Borneo Nursing Journal (BNJ)
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 10984-10993 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN: 2654-8453

Hubungan Penerapan *Patient Safety* Oleh Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dira Sesaria[1], Susi Erianti[2], Riau Roslita[3], Siska Mayang Sari[4], Raja Fitrina Lestari[5]
[1,2,3,4,5] Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Email: sesariadira@gmail.com

Abstrak

Penerapan *patient safety* merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan mencegah terjadinya insiden yang merugikan pasien. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 111 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuisioner penerapan keselamatan pasien dan kuisioner kepuasan yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden usia, jenis kelamin, penerapan keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. sedangkan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penerapan keselamatan pasien tidak dilakukan sebanyak 99 responden (89,2%), dan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 75 responden (67,6%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai p = 1,000 (p > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* dengan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk tetap meningkatkan penerapan *patient safety* secara konsisten guna menjaga mutu pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Penerapan *Patient Safety,* Perawat.

Abstract

Patient safety implementation is one of the important indicators in improving the quality of health services and preventing incidents that may harm patients. Patient satisfaction is one of the benchmarks for the success of health services provided by healthcare workers. This study aims to analyze the relationship between the implementation of patient safety by nurses and the level of patient satisfaction. This study used a cross-sectional design with a quantitative approach conducted at Arifin Achmad Regional General Hospital. The sample size in this study was 111 respondents who were selected using purposive sampling technique. The research instruments were a patient safety implementation questionnaire and a patient satisfaction questionnaire that had been tested for validity and reliability. Univariate analysis was used to describe the characteristics of respondents including age, gender, patient safety implementation, and patient satisfaction. Meanwhile, bivariate analysis was conducted using the chi-square test. The results showed that the majority of respondents stated that patient safety implementation was not carried out by 99 respondents (89.2%), and most respondents stated that they were satisfied with the services provided, as many as 75 respondents (67.6%). The results of the chi-square test showed a p-value of 1.000 (p > 0.05), indicating that there was no significant relationship between patient safety implementation and the level of patient satisfaction. It is expected that the hospital management will continue to improve the consistent implementation of patient safety in order to maintain the quality of health services and increase patient satisfaction.

Keywords : *Patient Satisfaction, Implementation of Patient Safety,Nurses.*

1. PENDAHULUAN

Manajemen keperawatan merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam mengoptimalkan kinerja tenaga keperawatan dan menjamin pemberian pelayanan yang efektif serta berkualitas. Peningkatan jumlah pasien, keterbatasan sumber daya, dan tuntutan terhadap mutu pelayanan menjadikan penerapan manajemen keperawatan semakin penting. Manajemen yang baik dapat mendukung peningkatan hasil perawatan pasien, kepuasan

kerja perawat, serta mengurangi risiko kesalahan dan komplikasi selama proses pelayanan (Verdiansyah dkk., 2025; Mirzaei dkk., 2024). Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien dan berhubungan dengan kepercayaan serta minat pasien untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan dapat ditunjukkan melalui meningkatnya keluhan pasien, menurunnya kepercayaan, dan berdampak terhadap citra rumah sakit (Wardani dkk., 2022; Li dkk., 2025). Faktor komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan respons, kebersihan lingkungan, waktu tunggu, fasilitas, serta profesionalisme petugas turut memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Jameel dkk., 2025; Indinastin dkk., 2025).

Pada pelayanan rawat inap, kepuasan pasien juga berkaitan dengan berbagai dimensi mutu pelayanan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi tersebut mencerminkan kondisi fasilitas pelayanan, ketepatan pemberian pelayanan, daya tanggap tenaga kesehatan, jaminan keamanan, serta perhatian dan komunikasi kepada pasien (Ilyas dkk., 2021; Wahyono, 2023). Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berorientasi pada keberhasilan tindakan medis dan keperawatan, tetapi juga pada terciptanya pelayanan yang aman dan berpusat pada pasien. Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan salah satu komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan *patient safety* bertujuan mencegah terjadinya cedera dan kejadian yang tidak diharapkan selama proses pelayanan melalui identifikasi risiko, pelaporan dan analisis insiden, serta penerapan tindakan pencegahan. Penerapan keselamatan pasien mencakup enam sasaran, yaitu ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat pasien, tepat prosedur dan tepat lokasi operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, serta pengurangan risiko jatuh (Azizah dkk., 2023; Kemenkes RI, 2023). Penerapan keselamatan pasien yang konsisten menjadi bagian dari tanggung jawab profesional tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman dan bermutu (Rachmawati, 2023; Jati, 2021).

