunikasi yang Efektif (N = 60)

SASARAN II	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	55	91.67%	5	8.33%
Pernyataan 2	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 3	58	96.67%	2	3.33%
Pernyataan 4	60	100.00%	0	0.00%

Tabel 3 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi pada 20 tenaga kesehatan, penerapan patient safety dalam komunikasi yang efektif, pernyataan satu yaitu memberikan perintah secara lisan, mencatat perintah dan membacakan kembali dan konfirmasi ulang perintah menunjukkan n=55 (91.67%), untuk pernyataan dua bila keadaan tidak memungkinkan, diperbolehkan tidak melakukan pembacaan kembali menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan tiga dalam melapor pasien dan serah terima pasien dilakukan

dengan cara SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) menunjukkan n=58 (96.67%), pernyataan empat adalah dilaksanakannya SPO tentang komunikasi efektif dalam pelayanan keperawatan menunjukkan n=60 (100.00%).

Tabel 4 Hasil Analisis IPSG Sasaran III – Meningkatkan Keamanan Obat-obatan yang Harus Diwaspadai (N = 60)

SASARAN III	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 2	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 3	58	96.67%	2	3.33%
Pernyataan 4	60	100.00%	0	0.00%

Tabel 4 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi pada 20 tenaga kesehatan, penerapan patient safety dalam meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, pernyataan satu yaitu dilaksanakan SPO tentang pemberian obat dengan prinsip enam benar menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan dua yaitu adanya SPO mengenai penyimpanan obat high alert menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan tiga yaitu mengenai obat high alert tidak boleh disimpan di ruang rawat menunjukkan n=58 (96.67%), dan pernyataan empat mengenai obat high alert yang disimpan di unit pelayanan harus diberi label yang jelas dan diawasi ketat menunjukkan n=60 (100.00%).

Tabel 5 Hasil Analisis IPSG Sasaran IV – Memastikan Lokasi Pembedahan yang Benar, Prosedur yang Benar, Pembedahan Pada Pasien yang Benar (N = 60)

SASARAN IV	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	58	96.67%	2	3.33%
Pernyataan 2	58	96.67%	2	3.33%
Pernyataan 3	58	96.67%	2	3.33%

Tabel 5 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam memastikan pembedahan yang benar, prosedur yang benar, dan pembedahan pada pasien yang benar, pernyataan satu yaitu digunakannya suatu tanda yang jelas dan juga dapat dimengerti untuk identifikasi lokasi operasi dan penandaan lokasi dilakukan menunjukkan n=58 (96.67%), pernyataan dua yaitu digunakan lembaran checklist untuk verifikasi saat serah terima sebelum tindakan menunjukkan n=58 (96.67%), dan pernyataan ketiga yaitu dilaksanakannya SPO mengenai memastikan lokasi

pembedahan yang benar, prosedur yang benar, pembedahan pada pasien yang benar menunjukkan n=58 (96.67%).

Tabel 6 Hasil Analisis IPSG Sasaran V – Mengurangi Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan (N = 60)

SASARAN V	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	55	91.67%	5	8.33%
Pernyataan 2	56	93.33%	4	6.67%
Pernyataan 3	58	96.67%	2	3.33%

Tabel 6 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan, pernyataan satu yaitu dilakukannya cuci tangan enam langkah saat tenaga kesehatan saat bertugas menunjukkan n=55 (91.67%), pernyataan kedua mengenai pahami lima momen cuci tangan menurut WHO menunjukkan n=56 (93.33%), dan pernyataan ketiga yaitu dilaksanakannya SPO mengenai cuci tangan yang bertujuan untuk mengurangi risiko infeksi menunjukkan n=58 (96.67%).

