

**HUBUNGAN PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA
DI RUMAH SAKIT X JAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

SISKA SEPHTYANDHINI

204201416012

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

**HUBUNGAN PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA
DI RUMAH SAKIT X JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:

SISKA SEPHTYANDHINI

204201416012

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA**

DI RUMAH SAKIT X JAKARTA



Oleh
SISKA SEPHTYANDHINI
NPM : 204201416012

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Pada tanggal 12 Januari 2024

Pembimbing 1

Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

Pembimbing 2

Ns. Milla Evellati Saputri, S.Kep, M.KM



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Penerapan *Patient Safety* Dengan Kepuasan

Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa Di RS Aulia Jakarta

Nama Mahasiswa : Siska Sephtyandhini

NPM : 204201416012

Hari/Tanggal : 07 Februari 2024

Menyetujui

Pembimbing 1



Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

Pembimbing 2



Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Penerapan *Patient Safety* Dengan Kepuasan

Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa Di RS Aulia Jakarta

Nama Mahasiswa : Siska Septhyandhini

NPM : 204201416012

Hari/Tanggal : 12 Februari 2024

Menyetujui

Penguji 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep

(.....)

Penguji 2 : Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

(.....)

Penguji 3 : Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM

(.....)

UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Siska Sephtyandhini

NPM : 204201416012

Judul Skripsi : Hubungan Penerapan *Patient Safety* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa Di RS Aulia Jakarta

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. 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 disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 12 Januari 2024



Siska Sephtyandhini

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat, dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Hubungan Penerapan *Patient Safety* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa Di RS Aulia Jakarta.”

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan “Alhamdulillahirobilalamin” beserta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno widowati, M.Si
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy JF Wowor, M.Kep
3. Ibu Ns. Dwi Rochayani, M.Kep., selaku pembimbing 1 dan Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM., selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberi masukan serta dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Nita Sukanti, M.Kep., Selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.
5. Seluruh dosen, dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik, dan memfasilitasi proses pembelajaran di kampus FIKES UNAS.
6. Direktur dan seluruh karyawan RS Aulia Jakarta yang telah

memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.

7. Orang tua saya kakak adik juga keponakan saya dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung saya serta menjadi sumber motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai saat ini dan sejauh ini dan perjuangan tersebut akan terus berlangsung.
9. Teman-teman di RS Aulia khususnya Mba Fafa, Mba Elin, Bu Turni, Bu Diana, Bu Helmi, Riri, Lintang, Hana, Mila, Zahra, Nur yang selama ini selalu support dan membantu saya.
10. Teman-teman seperjuangan kelas E angkatan 2020 yang selalu menjadi wadah untuk berkeluh kesah menceritakan sebuah perjuangan kita.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan, serta pengalaman penulis miliki. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pembaca.

Jakarta, 24 Desember 2023



Siska Sephtyandhini

ABSTRAK

HUBUNGAN PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA DI RUMAH SAKIT X JAKARTA

Siska Sephtyandhini, Dwi Rochyani, Milla Evelianti Saputri

Latar belakang : Data WHO (World Health Organization) (2015), kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di dunia mencapai 60,6%. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70%. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengakui keselamatan pasien adalah masalah kesehatan masyarakat global yang serius. Menurut data 2017, 421 juta orang dirawat di rumah sakit setiap tahun di seluruh dunia, dan sekitar 42,7 juta. Indonesia melaporkan total kejadian Insiden Keselamatan Pasien (IKP) pada tahun 2015- 2019 meningkat secara signifikan.

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa RS Aulia..

Metodologi : Penelitian ini menggunakan metode desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 74 responden menggunakan rumus slovin. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian : Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa RS Aulia. Hal tersebut dibuktikan dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* :0,002 ($p < 0,05$).

Simpulan dan Saran : Bahwa penerapan patient safety dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Bagi institusi pelayanan kesehatan diharapkan perawat dapat terus meningkatkan dan mempertahankan pelayanan kepada pasien, salah satunya penerapan patient safety agar pasien yang di rawat merasa puas.