Permasalahan kepuasan pasien masih ditemukan dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Hasil Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap tahun 2022 menunjukkan rata-rata kepuasan pasien sebesar 70,3%, yang masih berada di bawah standar minimal yang ditetapkan, yaitu ≥90% (Kemenkes RI, 2023). Di Provinsi Riau, penelitian Purnama (2023) di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit pendaftaran rawat inap sebesar 81,9%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan pengalaman pasien masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Studi pendahuluan yang dilakukan pada 11 November 2025 melalui observasi dan wawancara dengan beberapa perawat menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* telah dilakukan melalui identifikasi pasien menggunakan dua identitas dan komunikasi efektif dengan metode SBAR. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jumlah tenaga pada jam sibuk, kesadaran dokumentasi insiden keselamatan pasien yang belum optimal, serta pengawasan yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, studi sebelumnya di Ruang Dahlia RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menunjukkan bahwa dari 10 pasien yang diwawancarai, sebanyak 5 pasien (50%) menyatakan puas dan 5 pasien (50%) menyatakan belum puas terhadap pelayanan keperawatan. Beberapa pasien juga mengeluhkan respons perawat terhadap keluhan yang masih lambat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji keterkaitan antara penerapan keselamatan pasien oleh perawat dengan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Meskipun penerapan *patient safety* merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala

yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pengumpulan data variabel independen dan dependen dilakukan pada periode yang sama. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap Dahlia, Gardenia, Edelweis, dan Kenanga 1 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Desember 2025–Januari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah populasi sebanyak 4.680 pasien. Sampel penelitian berjumlah 111 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi G*Power versi 3.1 dengan mempertimbangkan tingkat kemaknaan (α) 0,05, *power* 95%, dan *effect size* 0,3. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat inap, berusia ≥18 tahun, telah menjalani perawatan minimal 3×24 jam, dan bersedia menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan penurunan kesadaran serta pasien dengan gangguan pendengaran atau gangguan bicara berat yang dapat menghambat pengisian kuesioner.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan *patient safety*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berupa data jumlah pasien rawat inap. Instrumen penelitian terdiri atas tiga bagian. Kuesioner A digunakan untuk memperoleh karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kelas rawat. Kuesioner B digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap penerapan *patient safety*, yang diadopsi dari Irma (2022) dan telah disesuaikan dengan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS). Instrumen terdiri dari 21 pernyataan yang mencakup enam sasaran keselamatan pasien, yaitu identifikasi pasien secara tepat, komunikasi efektif, keamanan obat yang perlu diwaspadai, ketepatan lokasi/prosedur/pasien operasi, pengurangan risiko infeksi, dan pengurangan risiko jatuh. Pengukuran menggunakan skala Likert 1–4, yaitu selalu, sering, jarang, dan tidak pernah. Kuesioner C digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan diadopsi dari Azizah (2022). Instrumen terdiri dari 25 pernyataan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Validitas instrumen dilakukan melalui *content validity* dan *construct validity*. *Content validity* dilakukan melalui penilaian ahli (*expert judgment*), sedangkan *construct validity* diuji menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Cronbach's alpha*, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* >0,60. Instrumen *patient safety* telah melalui uji reliabilitas pada 40 responden pasien di RS Bhayangkara Makassar (Irma, 2021).

Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti memperoleh persetujuan etik dan izin penelitian. Peneliti dibantu oleh dua enumerator yang telah diberikan persamaan persepsi mengenai prosedur pengumpulan data. Responden yang memenuhi kriteria diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, kemudian diminta mengisi *informed consent* sebelum mengisi kuesioner. Setelah kuesioner selesai diisi, peneliti dan enumerator

melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, penerapan *patient safety*, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-square* pada tingkat kemaknaan α=0,05. Hubungan dinyatakan bermakna apabila diperoleh nilai $p \leq 0,05$. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan nomor 066/KEPK/UHTP/XII/2025. Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip *informed consent*, *anonymity*, *justice*, dan *non-maleficence*. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dan responden memiliki hak untuk menolak atau menghentikan keikutsertaan dalam penelitian tanpa konsekuensi terhadap pelayanan yang diterima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan pada 22 Januari–6 Februari 2026 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan jumlah 111 responden. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, penerapan *patient safety*, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat kemaknaan α=0,05.

