

NASKAH PUBLIKASI (*MANUSCRIPT*)

**HUBUNGAN *SAFETY CULTURE* DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA
*THE RELATIONSHIP BETWEEN SAFETY CULTURE AND OUTPATIENT
SATISFACTION AT THE I.A. MOEIS HOSPITAL IN SAMARINDA CITY***

Febri Krisbiantoro¹, Ferry Fadzlul Rahman²



DIAJUKAN OLEH:

FEBRI KRISBIANTORO

1911102413010

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2023

Naskah Publikasi (*Manuscript*)

Hubungan *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah

Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

Relationship between Safety Culture and Outpatient Satisfaction at I.A Moeis

Hospital, Samarinda City

Febri Krisbiantoro¹, Ferry Fadzlul Rahman²



DIAJUKAN OLEH:

Febri Krisbiantoro

1911102413010

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2023

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

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

Bersama dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikas.

Pembimbing



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Peneliti



Febri Krisbiantoro
NIM. 1911102413010

Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi



Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

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

NASKAH PUBLIKASI

DISUSUN OLEH:
Febri Krisbiantoro
1911102413010

Disetujui dan Diujikan
Pada tanggal, 07 Juni 2023

Penguji I



Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

Penguji II



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

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

Febri Krisbiantoro^{1*}, Ferry Fadzul 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 mengidentifikasi apakah terdapat antara *safety culture* dengan kepuasan pasien di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

Metodologi: Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Informasi data yang diperoleh dengan mengisi pengisian kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 72 responden yang diambil dengan menggunakan teknik non-probability sampling dan metode consecutive sampling untuk menentukan sampel penelitian. Uji statistik 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, frr607@unkt.ac.id*

Abstract

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

Methodology: *This research utilizes a quantitative approach with a cross-sectional design. Data information obtained by filling out the questionnaire. The number of samples in this study was 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 $P=0.017<0.05$ show that these results indicate a relationship between safety culture and ambulance satisfaction in I.A. Moeis Hospital, Samarinda.*

Applications: *he findings of this research are applicable for the utilization of 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*

1. PENDAHULUAN

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Sulo et al., 2019).

Beberapa alasan yang mengakibatkan pasien tidak balik ke rumah sakit adalah 1% karena meninggal dunia, 3% sebab pindah tempat tinggal, 5% sebab memuaskan menggunakan perusahaan lain, 9% sebab bujukan pesaing, 14% sebab tidak puas dengan produk serta 68% karena mutu pelayanan yang buruk (Wahyuni et al., 2019).

Inti dari pemasaran yang ditujukan kepada pasien atau pelanggan adalah kepuasan. Memuaskan dan layanan berkualitas tinggi yang menumbuhkan loyalitas partisan atau pelanggan oleh karena itu pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Mokodompit et al., 2022).

Budaya keselamatan pasien (Safety Culture) ini adalah faktor penting dalam pemberian layanan kesehatan saat ini (Ikhlis & Pratama, 2021). Laporan tahunan badan keselamatan pasien Nasional 2017 dari Januari hingga Desember 2016 di Inggris menemukan 1.879.822 orang dalam. Data baru dari pemerintah Malaysia tahun 2017 menunjukkan bahwa terdapat beberapa insiden keselamatan pasien dengan 2.769 insiden (Mahmudah et al., 2022).

Beberapa temuan penelitian merekomendasikan untuk peningkatan upaya keselamatan pasien dengan memperhatikan isu-isu budaya/iklim keselamatan pasien (Safety Culture) di langkah awal, salah satunya dengan mengukur tingkat budaya keselamatan pasien (Safety Culture) (Iswati, 2019).

Hanya ada satu cara untuk mengatasi rasa takut akan penolakan pelayanan kesehatan adalah dengan mengadopsi budaya keselamatan pasien (Safety Culture), yang secara khusus mengimplementasikan enam tujuan alternatif penggunaan hasil penelitian ini adalah untuk meningkatkan keselamatan pasien, termasuk dalam hal identifikasi pasien yang lebih baik dan komunikasi yang lebih efektif, akurasi identifikasi pasien, meningkatkan keamanan obat yang perlu dipantau, kepastian lokasi-tentang tempat intervensi yang benar, mengurangi risiko infeksi terkait dengan layanan kesehatan, dan mengurangi risiko jatuh (Mahmudah et al., 2022). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Safety Culture Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A MOEIS Kota Samarinda".

