



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA  
YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENERAPAN SASARAN KESELAMATAN  
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SELAMA  
MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH  
SAKIT PALANG BIRU KUTOARJO  
TAHUN 2022**

**ANI PUJI RAHAYU**

**2106013**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN SEKOLAH  
TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

**HUBUNGAN PENERAPAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI RUMAH SAKIT PALANG BIRU  
KUTOARJO TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**Keperawatan**

**ANI PUJI RAHAYU**

**2106013**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI  
ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA  
TAHUN 2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENERAPAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI RUMAH SAKIT PALANG BIRU  
KUTOARJO TAHUN 2022**

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk  
dilaksanakan Sidang Skripsi

Yogyakarta, 07 November 2022

Pembimbing

I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns., M.Kep.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skrripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Pada

17 November 2022

Ketua Penguji : Dwi Nugroho Heri Saputro, S.Kep.,  
Ns., M.Kep., Sp.Kep., MB., Ph.D., NS

Penguji I : Yullya Permina., S.Kep., Ns., MAN

Penguji II : I Wayan Sudharta, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum  
Yogyakarta



Nurliakabingtyas, S.Kep., Ns.,  
M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS.

Ketua Program Studi Sarjana  
Keperawatan

Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI dengan judul “Hubungan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi kesarjanaan dilingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 04 November 2022



Ani Puji Rahayu

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Hubungan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo Tahun 2022. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat unruk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehubungan dengan hal ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Sr. Silvi, ADM selaku Ketua Yayasan Swana Santa Palang Biru Kutoarjo yang telah memberikan dukungan dan memberikan ijin untuk melanjutkan pendidikan.
3. dr. Iwan Santoso, MPH selaku di Direktur Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo yang telah mendukung serta memberikan ijin untuk melanjutkan pendidikan.
4. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan.

5. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN selaku Pemimbing Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Ibu Ignatia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Koordinator Riset
7. Bapak Dwi Nugroho Heri Saputro, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS selaku Ketua Penguji yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran.
8. Ibu Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN selaku Penguji I yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran.
9. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing dan penguji II yang telah mendampingi memberikan bimbingan, arahan, dorongan kepadapeneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Rita Susisumarwati, AMK selaku Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo yang telah mendampingi serta memberikan dukungan selama menempuh pendidikan.
11. Bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu bermanfaat bagi peneliti.
12. Seluruh keluarga, suami yang selalu memberi semangat dan dukungannya selama menempuh pendidikan.
13. Segenap staf Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo.
14. Teman-teman Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) angkatan 2021 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.

15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Tiada gading yang tak retak, maka peneliti mengharap saran kritik yang bersifat membangun dari pembaca dalam rangka perbaikan selanjutnya dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat tidak hanya bagi peneliti tetapi untuk siapa saja yang membacanya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu membimbing kita ke jalan yang diridhoi untuk selalu terjaga dalam kebaikan dan menjadi kekasih-Nya.

Purworejo, 04 November 2022

Peneliti



## ABSTRAK

**ANI PUJI RAHAYU.** “Hubungan penerapan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo”.

**Latar Belakang:** Rumah sakit bertujuan mengutamakan pelayanan kesehatan yang aman. Hasil studi pendahuluan yang didapatkan peneliti dari data laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) tahun 2021 di RS Palang Biru Kutoarjo terdapat 63 kasus. Kategori kejadian tersebut antara lain petugas tidak melakukan identifikasi sesuai prosedur sebanyak 33,33%, yang berakibat salah dalam pemberian obat sebanyak 26,9%, salah pemberian diet sebanyak 14,2% dan adanya resiko jatuh sebanyak 25,3%.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk hubungan penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo.

**Metode:** Desain yang digunakan adalah penelitian korelasi kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Sampel sebanyak 93 pasien rawat inap dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner kepuasan pasien dan IPSPG.

**Hasil:** Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien kategori tinggi sebanyak 85 responden (91.4%). Kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 81 responden (87.1%). Ada hubungan antara penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo dengan  $p=0,000$ .

**Kesimpulan:** Keeratan hubungan variabel penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien dalam kategori tingkat hubungan sedang dengan  $r$  hasil sebesar 0.494.

