

**HUBUNGAN PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PRIORITAS 3 (P3) DI IGD PUSKESMAS DINOYO KOTA  
MALANG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:  
LEONIA JULIETA PEREIRA  
2019610074**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Selamat atau tidaknya pasien sebagai variabel yang bertujuan melakukan pengukuran dan juga melakukan evaluasi pada kualitas dari layanan akan keperawatan yang nantinya dampaknya terjadi pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian yaitu untuk ketahui hubungannya dalam hal penerapan selamatnya pasien dengan kepuasan dari pasien yang menjadi prioritas 3 atau disingkat P3 pada IGD puskesmas Dinoyo di Malang. Cross sectional yang digunakan sebagai desain penelitiannya dan terdapat 210 pasien IGD prioritas 3 (P3) dengan jumlah sampel sebanyak 47 pasien IGD prioritas 3 (P3). Teknik dalam menentukan sampel yang digunakan adalah sistematis sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan *patient safety* pasien prioritas 3 (P3) diterapkan di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang (68,1%), hampir seluruhnya responden memiliki tingkat kepuasan pasien prioritas 3 (P3) pada kategori baik pada pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang (80,9%), ada hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang dengan nilai  $p = (0,000)$  dan nilai OR sebesar 2,50 yang berarti bahwa jika perawat menerapkan *patient safety* maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang baik 2,50 kali lipat dibandingkan jika *patient safety* nya diterapkan. Pihak Puskesmas dapat melakukan evaluasi secara kontinu untuk meningkatkan penerapan keselamatan pasien (*patient safety*) karena akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

***Kata Kunci : Penerapan Patient Safety, Kepuasan, Pasien Prioritas 3 (P3)***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasiennya prioritas ketiga sebagai hal yang terbilang perlu diperhatikan (Dinkes Bangka Belitung, 2021). Meningkatkan kepuasan pasien, maka diperlukan layanan yang baik, seperti melakukan aspek *patient safety* yang diteliti keselamatan pasien dalam prosedur medis termasuk identifikasi pasien yang benar sebelum prosedur, mencuci tangan identifikasi data pasien dan tindakan pencegahan infeksi (Musliha, 2010). Namun secara faktanya masih ditemukan pelaksanaan keselamatan pasien yang masih kurang (Putri, 2021). Dampak dari kurangnya pelaksanaan keselamatan pasien adalah mengakibatkan kecelakaan pasien dan kurang puasnya pasien (Simamora et al., 2020).

Menurut data Napsir (2021) dengan penjelasannya pada NRLS dengan laporannya untuk tahun dua ribu dua puluh sampai dengan dua ribu dua puluh satu terjadinya pasien yang celaka berjumlah insidennya 267.460 atau 12,7%. Berdasarkan pelaporan Indonesia dengan jumlah keseluruhan terjadinya insiden akan keselamatan dari pasien untuk tahun 2019 berjumlah 7.465 insiden. Keseluruhan jumlah dari terjadinya IKP sesuai akibatnya yang telah terjadi untuk tahun 2019 khususnya di Jawa timur berjumlah 11,7% dan di kota Malang mencapai 9%. Tahun 2021 Sesuai keseluruhan IKP yang alami cedera kategori ringan berjumlah 1.183 kasusnya dan juga tidak terdapat cedera berjumlah 5.659 kasusnya. Menurut Putri (2021) bahwa

laporan dalam hal sistem pembelajarannya pada bidang kesehatan untuk pasien yang berbasis nasional di tahun 2019 didapatkan jumlah data 12% IKP sesuai RS yang melakukan pelaporan berjumlah 7.465 kasusnya dan yang terbilang nyaris akan cedera berjumlah 38% yang tidak cedera berjumlah 31% kejadian yang tidak diharapkan berjumlah 31%.