Tabel 7 Hasil Analisis IPSG Sasaran VI – Mengurangi Risiko Cedera Pasien Akibat Terjatuh (N = 60)

SASARAN VI	Dilakukan		Tidak Dilakukan	
	n	%	n	%
Pernyataan 1	55	91.67%	5	8.33%
Pernyataan 2	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 3	51	85.00%	5	15.00%
Pernyataan 4	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 5	60	100.00%	0	0.00%
Pernyataan 6	58	96.67%	2	3.33%
Pernyataan 7	59	98.33%	0	1.67%

Tabel 7 menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam mengurangi risiko cedera pasien akibat terjatuh, pernyataan satu yaitu penerapan proses pengkajian awal risiko pasien jatuh menunjukkan n=55 (91.67%), pernyataan dua yaitu dilakukannya pengkajian ulang bila terjadi perubahan kondisi seperti; pemberian obat penenang, obat hipertensi, obat psikotropika menunjukkan bahwa n=60 (100.00%), pernyataan ketiga yaitu dilakukannya pengkajian ulang risiko jatuh pada pasien

dengan risiko jatuh sedang (skor 6-13) dilakukan dua kali dalam satu shift dinas menunjukkan bahwa n=51 (85.00%), pernyataan keempat yaitu dilakukannya salah satu tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh ringan (skor 0-5) yaitu: pagar pengaman tempat tidur dinaikkan dan melibatkan pasien atau keluarga pada program keamanan ini menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan kelima mengenai dilakukan tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh sedang skor (6-13) yaitu pasang gelang khusus (warna kuning) sebagai tanda risiko jatuh sekaligus beri tanda risiko pasien jatuh pada pintu kamar atau tempat tidur pasien menunjukkan n=60 (100.00%), pernyataan keenam yaitu dilakukan tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh tinggi (skor \geq 13) yaitu dengan kunjungi dan monitor pasien setiap satu jam dan pasang restrain jika gelisah menunjukkan n=58 (96.67%), dan pernyataan ketujuh yaitu dilaksanakannya SPO tentang risiko pasien jatuh yang bertujuan untuk mengurangi risiko terjadinya pasien jatuh saat dirawat di rumah sakit menunjukkan n=59 (98.33%).

Tabel 8 Hasil Analisis Distribusi Tingkat Kepuasan pada Pasien Homecare Smartcare

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Sangat Puas	14	23.33%
Cukup Puas	44	73.33%
Tidak Puas	2	3.33%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	60	100.00%

Tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan cukup puas pada layanan homecare dengan n = 44 (73.33%).

Tabel 9 Hasil Uji Statistik antara Implementasi IPSPG dengan Kepuasan Pasien di Homecare Smartcare

Kepuasan Pasien	Implementasi IPSPG						p-value
	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	14	23.33%	0	0.00%	14	23.33%	<0.001
Cukup Puas	44	73.33%	0	0.00%	44	73.33%	
Tidak Puas	0	0.00%	2	3.33%	2	3.33%	
Sangat Tidak Puas	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
Total	58	96.67%	2	3.33%	60	100.00%	

Pada Tabel 9 menunjukkan hasil uji statistik antara Implementasi IPSG dengan Kepuasan Pasien di Homecare Smartcare. Dengan dilakukannya implementasi IPSG, pasien memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi yaitu termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 23.33% dan cukup puas yaitu sebanyak 73.33%, dibandingkan dengan tingkat kepuasan tidak puas 3.33% yang menunjukkan tidak dilakukannya implementasi dari IPSG. Hasil uji chi kuadrat diperoleh nilai $p < 0.001$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi IPSG dengan kepuasan pasien homecare Smartcare.

Pembahasan

Implementasi IPSG (International Patient Safety Goals) Sasaran I Observasi Identifikasi Pasien dengan Benar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi IPSG (International Patient Safety Goals) sasaran I observasi identifikasi pasien dengan benar setelah dilakukan 60 kali observasi, penerapan patient safety dalam pernyataan satu yaitu melakukan identifikasi pasien menggunakan minimal dua identitas pasien menunjukkan persentase 100%, berdasarkan hasil yang didapatkan dengan persentase menunjukkan bahwa, penerapan patient safety dalam identifikasi pasien sudah terlaksana dengan benar. Untuk pernyataan 2 identifikasi pasien tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien menunjukkan persentase 100.00%, menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan sudah mengidentifikasi minimal 2 identitas pasien, untuk observasi petugas kesehatan menanyakan nama pasien dan mencocokkan dengan label identitas atau kartu periksa yang didukung dengan pernyataan 3 yaitu identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemberian obat menunjukkan persentase 100.00%. Pernyataan 4 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum mengambil sampel darah untuk pemeriksaan klinis menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan 5 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum melakukan tindakan keperawatan menunjukkan persentase 98.33%, pernyataan 6 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemeriksaan penunjang rontgen, elektrokardiografi, echocardiography menunjukkan persentase 98.33%, pernyataan 7 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pemberian transfusi darah menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan 8 identifikasi pasien dilaksanakan sebelum pengambilan spesimen seperti sputum, urin dan lainnya untuk pemeriksaan klinis menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan 9 sudah ada SPO tentang identifikasi pasien yang konsisten dilaksanakan di ruangan menunjukkan persentase 100.00%. Hal ini juga di dukung oleh penelitian Nisa Aprilia.⁹ dengan judul Seven Rights of Medication Administration dimana untuk mengurangi kesalahan pengobatan petugas kesehatan termasuk perawat diupayakan menerapkan

