

**HUBUNGAN *SAFETY CULTURE* DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH:

FEBRI KRISBIANTORO

1911102413010

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2023

Hubungan *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di

Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH:

Febri Krisbiantoro

1911102413010

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2023

SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febri Krisbiantoro

NIM : 1911102413010

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Penelitian : Hubungan *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Pemendiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 29 Mei 2023



Febri Krisbiantoro
NIM. 1911102413010

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN *SAFETY CULTURE* DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:
FEBRI KRISBIANTORO
1911102413010

Disetujui untuk diuji
Pada, 07 Juni 2023

Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi



Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 11008108701

Pembimbing,

Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN *SAFETY CULTURE* DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:
FEBRI KRISBIANTORO
1911102413010

Disetujui untuk diujikan
Pada,07 Juli 2023

Penguji I

Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 11008108701

Penguji II

Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

Nisa Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Hubungan *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

Febri Krisbiantoro^{1*}, Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D²,

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: febrikrisbiantoro1@gmail.com, ffr607@umkt.ac.id

Intisari

Tujuan studi: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *safety culture* dengan kepuasan pasien di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Informasi data yang diperoleh dengan mengisi pengisian kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berada di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda dengan sampel sebanyak 72 responden yang diambil dengan teknik *non probability* sampling dan metode *consecutive* sampling untuk menentukan sampel penelitian. Uji statistic dalam penelitian ini menggunakan *chi square*.

Hasil: Hasil uji statistic *chi square* asymp.sig P=0.017 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *safety culture* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

Manfaat: Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan rumah sakit untuk peningkatan kesadaran akan *safety culture*, pengembangan strategi perbaikan, peningkatan kualitas pelayanan dan pembuktian manfaat investasi.

Kata kunci: *Safety Culture*, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

***Relationship between Safety Culture and Patient Satisfaction at I.A. Moeis Hospital,
Samarinda City***

Febri Krisbiantoro^{1*}, Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D²,

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

**Kontak Email: febrikrisbiantoro1@gmail.com, ffr607@umkt.ac.id*

Abstrack

Purpose of study: *The purpose of this study was to find out whether there is a relationship between safety culture and patient satisfaction at the I.A. Hospital. Moeis of Samarinda City.*

Methodology: *This research uses a type of quantitative research with a cross-sectional design. Data information obtained by filling out the questionnaire. The population of this study were outpatients at the I.A. Hospital. Moeis Kota Samarinda with a sample of 72 respondents who were taken using non-probability sampling technique and consecutive sampling method to determine the research sample. The statistical test in this study uses chi square.*

Results: *The results of the chi square statistical test asymp.sig $P = 0.017 < 0.05$, it can be concluded that these results indicate that there is a relationship between safety culture and outpatient satisfaction at I.A Moeis Hospital, Samarinda City.*

Applications: *The results of this study can be used by hospitals to increase awareness of safety culture, develop improvement strategies, improve service quality and prove the benefits of investment.*

Keywords: *Safety Culture, Patient Satisfaction, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum | 

Puji syukur kehadiran Allah Subhana Wata'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Serta berkah dari junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis mampu menyusun proposal skripsi penelitian dengan judul “Hubungan *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Inche Abdul Moeis” dapat diselesaikan guna untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Dalam penyusunan hasil ini penulis banyak menghadapi hambatan, namun berkat Kehendak-Nya lah penulis mampu menyelesaikan hasil penelitian ini dan banyak pihak yang memberikan masukan dan saran dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, MH, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. Ibu Nida Amalia, M.PH, selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat sekaligus Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen Mahasiswa yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan hasil penelitian.

4. Lisa Wahidatul Octavia, Ph.D, selaku Koordinator mata ajar skripsi tahun 2023 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Bapak Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen Mahasiswa yang telah membimbing dan memberikan ilmu, masukan, serta dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dosen-dosen program studi S1 Kesehatan Masyarakat yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis.
7. Orang tua saya Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi, dan do'a yang tiada henti. Teman-teman Kelompok KDM Kasih Nadhira, Elvina Nurfarisa Rohman, Nurul Febriyanti, Nurul Annisa yang telah membantu dan bekerja sama dalam penyusunan skripsi hasil penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan hasil penelitian ini masih memiliki banyak kesalahan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan dapat menambah wawasan penulis guna menyempurnakan hasil penelitian. Demikian hasil penelitian ini yang penulis sampaikan, semoga dapat bermanfaat dan menjadi inspirasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya dan bagi pembaca semoga dapat menambah ilmu dari hasil penelitian yang sudah dituliskan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
Intisari	vi
Abstack	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Konsep	7
1.6 Hipotesis.....	8
BAB II METODE PENELITIAN	9
2.1 Rancangan Penelitian.....	9
2.2 Populasi dan Sampel.....	9

2.3 Tempat dan Waktu	12
2.4 Definisi Operasional	12
2.5 Instrumen Penelitian.....	13
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	14
2.7 Teknik pengumpulan Data	15
2.8 Teknik Analisis Data	18
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	19
3.1 Gambaran Umum Rumah Sakit I.A Moeis.....	19
3.2 Hasil Penelitian	19
3.3 Pembahasan.....	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Kesimpulan.....	34
4.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional	12
Tabel 3. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	19
Tabel 3. 2 distribusi usia berdasarkan tahun	20
Tabel 3. 3 distribusi Pendidikan.....	20
Tabel 3. 4 distribusi pekerjaan.....	21
Tabel 3. 5 gambaran safety culture	22
Tabel 3.6 bentuk safety culture tenaga kesehatan.....	23
Tabel 3. 7 gambaran kepuasan pasien	23
Tabel 3.8 distribusi kepuasan pasien berdasarkan sosiodemografik responden	24
Tabel 3. 8 uji analisis chi-square	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Hubungan Safety Culture dengan Kepuasan Pasien.....	7
---	---

DAFTAR SINGKATAN

1. WHO : World Health Organization
2. RS : Rumah Sakit
3. I.A : Inche Abdul
4. UU : Undang-undang
5. SOP : Standar Operasional Prosedur

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Peneliti
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Responden
- Lampiran 4 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 5 : Lembar Jurnal
- Lampiran 6 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Uji Turnitin