Kurangnya penerapan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan disebabkan oleh banyak faktor seperti pendidikan dan beban kerjanya termasuk lingkungannya dalam hal kerja diperoleh pengaruh akan penerapannya dalam hal keselamatan termasuk kesehatan dalam bekerja (Sabirin, dkk 2023). Salawati (2020) menjelaskan bahwa penerapan keselamatan pasien termasuk komunikasi yang jelas antara pasien dan tenaga kesehatan, pengenalan tanda-tanda klinis yang penting, dan pemantauan pasien secara teratur, keselamatan pasien dalam keterlibatan pasien dan keluarga termasuk pendidikan pasien dan keluarga tentang kondisi kesehatan, peran mereka dalam perawatan, dan pengambilan keputusan bersama dengan tenaga kesehatan. Dampak dari kurangnya penerapan pasien dalam hal keselamatan sebagai isu yang berskala global dan juga komponennya yang terbilang penting dari mutunya melalui pelayanan pada kesehatan dan prinsip yang mendasar dari layanan untuk pasien termasuk komponennya yang terbilang kritis dari manajemennya yang terbilang mutu yang nantinya menyebabkan kurang kepuasan pasien (Ainun, 2020).

Kepuasan pelayanan yang ditawarkan kepada pasien apa yang benar-benar mereka butuhkan dan inginkan, bukan apa yang seharusnya mereka

berikan apa yang kita pikir mereka butuhkan (Aziz, 2017). Kepuasan merupakan suatu harapan keluarga ketika pasien merasa dalam kondisi baik. Kepuasan adalah tingkatan akan perasaan dari individu setelahnya perbandingan akan kinerja ataupun hasilnya yang terbilang dirasakan berdasarkan harapan. Pasien akan terbilang senang yang kepuasan bahwa perasaan yang terbilang senang ataupun kecewa dari individu yang nantinya bermunculan setelahnya dilakukan perbandingan antara persepsi ataupun kesannya pada kinerjanya ataupun hasilnya yang terdapat pada produk tertentu dan juga harapannya (Putri, 2018). Dampak kepuasan yang dirasakan dapat memberikan umpan balik bahwa pada layanan Kesehatan (puskesmas) memiliki kualitas pelayanan yang baik, khususnya pada pelayanan di IGD. Pasien dan keluarga akan merasa puas saat memperoleh informasinya dan juga konsultasi dalam hal kualitas termasuk lingkungan fisik sebagai fasilitas yang terbilang baik dan nantinya pasien dan keluarga merasa puas dan sering mengunjungi layanan kesehatan tersebut. (Pouragha & Zarei, 2016). Karena tingkat kepuasan pasien dan keluarga tergantung dari layanan akan kesehatan yang kualitasnya dan juga keoptimalannya bertujuan peroleh harapan yang asalnya pada pasien dan juga keluarganya dan nantinya pasien dan juga keluarganya merasakan perlindungan saat menggunakan jasa kesehatan tersebut (Nursalam, 2011).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 6 Desember 2022 di IGD Puskesmas Dinoyo Malang terhadap pasien prioritas 3 (P3) yang melakukan pemeriksaan di IGD sebanyak 7 orang pasien. Sebanyak 4 pasien mengatakan bahwa masih kurang puas dengan layanan yang diberikan karena

perawat IGD tidak menyiapkan kursi roda. Namun, ada 3 pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Adanya pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan fasilitas lingkungan fisik yang kurang memadai, berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian tentang “Hubungan Penerapan *Patient Safety* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3) di IGD di Puskesmas Dinoyo Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi penerapan *patient safety* pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang
3. Menganalisis hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3) di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaatnya yang basisnya teoritis yaitu pentingnya penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3).

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat :

#### 1. Bagi Perawat IGD

Motivasi untuk lebih mengembangkan kemampuan dalam melakukan penanganan pada pasien di IGD dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik di dalam rumah sakit atau di luar rumah sakit sendiri.

#### 2. Bagi peneliti

Penelitian yang nantinya digunakan menjadi landasan dalam hal proses belajarnya dalam hal penerapan akan ilmu yang terbilang peroleh selama kuliahnya sesuai prosesnya akan kumpulan datanya yang mampu memberikan tambahan akan wawasan untuk peneliti.

#### 3. Peneliti selanjutnya

Digunakan bahwa ruang lingkupnya yaitu pentingnya penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien prioritas 3 (P3).





## DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, S. A. (2020). Hubungan Penerapan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Cehadum*.
- Al., S. E. (2018). Keselamatan Pasien Safety. File:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/BAB%20II%20TUJUAN%20PASIEN%20SEFETY.Pdf.
- Andalia Roza, U. K. (2021). Gambaran Perilaku Mahasiswa Tentang Patient Safety Di Area New Normal Seblum Praktik Klinik. *Jurnal Ilmu Keperawatan* .
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aziz, D. ( 2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Igd Rumah Sakit Daerah Labuan Baji
- Buku MODUL PELATIHAN BTCLS. PT SMS Indonesia. Triage. BAB IV Hal. 126. Tahun 2020.
- Hilda Chandra, N. I. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety DenganKepuasanPasien Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Cehadum* <https://Jkc.Puskadokesa.Com/Jkc/Article/View/59/36>.
- KARTIKA. (2019). Pengertian Keselamatan Pasien Safety. File:///C:/Users/Windows/Downloads/Bab%20ii%20tujuan%20pasien%20sefety.Pdf.
- Kemenkes RI. 2011. *Pedoman Pembinaan Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat (PHBS)*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kemenkes RI. 2018. *Data Dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kepmenkes, RI Nomor 856. (2009). Standar IGD Rumah Sakit. Menteri Kesehatan. Jakarta.
- Maqbullla, M. A. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Icu Di Instalasi Rawat Intensif Rsup Dr. KariadiSemarang. [http://Eprints.Undip.Ac.Id/44835/3/Mochamad\\_Azam\\_Maqbullla\\_22010110110051\\_Bab2kti.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/44835/3/Mochamad_Azam_Maqbullla_22010110110051_Bab2kti.Pdf).
- Muninjaya. (2011). Hubungan Penerapan Pasien Safety Dengan Kepuasan Pasien Igd Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.1
- Musliha. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Labuan Baji.
- Menteri Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keperawatan Gawat Darurat dan Manajemen Bencana.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

- Nursalam. (2011). Landasan Teori. [Http://Repository.Poltekkes Denpasar.Ac.Id/9079/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.Pdf](http://Repository.Poltekkes Denpasar.Ac.Id/9079/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.Pdf).
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam.2011. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional Edisi 3*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Pinem (2021). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rsu Laras Kabupaten Simalungun. <http://repository.uinsu.ac.id/14401/1/SKRIPSI%20GISA%20ZEL%20DI%20TA%20PINEM.pdf>
- Prasasti, A. (2017). Hubungan Pengetahuan Petugas Kesehatan Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Puskesmas Banlerejo Kabupaten Madiun. [Http://Repository.Stikes-Bhm.Ac.Id/370/1/Skripsi%20lengkap.Pdf](http://Repository.Stikes-Bhm.Ac.Id/370/1/Skripsi%20lengkap.Pdf).
- Pratiwi (2022). Korelasi Penerapan Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Anak di RS Bhayangkara Makassar. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/22004/1/YUSNI%20PRATIWI\\_70300118026.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/22004/1/YUSNI%20PRATIWI_70300118026.pdf)
- Putri, M. E. (2018). Dampak Penerapan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Psikologi Jambi*.
- RI, K. K. (2015). Keselamatan Pasien Safety. <File:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/AB%20II%20TUJUAN%20PASIEN%20SEFETY.Pdf>.
- Rosdiana. (2017). Puskesmas Sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan . <https://Eprints.Untirta.Ac.Id/858/>.
- Sabirin B. Syukur, Rona Febriyona, & Paramita Husain. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dalam Mencegah Kecelakaan Yang Tidak Diinginkan (Ktd) Di Rsud Dr. M.M. Dunda Limboto. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 1(2), 34–45. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i2.962>
- Salawati (2020) Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit. <https://ojs.unimal.ac.id/averrous/article/view/2665>
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Waruwu, M. A. (2021). Hubungan Kesadaran Perawat Dengan Perawat Dengan Penerapan Patient Safety Di Ruang Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan . *Stikes Santa Elisabeth Medan*.
- Yuwono. (2003). Kepuasan Pasien. [Http://Repository.Poltekkes Denpasar.Ac.Id/9079/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.Pdf](http://Repository.Poltekkes Denpasar.Ac.Id/9079/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.Pdf).