

**HUBUNGAN PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

DI RAWAT INAP RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagai syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Zahra Septiana Tarlianty
2110913320009



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

November, 2024

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RAWAT INAP RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ZAHRA SEPTIANA TARLIANTY

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 November 2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Endang Pertiwanti, Ns., M. Kes.

Herry Setiawan, Ns., M. Kep.

Pembimbing Pendamping



Chrisnawati, BSN., MSN.

Candra Kusuma Negara, Ns., M. Kep.

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Dr. Herawati, Ns., M. Kep.

Koordinator Program Studi Keperawatan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan tepat waktu. Pencapaian ini tentu tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Keluarga besar khususnya kepada kedua orang tua yaitu Bapak Tarmidi, S.P dan Ibu Lilis Aprilinarti, S.P, beserta Kakak Gabrielle Nida Tarlianty, S.K.M yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian karya tulis ilmiah ini. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun.
2. Dosen pembimbing utama Ns Endang Pertiwiwati, S.Kep., M.Kes, Dosen pembimbing pendamping Ns Kurnia Rachmawati, MNSc dan Ns Chrisnawati BSN., MSN, yang telah berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
3. Kedua dewan penguji Ns Herry Setiawan, S.Kep., M.Kep dan Ns Candra Kusuma Negara, S.Kep., M.Kep, yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga Karya Tulis Ilmiah ini menjadi semakin baik.
4. *Best partner* sekaligus *support system* saya, Muhammad Aulia Rahman, Terima kasih telah menjadi salah satu bagian penting perjalanan. Selalu bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan dukungan, dan semangat yang tidak pernah henti kepada saya untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

5. Sahabat-sahabat saya yang selalu kebersamai yaitu Bibil, Qoril, Indah dan Tasye, Terima kasih atas semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga detik ini, Yang tidak pernah bosan menjadi pendengar yang baik dalam setiap cerita, sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Teman-teman seperjuangan AXON PSKep 2021 yang juga kebersamai hingga sampai tahap ini.
7. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini dan tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya dan bisa menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda, dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang di masa depan. Aamiin ya Rabbal'Aalamiin.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 17 November 2024



Zahra Septiana Tarlianty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru” tepat pada waktunya.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh derajat sarjana keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat. Dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (Prof. Dr. Dr. Syamsul Arifin, M.Pd., FISPH., FISCM.) dan Koordinator Program Studi Keperawatan (Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep.) yang telah memberikan fasilitas pelaksanaan penelitian. Kedua dosen pembimbing (Endang Pertiwiwati, S.Kep., Ns., M.Kes. dan Chrisnawati, BSN., MSN.) yang senantiasa membimbing, memberikan kritik, saran, serta arahan yang membangun dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Kedua dosen penguji (Herry Setiawan, S.Kep., Ns., M.Kep. dan Candra Kusuma Negara, S.Kep., Ns., M. Kep.) yang telah memberikan saran serta arahan yang membangun sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik. Kepada seluruh responden yang telah terlibat dalam proses karya tulis ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keperawatan.

Banjarbaru, 17 November 2024

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU

Tarlianty, Zahra Septiana

Latar Belakang: Rumah sakit berperan penting dalam memastikan keselamatan pasien saat masa perawatan. Penerapan keselamatan pasien adalah isu global yang memerlukan perhatian serius karena potensi risiko yang dapat menyebabkan cedera. Berbagai insiden keselamatan pasien, seperti kesalahan identifikasi, komunikasi yang tidak efektif, dan risiko jatuh, terus terjadi meskipun upaya pencegahan sudah dilakukan. Penelitian menunjukkan bahwa masih tingginya angka ketidakpuasan pasien terhadap penerapan keselamatan di rumah sakit. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di rumah sakit perlunya penerapan yang efektif dari sasaran keselamatan pasien.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan penerapan keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Metode sampling dengan *purposive sampling* dan dilakukan pada 99 responden menggunakan kuesioner penerapan keselamatan pasien dan tingkat kepuasan pasien. Analisis korelasi menggunakan uji korelasi *spearman rank*.