prinsip benar pemberian obat. Selain itu didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Usman Kodobo dengan judul Hubungan Identifikasi Pasien Secara Benar dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat UPTD Rumah Sakit Menembo-nembo Bitung dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden didapatkan jumlah identifikasi pasien secara benar sebanyak 41 responden (41,4%) (Iswati, 2020).

Sasaran II Meningkatkan Komunikasi yang Efektif

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi pada 20 tenaga kesehatan, penerapan patient safety dalam komunikasi yang efektif, pernyataan satu yaitu memberikan perintah secara lisan, mencatat perintah dan membacakan kembali dan konfirmasi ulang perintah menunjukkan persentase 91.67%, untuk pernyataan dua bila keadaan tidak memungkinkan, diperbolehkan tidak melakukan pembacaan kembali menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan tiga dalam melapor pasien dan serah terima pasien dilakukan dengan cara SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) menunjukkan persentase 96.67%, pernyataan empat adalah dilaksanakannya SPO tentang komunikasi efektif dalam pelayanan keperawatan menunjukkan persentase 100.00%. Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Asri Riyashatul Ulya (Sari, 2017). Dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum didapatkan hasil nilai diperoleh dari 133 responden memiliki komunikasi terapeutik mayoritas baik 130 responden (97,7%) (Sari, 2017).

Sasaran III Meningkatkan Keamanan Obat-obatan yang Harus Diwaspadai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi pada 20 tenaga kesehatan, penerapan patient safety dalam meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, pernyataan satu yaitu dilaksanakan SPO tentang pemberian obat dengan prinsip enam benar menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan dua yaitu adanya SPO mengenai penyimpanan obat high alert menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan tiga yaitu mengenai obat high alert tidak boleh disimpan di ruang rawat menunjukkan persentase 96.67%, dan pernyataan empat mengenai obat high alert yang disimpan di unit pelayanan harus diberi label yang jelas dan diawasi ketat menunjukkan persentase 100.00%. Hal ini didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Selmi Halmalia Putri dengan judul Gambaran Penyimpanan Obat High Alert di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Majalaya Periode Juni 2023 dimana hasil yang didapatkan yaitu tempat penyimpanan sudah 100% sesuai

dengan SOP yaitu disimpan di lemari khusus 2 pintu dan 2 kunci yang berbeda. Pelabelan obat High Alert belum sesuai dengan SOP yaitu petugas masih ada yang lalai dengan kesesuaian 79,45% (Aprilia et al., 2022).

Sasaran IV Memastikan Lokasi Pembedahan yang Benar, Prosedur yang Benar, Pembedahan Pada Pasien yang Benar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam memastikan pembedahan yang benar, prosedur yang benar, dan pembedahan pada pasien yang benar, pernyataan satu yaitu digunakannya suatu tanda yang jelas dan juga dapat dimengerti untuk identifikasi lokasi operasi dan penandaan lokasi dilakukan menunjukkan persentase 96.67%, pernyataan dua yaitu digunakan lembaran checklist untuk verifikasi saat serah terima sebelum tindakan menunjukkan persentase 96.67%, dan pernyataan ketiga yaitu dilaksanakannya SPO mengenai memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar, pembedahan pada pasien yang benar menunjukkan persentase 96.67%. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Mahya Isnaini dengan judul Pengalaman Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien, yang menyatakan bahwa salah satu hambatan dalam melakukan penandaan lokasi operasi adalah physician's behavior (Usman Kodobo et al., 2022).