2. METODOLOGI

Desain penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif digabungkan dengan metodologi *cross sectional*. Dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel untuk menguji *safety culture* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan menggunakan jenis *consecutive sampling* sebagai pendekatan pengambilan sampel untuk menghitung sampel menggunakan rumus *lameshow* dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa ada total 72 orang. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner, serta uji statistik yang dilakukan yaitu menggunakan uji *chi square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Univariat

3.1.1 Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	40.3 %
Perempuan	43	59.7%
Total	72	100%

karakteristik Jenis Kelamin tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, terdapat 29 orang laki-laki (40.3%) dan 43 orang perempuan (59.7%).

Tabel 2 Distribusi Usia

Karakteristik	N	Min	Max	Rata-rata
Usia	72	17	67	37
Total	72			

Tabel 2 diketahui bahwa data tersebut mencakup 72 orang dengan rentang usia antara 17 tahun hingga 67 tahun dari kelompok tersebut rata-rata usia tersebut adalah 37 tahun.

Tabel 3 Distribusi Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
SD	3	4.2 %
SMP	8	11.1%
SMA, SMK, MAN	52	72.2%
S1, D4	9	12.5%
Total	72	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui gambaran karakteristik pendidikan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, terdapat 3 orang dengan pendidikan SD (4.2%), 8 orang dengan pendidikan SMP (11.1%), 52 orang dengan pendidikan SMA, SMK, atau MAN (72.2%), dan 9 orang dengan pendidikan S1 atau D4 (12.5%).

Tabel 4 Distribusi Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Karyawan Swasta	29	40.3%
IRT	24	33.3%
Petani	5	6.9%
Guru	1	1.4%
Bidan	1	1.4%
Mahasiswa	2	2.8%
Pedagang	3	4.2%
Wirausaha	1	1.4%
Pelajar	6	8.3%
Total	72	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui gambaran karakteristik pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, sebanyak 29 orang (40.3%) bekerja sebagai

karyawan swasta, 24 orang (33.3%) merupakan ibu rumah tangga (IRT), dan terdapat variasi pekerjaan lainnya seperti petani, guru, bidan, mahasiswa, pedagang, wirausaha, dan pelajar dengan frekuensi yang lebih rendah. Total keseluruhan populasi dalam tabel ini adalah 72 orang, dan persentase keseluruhan adalah 100%.

3.2. Analisis Bivariat

Variabel		Kepuasan				P-Value
		Tidak Puas		Puas		
		N	%	N	%	
<i>Safety Culture</i>	Tidak Baik	3	60%	2	40%	0.017
	Baik	7	10.4%	60	89.6%	

Berdasarkan tabel diperoleh hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *asympt.sig* (0.017) < (0.05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Safety Culture* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

3.3. Pembahasan

Mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien dan tenaga kesehatan sebagai pelaksana keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan suatu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Safety Culture adalah konsep baru yang berimplikasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien jika diterapkan secara positif (Mustamin et al., 2020).

Safety Culture pasien dalam penelitian ini ialah baik, sedangkan kepuasan pasien Puas. Dari analisis korelasi, bahwa Berhubungan antara *Safety Culture* dan kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit I.A MOEIS Samarinda. Karena tujuan *Safety Culture* adalah untuk mengurangi kesalahan medis seminimal mungkin dan meningkatkan kualitas Pemberian Layanan Kesehatan.

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda menempatkan keselamatan pasien sebagai salah satu prioritas utama dalam organisasi pelayanan kesehatan dan didukung oleh para tenaga kesehatan untuk menjalankan *safety culture*. *Safety culture* merupakan bagian dari sistem untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan pasien aman, tidak berbahaya, dan dapat memuaskan pasien dengan baiknya *safety culture* maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

Berdasarkan data dari penelitian di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda menunjukkan *safety culture* sudah cukup baik dibuktikan dengan hasil uji chi square menunjukkan nilai *asympt.sig* (0.017) < (0.05). Dan ditemukan terdapat lebih banyak pasien yang apabila *safety culture* tenaga kesehatan itu baik maka pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 60 (89.6%) orang dibandingkan dengan pasien yang apabila *safety culture* tenaga kesehatan baik maka pasien menyatakan yang tidak puas sebesar 7 (10.4%) orang dari total 72 orang.

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya (Widiasari et al., 2019) menemukan (contohnya seperti tenaga kesehatan selalu menggunakan APD pada saat menangani pasien, menjaga ruangan tetap dalam kondisi steril dan bersih, bebas dari risiko pasien terluka atau mengalami cedera pada saat pasien berobat), memberi petunjuk, memberi penjelasan, mengikuti standard dan aturan.