**Saran:** Bagi perawat untuk meningkatkan penerapan keselamatan pasien sehingga kepuasan pasien maksimal.

**Kata Kunci:** Penerapan sasaran keselamatan, pasien, Kepuasan, pandemic Covid-19

xiv + 67 hal + 9 tabel + 16 lampiran + 2 skema

Kepustakaan: 38, 2008-2016

## ***ABSTRACT***

**ANI PUJI RAHAYU** "The relationship between implementation of patient safety goals with patient satisfaction during covid 19 pandemic at Palang Biru Kutoarjo Hospital".

**Background:** The hospital must be prioritize safe health services. The results of the preliminary study from the 2021 at di Palang Biru Kutoarjo Hospital Patient Safety Incident Report (IKP) contained 63 cases. The categories of these events included officers not identifying according to the procedure as much as 33.33%, which resulted in 26.9% wrong drug administration, 14.2% wrong dieting and a 25.3% risk of falling.

**Objective:** This study aims to determine the relationship between the implementation of patient safety and patient satisfaction.

**Methods:** The research design used a quantitative correlation study with a cross-sectional approach. Samples were taken from 93 hospitalized patients with a purposive sampling technique. Data were collected by patient satisfaction questionnaires and IPSTG.

**Result:** The implementation of patient safety targets in the high category was 85 respondents (91.4%). Patient satisfaction with satisfied category as many as 81 (87.1%). There is a relationship between the implementation of patient safety with patient satisfaction with  $p = 0.000$ .

**Conclusion:** The closeness relationship of between variables of the implementation of patient safety and patient satisfaction is in moderate level with  $r$  results of 0.494.

**Suggestion:** For nurses to improve the application of patient safety so that maximum patient satisfaction.

**Keywords:** Implementation of safety goals, patients, satisfaction, Covid-19 pandemic

xiv + 67 pages + 9 tables + 16 appendices + 2 schemas

*Bibliography: 38, 2008-2016*

## DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Secara Teoritis .....	7

2. Secara Praktisi.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
1.Sasaran Keselamatan Pasien .....	10
2.Kepuasan Pasien.....	24
3.Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien.....	28
4.Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	29
5.Indikator Kepuasan Pasien .....	31
6.Covid-19.....	33
B. Kerangka Teori Penelitian.....	36
C. Kerangka Konsep Penelitian .....	37
D. Hipotesis Penelitian.....	37
E. Asumsi Peneliti.....	37
F. Variabel Penelitian .....	37
1. Defiisi Konseptual .....	38
2. Definisi Operasional .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Desain Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Alat Ukur Penelitian.....	44
E. Validitas dan Reliabilitas.....	47

F. Etika Penelitian.....	48
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	49
H. Analisa Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Hasil .....	58
B. Pembahasan .....	63
C. Keterbatasan Peneliti.....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2	Definisi Operasional .....	40
Tabel 3	Kisi –kisi Kuesioner Kepuasan Pasien .....	45
Tabel 4	Kisi-kisi Kuesioner Penerapan SKP .....	46
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 6	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Tabel 7	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan .....	61
Tabel 8	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	61
Tabel 9	Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien .....	62
Tabel 10	Kepuasan Pasien .....	62
Tabel 11	Keeratan Hubungan Penerapan SKP dengan Kepuasan Pasien.....	63

## DAFTAR SKEMA

Skema 1 : Kerangka Teori Penelitian.....	36
Skema 2 : Kerangka Konsep Penelitian.....	37

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Jawaban Permohonan Ijin Studi Awal
- Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Lembar Instrumen A Demografi Karakteristik Responden (Pasien)
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner IPSG
- Lampiran 8 Tabel Variabel
- Lampiran 9 Rekapitulasi IPSG
- Lampiran 10 Rekapitulasi Kepuasan Pasien
- Lampiran 11 Lembar balasan izin penggunaan instrument penelitian
- Lampiran 12 Surat Keterangan Layak Etik
- Lampiran 13 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 14 Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 15 Hasil Uji SPSS



Lampiran 16 Bukti lolos cek Similarity

Lampiran 17 Lembar Konsultasi Skripsi

STIKES BETHESDA YAKKUM