Sasaran V Mengurangi Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan, pernyataan satu yaitu dilakukannya cuci tangan enam langkah saat tenaga kesehatan saat bertugas menunjukkan persentase 91.67%, pernyataan kedua mengenai pahami lima momen cuci tangan menurut WHO menunjukkan persentase 93.33%, dan pernyataan ketiga yaitu dilaksanakannya SPO mengenai cuci tangan yang bertujuan untuk mengurangi risiko infeksi menunjukkan persentase 96.67%. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlingga Setya Nugraha dengan judul Hubungan Penerapan Cuci Tangan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak yang menyatakan bahwa cara untuk mengurangi risiko infeksi adalah melalui cuci tangan. Lima waktu cuci tangan atau disebut dengan five moment, yaitu sebelum ke pasien, setelah dari pasien, setelah melakukan tindakan aseptik, setelah terkena cairan pasien, dan setelah dari lingkungan pasien. Mencuci tangan adalah satu upaya yang dilaksanakan untuk mencegah terjadinya infeksi nosocomial (Ulya et al., 2023).

Sasaran VI Mengurangi Risiko Cedera Pasien Akibat Terjatuh

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan 60 kali observasi mengenai penerapan patient safety dalam mengurangi risiko cedera pasien akibat terjatuh, pernyataan satu yaitu penerapan proses pengkajian awal risiko pasien jatuh menunjukkan persentase 91.67%, pernyataan dua yaitu dilakukannya pengkajian ulang bila terjadi perubahan kondisi seperti; pemberian obat penenang, obat hipertensi, obat psikotropika menunjukkan bahwa persentase 100.00%, pernyataan ketiga yaitu dilakukannya pengkajian ulang risiko jatuh pada pasien dengan risiko jatuh sedang (skor 6-13) dilakukan dua kali dalam satu shift dinas menunjukkan bahwa persentase 85.00%, pernyataan keempat yaitu dilakukannya salah satu tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh ringan (skor 0-5) yaitu: pagar pengaman tempat tidur dinaikkan dan melibatkan pasien atau keluarga pada program keamanan ini menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan kelima mengenai dilakukan tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh sedang skor (6-13) yaitu pasang gelang khusus (warna kuning) sebagai tanda risiko jatuh sekaligus beri tanda risiko pasien jatuh pada pintu kamar atau tempat tidur pasien menunjukkan persentase 100.00%, pernyataan keenam yaitu dilakukan tindakan keperawatan untuk pasien risiko jatuh tinggi (skor ≥ 13) yaitu dengan kunjungi dan monitor pasien setiap satu jam dan pasang restrain jika gelisah menunjukkan persentase 96.67%, dan pernyataan ketujuh yaitu dilaksanakannya SPO tentang risiko pasien jatuh yang bertujuan untuk mengurangi risiko terjadinya pasien jatuh saat dirawat di rumah sakit menunjukkan persentase 98.33%. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Mahya Isnaini (Usman Kodobo et al., 2022). Dimana lima partisipan menyatakan bahwa cara untuk mencegah risiko jatuh adalah dengan melakukan pengkajian risiko jatuh. Prosedur tersebut seperti dalam panduan fall prevention strategy yang menyebutkan cara untuk mencegah risiko jatuh adalah dengan memberikan penanda pada pasien, melakukan standar intervensi pada risiko jatuh, serta mengedukasi pasien dan keluarga (Usman Kodobo et al., 2022).

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan cukup puas pada layanan homecare dengan persentase 73.33%. Menurut Kuntoro Wahyu kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Putri & Usviany, 2023). Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan (Putri & Usviany, 2023). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat

hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Putri & Usviany, 2023). Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Trisnayanti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar (Isnaini & Rofii, 2014). Berdasarkan hasil tanggapan 98 responden penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat penilaian baik sebanyak 39.1% (Isnaini & Rofii, 2014).

Hubungan Implementasi IPSG (International Patient Safety Goals) dengan Kepuasan Pasien di Layanan Home Care Smartcare Jakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji statistik antara Implementasi IPSG dengan Kepuasan Pasien di Homecare Smartcare. Dengan dilakukannya implementasi IPSG, pasien memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi yaitu termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 23.33%. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara Implementasi IPSG dengan kepuasan pasien di Layanan Home Care Smartcare Jakarta. Didukung juga dari penelitian yang dilakukan oleh dengan judul Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD D.R R.M Djoelham Binjai (Nugraha et al., 2017). Hasil dari pelaksanaan identifikasi yang dilakukan oleh perawat adalah efektif, yaitu sebanyak 57 orang (93,4%), dan hasil dari kepuasan pasien adalah puas, yaitu sebanyak 56 orang (91,8%) (Nugraha et al., 2017).

