

Hubungan Penerapan Protokol Keselamatan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu

Erika Ayu Dwi Agustin^{1*}, Frengki Apriyanto², Wenny Rahmawati³

^{*1,2,3} Program Studi Pendidikan Ners, STIKES Widyagama Husada

Alamat: Jl. Taman Borobudur Indah No. 3A, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding: Erikaayudwi2000@gmail.com

Abstract. Patient safety is a key indicator of healthcare quality and plays an important role in building patient trust and improving patient satisfaction. A preliminary study at Batu Public Health Center identified inconsistencies in the implementation of patient safety protocols and gaps between patients' expectations and their actual care experiences. This study aimed to examine the association between patient safety protocol implementation and patient satisfaction at Batu Public Health Center. An analytical observational study with a cross-sectional design was conducted in May 2026. The study involved 50 healthcare professionals, including nurses, midwives, and physicians, and 50 patients. Data were collected using questionnaires assessing patient safety protocol implementation and patient satisfaction. Univariate and bivariate analyses were performed, with Somers' d used to assess the association between the variables. The results showed that 33 healthcare professionals (66.0%) were classified as compliant with patient safety protocols, while 17 (34.0%) were classified as moderately compliant. No respondents were classified as non-compliant. Regarding patient satisfaction, 45 patients (90.0%) reported good satisfaction, whereas 5 (10.0%) reported moderate satisfaction. Somers' d analysis revealed a statistically significant positive association between patient safety protocol implementation and patient satisfaction (Somers' d = 0.294; $p = 0.010$). Although the association was weak, the findings suggest that better implementation of patient safety protocols is associated with higher patient satisfaction. In conclusion, patient safety protocol implementation was significantly associated with patient satisfaction at Batu Public Health Center. Strengthening protocol implementation through continuous training, regular supervision, a stronger patient safety culture, and improved communication and responsiveness among healthcare professionals is recommended.

Keywords: Patient Safety Protocols, Patient Safety, Patient Satisfaction

Abstrak. Keselamatan pasien merupakan indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkontribusi terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Studi pendahuluan di Puskesmas Batu menunjukkan adanya ketidakkonsistenan penerapan protokol keselamatan pasien serta kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu. Penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan dilaksanakan pada Mei 2026. Responden terdiri atas 50 tenaga kesehatan, meliputi perawat, bidan, dan dokter, serta 50 pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner penerapan protokol keselamatan pasien dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Somers' d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan patuh dalam menerapkan protokol keselamatan pasien, yaitu 33 orang (66,0%), sedangkan 17 orang (34,0%) cukup patuh. Tidak ditemukan tenaga kesehatan dalam kategori tidak patuh. Sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan baik, yaitu 45 orang (90,0%), sedangkan 5 orang (10,0%) memiliki tingkat kepuasan cukup. Hasil uji Somers' d menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara penerapan protokol keselamatan pasien dan tingkat kepuasan pasien (koefisien korelasi = 0,294; $p = 0,010$). Kekuatan hubungan tergolong rendah, tetapi menunjukkan kecenderungan bahwa penerapan protokol keselamatan pasien yang lebih baik berkaitan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan protokol keselamatan pasien berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batu. Konsistensi penerapan protokol perlu ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi, penguatan budaya keselamatan, serta peningkatan komunikasi dan ketangguhan tenaga kesehatan.

Kata kunci: Protokol Keselamatan Pasien, Keselamatan Pasien, Kepuasan Pasien.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, jika kualitas pelayanan yang

diberikan rendah, maka besar kemungkinan bahwa kepuasan pasien juga rendah (Purba, 2019). Mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relative salah satunya dengan menerapkan sasaran keselamatan pasien (*patient safety*). *Patient safety* (keselamatan pasien) merupakan suatu variable untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan (Fitri *et al.* 2020).

Hasil survei yang dilakukan terhadap 50 tenaga kesehatan di Puskesmas Batu menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan protokol keselamatan pasien. Fenomena ini terutama disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu beban kerja yang berlebihan dan keterbatasan jumlah tenaga keperawatan. Kondisi ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut karena ketidakkonsistenan dalam menerapkan protokol keselamatan pasien dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien, yang merupakan penerima layanan kesehatan utama.