Tabel 1. Distribusi Usia Responden (n=111)

Variabel	n	Median	Minimum–Maksimum	Rentang	Standar Deviasi
Usia (tahun)	111	33,00	20–66	46	10,54

Berdasarkan Tabel 1, penelitian ini melibatkan 111 responden. Usia responden memiliki median 33 tahun, dengan rentang usia 20–66 tahun dan standar deviasi sebesar 10,84.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin dan Pendidikan Responden

Karakteristik	Frekuensi (*f*)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	62	55,9
Perempuan	49	44,1
Tingkat Pendidikan		
SD	27	24,3
SMP	15	13,5
SMA	56	50,5
S1	9	8,1
D3	4	3,6
Total Responden	**111**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 62 responden (55,9%), sedangkan perempuan sebanyak 49 responden (44,1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 56 responden (50,5%).

Tabel 3. Distribusi Penerapan Keselamatan Pasien

No	Penerapan Keselamatan Pasien	Frekuensi (*f*)	Persentase%
1.	Dilakukan	99	89,2
2.	Tidak Dilakukan	12	10,8
Total		**111**	**100,0**

Tabel 3, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penerapan keselamatan pasien oleh perawat dilakukan, yaitu sebanyak 99 responden (89,2%), sedangkan 12 responden (10,8%) menyatakan tidak dilakukan..

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien

No	Variabel	Frekuensi (*f*)	%
1.	Kurang Puas	36	32,4
2.	Puas	75	67,6
Total		**111**	**100,0**

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 75 responden (67,6%), sedangkan 36 responden (32,4%) berada pada kategori Kurang Puas.

Tabel 5. Hubungan Penerapan *Patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan Pasien

Penerapan *Patient Safety*	Kurang Puas		Puas		Total		*p-value*
	f	%	*f*	%	*f*	%	
Dilakukan	32	32,3	67	67,7	99	100	1,000
Tidak dilakukan	4	33,3	8	66,7	12	100	
Total	**36**	**32,4**	**75**	**67,6**	**111**	**100**	

Tabel 5 dari 111 responden, pada kelompok penerapan keselamatan pasien dilakukan, sebanyak 67 responden (67,7%) berada pada kategori Puas dan 32 responden (32,3%) berada pada kategori Kurang Puas**.** Sementara itu, pada kelompok penerapan keselamatan pasien tidak dilakukan**,** sebanyak 8 responden (66,7%) berada pada kategori Puas dan 4 responden (33,3%) berada pada kategori Kurang Puas**.** Hasil uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 1,000 (>0,05), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

1) Analisis Univariat

a. Karakteristik Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian, usia responden berada pada rentang 20–66 tahun dengan median 33 tahun dan standar deviasi 10,84. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa produktif. Usia merupakan salah satu faktor demografis yang dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pasien usia dewasa cenderung memiliki pengalaman yang lebih luas dalam mengakses pelayanan kesehatan sehingga memiliki harapan yang lebih realistis terhadap mutu pelayanan yang diterima (Yanti & Wahyuni, 2022). Pertambahan usia juga berkaitan dengan kematangan berpikir dan kemampuan dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan, termasuk penerapan *patient safety* dan kepuasan pasien (Putri & Rahmawati, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Siregar dan Amalia (2022) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian kepuasan pasien berada pada kelompok usia dewasa produktif. Penelitian Nugroho dan Pratiwi (2023) juga menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 26–45 tahun dan dinilai memiliki kemampuan dalam menilai mutu pelayanan berdasarkan pengalaman sebelumnya dalam mengakses fasilitas kesehatan.

b. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 62 responden (55,9%), sedangkan perempuan sebanyak 49 responden (44,1%). Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografis yang dapat memengaruhi persepsi terhadap pelayanan kesehatan. Perbedaan karakteristik laki-laki dan perempuan dapat memengaruhi cara menilai mutu pelayanan, termasuk penerapan *patient safety* dan kepuasan pasien (Sari & Putra, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan Nugraha dan Lestari (2023) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian kepuasan pasien berjenis kelamin laki-laki. Laki-laki cenderung lebih memperhatikan hasil pelayanan dan efektivitas tindakan, sedangkan perempuan lebih memperhatikan komunikasi dan empati tenaga kesehatan (Rahmawati et al., 2021). Namun, jenis kelamin tidak secara langsung menentukan tingkat kepuasan karena kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan fasilitas yang tersedia.