Untuk meningkatkan mutu serta kualitas rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk pasien dapat melakukan implemetasi patient safety (Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istion, 2017). Menurut World Health Organization (WHO) memberikan gambaran bahwa Customer Satisfaction/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit (Trisnayanti et al., 2020). Kepuasan pasien adalah tingkatan kepuasan pelayanan dan persepsi pasien atau keluarga terdekat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan erat dengan benar atau tidaknya perawat dalam mengidentifikasi pasien (Unduk A, 2019).

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara Implementasi IPST dengan kepuasan pasien di Layanan Home Care Smartcare Jakarta dengan nilai p-value <0,001.

DAFTAR PUSTAKA

- Afshar, P. J., Karbasi, B. J., & Moghadam, M. N. (2021). The relationship between patient safety culture with patient satisfaction and hospital performance in Shafa Hospital of Kerman in 2020. *Journal of Education and Health Promotion, 10*(1). https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1650_20
- Aprilia, N., Rachmah, & Yullyzar. (2022). Seven Rights of Medication Administration: A Case Study. *JIM FKep, 1*, 1–8.
- Botchwey, C. O. A., Boateng, A. A., Ahimah, P. O., Acquah, F., Adoma, P. O., Kumah, E., Boakye, D. S., Boahen, E. A., Kruh, V., & Kow Koomson, J. B. (2024). Patient safety culture and satisfaction in Ghana: a facility-based cross-sectional study. *BMJ Open, 14*(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-073190>
- Isnaini, N. M., & Rofii, M. (2014). Pengalaman Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Manajemen Keperawatan, 2*(1), 30–37.
- Iswati. (2020). Budaya Keselamatan Pasien dan Kepuasan Pasien. *Adi Husada Nursing Journal, 3*(2), 1–5.
- JCI. (2023). International Patient Safety Goals. *Joint Commission International - Accredited Organizations*, 1. <https://www.jointcommissioninternational.org/standards/international-patient-safety-goals/>
- Jeffrey Braithwaite, Jessica Herkes, Kristiana Ludlow, Luke Testa, & Gina Lamprell. (2017). Association between organisational and workplace cultures, and patient outcomes: systematic review. *BMJ Open*.
- Juwita, E., Iskandar, I., & Octaviana, C. (2022). Hubungan kualitas pelayanan home care dengan tingkat kepuasan keluarga di wilayah puskesmas Mesjid Raya. *Journal of Healthcare Technology And Medicine, 8*(1), 200–215. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1959>
- Nugraha, S., Maulana, A., & Rachmadi, F. (2017). Hubungan Penerapan Cuci Tangan dengan Kepuasan Pasien di Ruan Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak. *Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura*.
- Purba, L. A. U. R. (2019). *Hubungan Pelaksanaan Identifikasi dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Cawas Klaten*.

- Putri, S. H., & Usviany, V. (2023). Gambaran Penyimpanan Obat High Alert di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Majalaya Periode Juni 2023. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Shahrestanaki, S. K., Rafii, F., Najafi Ghezeljeh, T., Farahani, M. A., & Majdabadi Kohne, Z. A. (2023). Patient safety in home health care: a grounded theory study. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09458-9>
- Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H.Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Kaos GL Dergisi*, 1(2), 456.
- Ulya, A. R., Anggraini, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.61878/bnj.v5i1.74>
- Unduk A. (2019). *Hubungan Pelaksanaan Identifikasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR RM Djoelham*.
- Usman Kodobo, Sunarti Basso, & Minar V.R.M Hutauruk. (2022). Hubungan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Uptd Rumah Sakit Menembo-Nembo Bitung. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 52–57. <https://doi.org/10.55606/jrik.v2i1.527>
- Wahyu Kuntoro, & Wahyudi Istion. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Wahyuningsih, D. N., Mahfud, & Zulpahiyana. (2020). Hubungan Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penerimaan Pasien Rawat Inap RSUD Wates Kulon Progo. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1–11.
- World Health Organization. (2019). WHO | Patient safety. *Who*. <https://www.who.int/patientsafety/en/>.