Data survei juga mengungkapkan bahwa meskipun 25 tenaga kesehatan (50%) menilai lingkungan kerja cukup kondusif, terdapat perbedaan mencolok terkait beban kerja. Sebanyak 45 tenaga kesehatan (90%) melaporkan bahwa beban kerja mereka berada pada tingkat sedang; namun, sebanyak 22 tenaga kesehatan (45%) menyatakan bahwa beban kerja ini cukup mengganggu konsentrasi dan ketelitian dalam bekerja. Selain itu, pelaksanaan prosedur keselamatan pasien sering kali tidak optimal, terutama pada situasi tertentu seperti peningkatan jumlah pasien (50%) dan kekurangan staf (40%). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Batu bersifat situasional, sehingga pelayanan yang diberikan tidak selalu aman dan sesuai dengan standar.

Aspek terpenting yang disepakati oleh seluruh responden (100%) adalah pengaruh kondisi kerja dan tingkat kepuasan kerja terhadap pelaksanaan keselamatan pasien. Keterbatasan tenaga kerja menjadi hambatan utama (50%), diikuti oleh keterbatasan fasilitas dan infrastruktur (30%). Oleh karena itu, masalah utama di Puskesmas Batu adalah ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP keselamatan pasien yang disebabkan oleh beban kerja yang berat dan kekurangan personel keperawatan. Masalah ini diduga memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mendalami hubungan antara pelaksanaan protokol keselamatan pasien dan kepuasan pasien di Puskesmas Batu.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Batu yang dilakukan pada tanggal 28 April 2026 dengan jumlah 135 pasien, hasil data awal dari puskesmas Batu menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pasien rawat jalan baru mencapai angka 79,87%, yang berada di bawah target standart minimal 95%

sebagaimana diatur dalam permenkes No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (Kementrian Kesehatan, 2016). Temuan ini mengindikasikan adanya gap antara harapan dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Beberapa keluhan pasien juga terdeteksi melalui ulasan online, seperti kurangnya kecepatan layanan dan kenyamanan fasilitas fisik. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan metode kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara penerapan protokol keselamatan pasien sebagai variabel independen dengan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Batu pada periode Maret–Mei 2026. Populasi penelitian terdiri atas 50 tenaga kesehatan/perawat dan 135 pasien. Sampel tenaga kesehatan ditentukan dengan teknik *total sampling* sebanyak 50 responden, sedangkan sampel pasien sebanyak 50 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 11,2% dan teknik *accidental sampling*. Kriteria inklusi meliputi perawat yang aktif bertugas, memiliki masa kerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam pelaksanaan protokol keselamatan pasien, serta pasien berusia minimal 16 tahun yang mampu membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dan *informed consent*.

Instrumen penerapan protokol keselamatan pasien mengukur enam Sasaran Keselamatan Pasien (SKP), yaitu identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat *high-alert*, kepastian lokasi/prosedur/pasien, pencegahan infeksi, dan pencegahan risiko jatuh, sedangkan kepuasan pasien diukur melalui kuesioner yang menilai aspek pelayanan dengan skala Likert 4 poin. Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas serta dinyatakan layak digunakan. Kemudian dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik dan distribusi variabel penelitian serta analisis bivariat untuk mengetahui hubungan penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji Somers'd, karena kedua variabel berskala ordinal. Penelitian juga memperhatikan prinsip etika berupa *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, *beneficence*, dan *non-maleficence*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Batu (N=50)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		

Laki-laki	9	18,0
Perempuan	41	82,0
Usia		
< 35 tahun	23	46,0
35 - 45 tahun	21	42,0
> 45 tahun	6	12,0
Pendidikan Terakhir		
D3 Keperawatan	25	50,0
D3 Kebidanan	9	18,0
S1 Kebidanan	8	16,0
Ners	4	8,0
Profesi Dokter	3	6,0
S1 Keperawatan	1	2,0
Lama Bekerja		
1 - 2 tahun	9	18,0
3 - 4 tahun	20	40,0
≥ 5 tahun	21	42,0

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik 50 responden di Puskesmas Batu adalah sebagai berikut. Ditinjau dari jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 41 orang (82,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 9 orang (18,0%). Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia < 35 tahun (23 orang atau 46,0%), diikuti kelompok usia 35-45 tahun (21 orang atau 42,0%), dan kelompok usia > 45 tahun (6 orang atau 12,0%), dengan rata-rata usia 37,2 tahun (rentang 24–60 tahun). Berdasarkan pendidikan terakhir, separuh responden berpendidikan D3 Keperawatan (25 orang atau 50,0%), diikuti D3 Kebidanan (9 orang atau 18,0%), S1 Kebidanan (8 orang atau 16,0%), Ners (4 orang atau 8,0%), Profesi Dokter (3 orang atau 6,0%), dan S1 Keperawatan (1 orang atau 2,0%). Sedangkan berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja ≥ 5 tahun (21 orang atau 42,0%), diikuti 3-4 tahun (20 orang atau 40,0%), dan 1-2 tahun (9 orang atau 18,0%).