c. Karakteristik Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 56 responden (50,5%). Hasil ini sejalan dengan Pratiwi (2021) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 32 responden (46,4%). Tingkat pendidikan dapat memengaruhi kemampuan pasien dalam memahami informasi kesehatan, termasuk informasi mengenai penerapan *patient safety* selama menjalani perawatan (Pratiwi, 2021). Pasien dengan pendidikan SMA umumnya telah memiliki kemampuan dasar dalam memahami informasi mengenai prosedur keselamatan pasien, seperti identifikasi pasien, komunikasi efektif, dan pencegahan risiko selama perawatan. Tingkat pendidikan juga dapat memengaruhi cara pasien menilai kualitas pelayanan yang diterima (Nursalam, 2020). Pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki akses informasi kesehatan yang lebih luas dan dapat lebih kritis dalam menilai pelayanan, sedangkan pendidikan yang lebih rendah dapat menjadi salah satu faktor keterbatasan dalam memahami informasi medis (Notoatmodjo, 2018). Dengan demikian, tingkat pendidikan merupakan karakteristik yang perlu diperhatikan dalam memahami persepsi pasien terhadap penerapan *patient safety* dan kepuasan pelayanan (Pratiwi, 2021).

d. Penerapan *Patient Safety*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Dilakukan, yaitu sebanyak 99 responden (89,2%), sedangkan 12 responden (10,8%) berada pada kategori Tidak Dilakukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai penerapan keselamatan pasien oleh perawat telah dilakukan. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan, terutama pada komunikasi risiko dan pencegahan risiko jatuh. Hasil ini didukung oleh Insani dan Sundari (2020) yang menunjukkan bahwa 84% perawat telah melakukan identifikasi pasien dengan benar dan 91% telah melakukan komunikasi secara efektif. Pada aspek peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai serta kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi, pelaksanaan mencapai 100%, sedangkan aspek pengurangan risiko jatuh mencapai 81%. Dewi (2021) menunjukkan adanya peningkatan penerapan keselamatan pasien sebesar 8,14% setelah perawat mendapatkan

pelatihan timbang terima pasien. Hal tersebut sejalan dengan Alvarado (2023) yang menyatakan bahwa standar komunikasi efektif yang terintegrasi dengan keselamatan pasien dan disosialisasikan secara menyeluruh dapat meningkatkan efektivitas koordinasi dalam penyampaian informasi penting serta mendukung kesinambungan pelayanan.

Penelitian Isawati (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* berada pada kategori baik, dengan penerapan identifikasi pasien sebanyak 51,0%, komunikasi efektif 100%, keamanan obat 95,7%, ketepatan lokasi-prosedur-pasien operasi 95,7%, pencegahan risiko infeksi 91,4%, dan pengurangan risiko jatuh 74,4%. Yusuf Pratama (2021) menyatakan bahwa penerapan keselamatan pasien yang baik dapat mendukung pelayanan yang aman dan berkualitas serta memenuhi harapan pasien. Berdasarkan temuan penelitian, penerapan identifikasi pasien dan komunikasi efektif secara umum telah dilakukan, meskipun masih terdapat kondisi ketika perawat tidak selalu melihat gelang identitas atau belum menjelaskan secara lengkap tujuan, manfaat, dan dampak tindakan kepada pasien dan keluarga. Pada aspek pencegahan risiko jatuh, sebagian responden menyatakan bahwa pagar tempat tidur terkadang tidak dipasang oleh perawat sehingga keluarga berinisiatif memasangnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *patient safety* perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten, khususnya pada aspek identifikasi pasien, komunikasi efektif, serta pencegahan risiko jatuh (Insani & Sundari, 2020).

e. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Puas, yaitu sebanyak 75 responden (67,6%), sedangkan 36 responden (32,4%) berada pada kategori Kurang Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dan keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan Purba (2019) yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelaksanaan identifikasi pasien, termasuk pemasangan gelang identitas dan identifikasi sebelum tindakan kolaborasi. Kepuasan tersebut berkaitan dengan pelayanan perawat yang dinilai baik dan berkualitas. Penelitian Agritubella (2018) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam interaksi pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Petala Bumi berada pada kategori puas sebesar 72,36%. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penilaian kepuasan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Effendi, 2020).

Dalam penelitian ini, kepuasan terutama terlihat pada aspek *responsiveness* dan *empathy*. Sebanyak 40 responden (36,04%) menyatakan puas terhadap ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan dan merespons keluhan pasien atau keluarga. Pada dimensi *empathy*, sebanyak 35 responden (31,54%) menyatakan puas karena perawat dinilai sopan, ramah, memperhatikan pasien, mendengarkan keluhan, dan memberikan solusi. Sementara itu, sebanyak 36 responden (32,4%) berada pada kategori kurang puas pada aspek *assurance*. Hasil tersebut sejalan dengan Effendi (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara umum berada pada kategori puas hingga sangat puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, meskipun masih terdapat aspek yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan (Handayani & Putra, 2022).