Kata kunci : *Patient safety*, Kepuasan pasien, Ranap Dewasa

Kepustakaan : 34 Pustaka (2012-2023)

ABSTRACT

THE PATIENT SATISFACTION AND SAFETY IMPLEMENTATION RELATIONSHIP IN THE ADULT INPATIENT ROOM AT X HOSPITAL JAKARTA

Siska Septhyandhini, Dwi Rochyani, Milla Evelianti Saputri

Background: According to data from the World Health Organization (WHO) in 2015, 60.6% of people worldwide were satisfied with their hospital services. In Indonesia, patient dissatisfaction with nursing care is still an issue. 70% of patients at one of Indonesia's regional general hospitals reported feeling satisfied with their care. Patient safety has been identified by the World Health Organization (WHO) as a major worldwide public health concern. Based on data from 2017, 421 million individuals worldwide—roughly 42.7 million—are admitted to hospitals each year. According to Indonesia, there was a notable increase in the overall frequency of Patient Safety Incidents (IKP) between 2015 and 2019.

Aim : This study aims to ascertain how patient satisfaction in the adult inpatient room at Aulia Hospital relates to the implementation of patient safety.

Method : This study employs a cross-sectional methodology and a correlative descriptive design technique. Purposive sampling combined with non-probability sampling is the method of sampling used. Using the Slovin formula, 74 respondents made up the sample. Chi-square is the statistical test that is applied. A questionnaire was employed as the research instrument.

Result : The results of this study demonstrate a connection between adult inpatient satisfaction at Aulia Hospital and the application of patient safety. The chi-square test showed this; the p-value was 0.002 ($p < 0.05$).

Conclusion and Suggestion : that patient happiness may be impacted by the use of patient safety. It is envisaged that nurses would be able to sustain and enhance patient services in health service institutions, including adopting patient safety measures to ensure pleased patients.

Keywords : *Patient safety, Patient Satisfaction, Adult Inpatient Room*

Reference : 34 References (2012-2023)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORSINILITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	2
DAFTAR SINGKATAN.....	3
DAFTAR LAMPIRAN.....	4
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN TEORI	8
2.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.3 Aspek Aspek Kepuasan Pasien.....	13
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	14
2.2 Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>).....	17
2.2.1 Definisi Keselamatan Pasien.....	17
2.2.2 Tujuan Keselamatan Pasien	18
2.2.3 Standar Keselamatan Pasien	19

2.2.4 Insiden Keselamatan pasien.....	29
2.2 Kerangka Teori.....	31
2.3 Kerangka Konsep	32
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Waktu Penelitian	35
3.5 Variabel Penelitian.....	35
3.6 Definisi Operasional.....	36
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.10 Pengolahan Data.....	39
3.11 Analisa Data	40
3.12 TabulasI.....	40
3.13 Etika Penelitian	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional.....	49
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	56
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
4.5 Penerapan Patient Safety.....	57
4.6 Kepuasan Pasien	58
4.7 Hubungan Penerapan Pasien Safety dengan Kepuasan Pasien.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	45
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	46



DAFTAR SINGKATAN

IKP	: Insiden Keselamatan Pasien
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
KPC	: Kejadian Potensi Cidera
KTC	: Kejadian Tidak Cidera
KNC	: Kejadian Nyaris Cidera
RS	: Rumah Sakit
WHO	: <i>World Health Organization</i>
NPLS	: <i>National Reporting and Learning System</i>
NaPSIR	: <i>National Patient Safety Incident Reports</i>
IPSG	: <i>International Patient Safety Goal</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Informed Consent
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Master Tabel
- Lampiran 9 Hasil Output Analisa Data
- Lampiran 10 Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 11 Biodata Penulis
- Lampiran 12 Hasil Turnitin
- Lampiran 13 LOA