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya pada tahun 2023 oleh Neni Ekawardani, Aaltje E. Manampiring, Erwin G. Kristanto (Ekawardani et al., 2023) menyatakan bahwa memiliki hubungan positif kuat hingga sangat kuat dalam persepsi petugas kesehatan terhadap kerja tim di unit kerja, komunikasi, kolaborasi antar unit kerja, frekuensi pelaporan kecelakaan, dan dukungan manajemen Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya pada tahun 2022 (Ilmidin & Ningsih, 2022) yang menyatakan bahwa budaya keselamatan (safety Culture) pasien di tujuh negara berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, manajemen keselamatan pasien juga merupakan aspek penting dari kebudayaan keselamatan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda, maka disimpulkan dari hasil identifikasi dapat diketahui sebagian besar gambaran safety culture di katakana baik dan hanya sejumlah kecil dikatakan tidak baik. Kepuasan para pasien rawat jalan di dapatkan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. safety culture rawat jalan Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda, safety culture yang baik berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu dapat diketahui berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa safety culture yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Upaya untuk meningkatkan safety culture di rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien.

5. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Dinas Kesehatan Kota Samarinda perlu meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang safety culture. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan sosialisasi kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan aspek keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Dinas Kesehatan juga dapat melakukan kampanye untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak pasien, termasuk hak kejelasan informasi dan penanganan keluhan. Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan akan meningkat melalui langkah ini.
2. Tenaga Kesehatan Rumah Sakit I.A. Moeis perlu meningkatkan pelayanan pasien dengan memperhatikan keramahan dan komunikasi yang baik. Mereka juga perlu memperkuat sistem manajemen risiko keselamatan pasien untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Evaluasi rutin terhadap kinerja rumah sakit dan perbaikan yang diperlukan harus dilakukan secara teratur untuk memastikan pelayanan yang lebih baik.
3. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur perlu berkolaborasi dengan industri dan komunitas untuk mengintegrasikan teori dengan praktik. Mereka juga perlu menjaga relevansi dengan tuntutan dunia kerja dan masyarakat serta terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pendidikan global. Hal ini akan membantu menghasilkan lulusan yang siap menghadapi tantangan dalam meningkatkan safety culture dan kepuasan pasien di masa depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, penguji, dan orang tua yang telah memberikan arahan, semangat, dorongan, dan bantuannya dalam menyelesaikan proyeksi KDM (Kolaborasi Mahasiswa Dosen) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur guna menyelesaikan skripsi mahasiswanya dan mempublikasikannya.

REFERENSI

- Araujo, E. B. De. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/105>
- Frazier, C. B., & Mei, C. B. F. (2011). Analisis Faktor Hierarkis Dari Survei Budaya Keselamatan Tesis oleh Appalachian State University untuk memenuhi sebagian persyaratan gelar MASTER SENI Mei 2011 Departemen Psikologi.
- Ilmidin, I., & Ningsih, N. S. (2022). Analysis of Patient Safety Culture using Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC) in Seven Countries. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 8(2), 132. <https://doi.org/10.20527/jbk.v8i2.14647>
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Mahmudah, F., Polytechnics, H., & Kalimantan, E. (2022). Factors Related To Patient Safety Culture In Husada Mahakam : *Jurnal Kesehatan Data terbaru Ministry of Health Malaysia tahun*

- 2017 melaporkan angka insiden keselamatan dengan memperhatikan isu-isu budaya / iklim keselamatan pasien di langkah awal , salah . 12(1), 41–52.
- Putri, G. A. (2020). Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa di Rsu Anutapura Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 181–189.
- Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>

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

by Febri Krisbiantoro

Submission date: 24-Jul-2023 09:35AM (UTC+0800)

Submission ID: 2135694250

File name: naspub_turnitin.docx (26.83K)

Word count: 1789

Character count: 11451

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

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	27% INTERNET SOURCES	16% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.umkt.ac.id Internet Source	4%
2	journals.umkt.ac.id Internet Source	3%
3	akper-adihusada.ac.id Internet Source	2%
4	www.scribd.com Internet Source	2%
5	id.123dok.com Internet Source	2%
6	Neni Ekawardani, Aaltje E. Manampiring, Erwin G. Kristanto. "Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado", Medical Scope Journal, 2023 Publication	1%