2) Analisis Bivariat

a. Hubungan Penerapan *Patient Safety* oleh Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pada kelompok penerapan keselamatan pasien dilakukan, sebanyak 67 responden (67,7%) berada pada kategori Puas dan 32 responden (32,3%) berada pada kategori Kurang Puas**.** Pada kelompok penerapan keselamatan pasien tidak dilakukan**,** sebanyak 8 responden (66,7%) berada pada kategori Puas dan 4 responden (33,3%) berada pada kategori Kurang Puas. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 1,000 (>0,05), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Iswati (2020) yang menunjukkan bahwa penerapan keselamatan pasien masih memiliki beberapa aspek yang lemah, terutama pencegahan infeksi dan pencegahan risiko jatuh. Pasien merupakan pihak yang secara langsung mengalami pelayanan dan dapat mengamati penerapan keselamatan pasien yang dilakukan oleh perawat maupun tenaga kesehatan lainnya selama menjalani perawatan. Tidak ditemukannya hubungan dalam penelitian ini dapat berkaitan dengan karakteristik kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh penerapan *patient safety*, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, sikap tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima (Nasyirah, 2021). Pasien juga belum tentu menyadari seluruh proses *patient safety*, seperti identifikasi pasien, komunikasi antar tenaga kesehatan, dan pencegahan risiko cedera, sehingga penerapan prosedur tersebut tidak selalu menjadi pertimbangan utama dalam menilai kepuasan (Nursalam, 2017; Kemenkes RI, 2017).

Selain itu, kepuasan pasien dapat lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman interpersonal yang dirasakan secara langsung, seperti perhatian, empati, keramahan, dan komunikasi tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik dan sikap ramah tenaga kesehatan dapat membentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2020). Iswati (2020) juga menjelaskan bahwa harapan pasien tidak selalu berkaitan langsung dengan keselamatan pasien. Sebagian pasien lebih berorientasi pada kesembuhan dan keinginan untuk segera pulang, sementara sebagian lainnya belum memahami manfaat penerapan keselamatan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kepuasan pasien merupakan hasil interaksi berbagai faktor teknis dan interpersonal dalam pelayanan kesehatan (Sari & Nugroho, 2022).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki median usia 33 tahun, berjenis kelamin laki-laki, dan berpendidikan SMA. Sebagian besar responden berada pada kategori Puas, yaitu sebanyak 75 responden (67,6%), sedangkan penerapan *patient safety* sebagian besar berada pada kategori Dilakukan, yaitu sebanyak 99 responden (89,2%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 1,000 (>0,05), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *patient safety* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

[1] Yanti, R., & Wahyuni, S. (2022). Pengaruh faktor usia terhadap persepsi kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 25–31

[2] Putri, A., & Rahmawati, D. (2021). Pengaruh faktor demografi terhadap persepsi

kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 90–97.

[3] Siregar, R., & Amalia, S. (2022). Karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 101–108.

[4] Nugroho, A., & Pratiwi, D. (2023). Analisis karakteristik responden dalam penelitian kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 44–50.

[5] Sari, P., & Putra, A. (2022). Hubungan karakteristik pasien dengan persepsi mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 8(1), 66–73.

[6] Nugraha, A., & Lestari, R. (2023). Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 14(1), 55–63.

[7] Rahmawati, D., Sari, P., & Putra, A. (2021). Perbedaan persepsi laki-laki dan perempuan terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(2), 120–128.

[8] Pratiwi, D. (2021). Hubungan tingkat pendidikan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 112–118.

[9] Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

[10] Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

[11] Insani, T. H., & Sundari, S. (2020). Analisis penerapan sasaran keselamatan pasien oleh perawat di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 6(2), 120–128.

[12] Dewi, R. (2021). Pengaruh pelatihan timbang terima pasien terhadap peningkatan penerapan keselamatan pasien oleh perawat. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 45–52

[13] Alvarado, K. (2023). Effective communication in patient handover to improve patient safety. *Journal of Nursing Management*, 31(2), 210–218.

[14] Isawati. (2023). Penerapan sasaran keselamatan pasien oleh tenaga kesehatan di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(1), 34–42.

[15] Yusuf, P. (2021). Implementasi keselamatan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 9(2), 95–102.

[16] Purba, R. (2019). Hubungan pelaksanaan identifikasi pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. *Jurnal Keperawatan Sumatera Utara*, 7(1), 30–37.

[17] Agritubella, S. M. (2018). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Petala Bumi. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 72–78.

[18] Effendi, F. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 80–88.

[19] Handayani, D., & Putra, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(1), 45–53.

[20] Iswati. (2020). Analisis budaya keselamatan pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(3), 150–158.

[21] Nasyirah, N. (2021). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 100–108.

[22] Nursalam. (2017). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

[23] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

[24] Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
[25] Sari, N., & Nugroho, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 88–96.