Hasil: Hasil analisis data menunjukkan terdapat adanya hubungan positif antara penerapan keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru ($p=0,001 < 0,05$).

Diskusi: Penerapan keselamatan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik penerapan keselamatan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Penerapan Keselamatan Pasien, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

IN HOSPITALIZATION OF IDAMAN HOSPITAL IN BANJARBARU CITY

Tarlianty, Zahra Septiana

Background: Hospitals have an important role to play in ensuring patient safety during their treatment period. The implementation of patient safety is a global issue that requires serious attention due to the potential risks that can lead to injury. Various patient safety incidents, such as misidentification, ineffective communication and risk falls, continue to occur despite prevention efforts. Research shows that there is still a high rate of patient dissatisfaction with the implementation of safety in hospitals. Therefore, to improve patient satisfaction and quality of care in hospitals, effective implementation of patient safety goals is needed.

Objective: To know the relationship between the implementation of patient safety and the level of patient satisfaction in the hospitalization of Idaman Hospital in Banjarbaru City.

Method: This research design uses a correlational study with a cross sectional study. The sampling method was purposive sampling and was conducted on 99 respondents using a patient safety implementation questionnaire and patient satisfaction level. Correlation analysis using spearman rank correlation test ($p=0.001 < 0.05$).

Result: The results of data analysis showed that there was a positive relationship between the implementation of patient safety and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Idaman Hospital Banjarbaru City.

Discussion: The implementation of patient safety has a significant relationship with the level of patient satisfaction. Patient satisfaction increase with the quality of patient safety implementation.

Keywords: Patient Safety Implementation, Patient Satisfaction Level, Hospitalization.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Umum.....	6
1.3.2. Tujuan Khusus	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Bagi Pelayanan Keperawatan	7
1.4.2. Bagi Pendidikan Keperawatan	7
1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	7
1.5. Keaslian Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Keselamatan Pasien	12
2.1.1. Definisi Keselamatan Pasien.....	12
2.1.2. Jenis Insiden Keselamatan Pasien.....	13
2.1.3. Tujuan Keselamatan Pasien.....	14
2.1.4. Sasaran Keselamatan Pasien	14
2.1.5. Tujuh Standar Keselamatan Pasien	20
2.1.6. Pengukuran Penerapan Keselamatan Pasien	22
2.2. Kepuasan Pasien	23
2.2.1. Definisi Kepuasan Pasien	23

2.2.2.	Dimensi Kepuasan Pasien	24
2.2.3.	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	25
2.2.4.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	30
2.3.	Kerangka Teori.....	33
BAB 3	KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	34
3.1.	Kerangka Konsep	34
3.2.	Hipotesis Peneliti	35
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	36
4.1.	Rancangan Penelitian	36
4.2.	Populasi dan Sampel	36
4.2.1.	Populasi Penelitian.....	36
4.2.2.	Sampel Penelitian	37
4.3.	Instrumen Penelitian	39
4.4.	Variabel Penelitian	43
4.5.	Definisi Operasional.....	43
4.6.	Uji Instrumen.....	44
4.7.	Prosedur Penelitian.....	46
4.7.1.	Tahap Persiapan	46
4.8.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan data	49
4.8.1.	Teknik Pengumpulan Data	49
4.9.	Cara Analisis Data.....	53
4.9.1.	Analisis Univariat.....	53
4.9.2.	Analisis Bivariat.....	53
4.10.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
BAB 5	HASIL PENELITIAN	57
5.1.	Analisis Univariat	57
5.1.1	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	57
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Ruangan, Pendidikan, Pekerjaan, dan Pengalaman Rawat.....	58
5.1.3	Penerapan Keselamatan Pasien di 6 Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	59
5.1.4	Tingkat Kepuasan Pasien di 6 Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	61
5.2.	Analisis Bivariat.....	62
BAB 6	PEMBAHASAN	64

6.1	Karakteristik Responden	64
6.1.1	Usia.....	64
6.1.2	Jenis Kelamin.....	65
6.1.3	Pendidikan	66
6.1.4	Pekerjaan.....	67
6.1.5	Pengalaman Rawat.....	67
6.2	Gambaran Pelaksanaan Penerapan Keselamatan Pasien di 6 Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	68
6.3	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	71
6.4	Analisis Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	74
6.5	Keterbatasan Penelitian	76
BAB 7	PENUTUP	78
7.1	Kesimpulan	78
7.2	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Persebaran Populasi Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru 2023.	36
Tabel 4. 2 Kisi-kisi Kuesioner Penerapan Keselamatan Pasien.....	41
Tabel 4. 3 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4. 4 Definisi Operasional Penelitian	43
Tabel 4. 5 Tabel Kontingensi	53
Tabel 4. 6 Interpretasi Korelasi Spearman Rank	54
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=99)	57
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Ruangan, Pendidikan, Pekerjaan, dan Pengalaman Rawat	58
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Penerapan Keselamatan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru Juli 2024 (n=99).....	59
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Penerapan Keselamatan Pasien Berdasarkan Parameter Penelitian (n=99).....	59
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru Juli 2024 (n=99).....	61
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru Berdasarkan Parameter Penelitian (n=99).....	61
Tabel 5. 7 Tabel Crosstab Penerapan Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru.	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	33
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	35

DAFTAR SINGKATAN

ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IKP	: Insiden Keselamatan Pasien
IPSG	: <i>International Patient Safety Goal</i>
JCI	: <i>Joint Commission International</i>
KKP-RS	: Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
KPC	: Kejadian Potensial Cedera
KTC	: Kejadian Tidak Cedera
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
LASA	: <i>Look-a like Sound-a like</i>
NICU	: <i>Neonatal Intensive Unit Care</i>
NORUM	: Nama Obat, Rupa dan Ucapan Mirip
RSD	: Rumah Sakit Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
STARKES	: Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Biodata Peneliti
- Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan dari Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat ke RSD Idaman Kota Banjarbaru
- Lampiran 3. Surat Persetujuan Izin Studi Pendahuluan RSD Idaman Kota Banjarbaru
- Lampiran 4. Dokumentasi Studi Pendahuluan
- Lampiran 5. Izin Penggunaan Kuesioner Penerapan Keselamatan Pasien
- Lampiran 6. Izin Penggunaan Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien
- Lampiran 7. Lembar Penjelasan Penelitian (*Information Sheet*)
- Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sebagai Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 9. Surat Kesiapan Adopsi Kuesioner
- Lampiran 10. Surat Kesiapan Adopsi Kuesioner
- Lampiran 11. Tabel Uji Validitas Instrumen Penerapan Keselamatan Pasien
- Lampiran 12. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13. Bukti Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 14. Kuesioner yang telah diisi
- Lampiran 15. Surat Pengantar *Ethical Clearance* dari Program Studi Keperawatan ke Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) PPNI Banjarbaru
- Lampiran 16. Surat Keterangan Kelayakan Etik DPD PPNI Kota Banjarbaru.
- Lampiran 17. Surat Pengantar Permohonan Izin Penelitian dari Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat ke RSD Idaman Kota Banjarbaru.
- Lampiran 18. Surat Persetujuan Izin Penelitian dari RSD Idaman Kota Banjarbaru.
- Lampiran 19. Lembar Bimbingan Proposal KTI
- Lampiran 20. Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 21. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 22. Hasil Analisis Data SPSS
- Lampiran 23. Hasil Uji Turnitin KTI

Lampiran 24. Hasil Uji Typo KTI

Lampiran 25. Lembar Bimbingan KTI

Lampiran 26. Dokumentasi Penelitian