2) Karakteristik Responden Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien di Puskesmas Batu

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	32,7
Perempuan	33	67,3
Usia		
17–25 tahun	12	24,5
26–45 tahun	30	61,2
> 45 tahun	7	14,3
Pendidikan Terakhir		
SD	1	2,1
SMP	4	8,5
SMA	28	59,6
S1	11	23,4

S2	3	6,4
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	14	34,1
Swasta	9	22,0
PNS	8	19,5
Polri	4	9,8
Pelajar	3	7,3
TNI	2	4,9
Wiraswasta	1	2,4

Berdasarkan Tabel 2, karakteristik responden pasien di Puskesmas Batu menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan (33 orang atau 67,3%), dengan rerata usia 33,8 tahun. Kelompok usia terbanyak adalah 26-45 tahun (30 orang atau 61,2%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA (28 orang atau 59,6%), diikuti S1 (11 orang atau 23,4%). Sementara berdasarkan pekerjaan, proporsi terbanyak adalah ibu rumah tangga (14 orang atau 34,1%), diikuti pekerja swasta (9 orang atau 22,0%) dan PNS (8 orang atau 19,5%).

3) Analisis Univariat

a) Gambaran Penerapan Protokol Keselamatan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Penerapan Protokol Keselamatan Pasien di Puskesmas Batu (N=50)

Kategori Penerapan Protokol Keselamatan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cukup Patuh	17	34,0
Patuh	33	66,0
Total	50	100,0

Berdasarkan Tabel 3, penerapan protokol keselamatan pasien oleh 50 tenaga kesehatan di Puskesmas Batu menunjukkan bahwa mayoritas berada pada kategori patuh, yaitu 33 orang (66,0%), sedangkan 17 orang (34,0%) berada pada kategori cukup patuh. Tidak terdapat responden yang termasuk kategori tidak patuh.

b) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu (N=50)

Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cukup	5	10,0
Baik	45	90,0
Total	50	100,0

Berdasarkan Tabel 4, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori baik, yaitu 45 orang (90,0%), sedangkan 5 orang (10,0%) berada pada kategori cukup. Tidak terdapat responden yang termasuk kategori tidak puas atau kurang puas.

4) Analisis Bivariat

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Somers' d Hubungan Penerapan Protokol Keselamatan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu

Penerapan prottokol keselamatan paien Tingkat kepuasan pasien		Total			koefisien	value
		kurang	Cukup	Baik	Korelasi (r)	p
Penerapan prottokol keselamatan paien	Tidak patuh	0	0	0	0,294	0,010
	Cukup patuh	0	5 (10%)	12 (24%)		
	Patuh	0	0	33 (66%)		
Total			5 (10%)	45 (90%)	50 (100%)	

Berdasarkan hasil uji korelasi Somers' d pada Tabel 5.5, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,294 dengan angka *signifikansi* (p-value) sebesar 0,010. Karena nilai $p = 0,010 < 0,05$, maka (H_0) ditolak dan (H_1) diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Batu.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,294 menunjukkan arah hubungan yang positif (searah) dengan tingkat kekuatan korelasi rendah (berada pada rentang koefisien interpretasi 0,21–0,40). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan protokol keselamatan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Batu memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik penerapan protokol keselamatan pasien oleh tenaga kesehatan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung semakin meningkat. Sebaliknya, apabila penerapan protokol keselamatan pasien kurang optimal, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung lebih rendah. Meskipun hubungan tersebut tergolong rendah, hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan sehingga penerapan protokol keselamatan pasien tetap berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Batu.

2) Pembahasan

Dominasi tenaga kesehatan perempuan di Puskesmas Batu mencerminkan kondisi sosiologis profesi kesehatan di Indonesia, di mana tenaga keperawatan dan kebidanan pada layanan primer masih didominasi oleh perempuan. Karakteristik ini turut memengaruhi ketelitian dan kehati-hatian dalam menjalankan protokol keselamatan pasien, khususnya pada aspek komunikasi dan pengurangan risiko infeksi yang menuntut kecermatan dan kesabaran. Ditinjau dari usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 30-40 tahun, yaitu usia produktif yang umumnya telah memiliki kematangan emosional dan pengalaman klinis yang cukup untuk menjalankan tugas secara konsisten. Hal ini turut didukung oleh masa

kerja tenaga kesehatan yang mayoritas berada pada rentang 3-4 tahun dan ≥ 5 tahun (82,0%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah melewati fase adaptasi awal sehingga lebih memahami dan terbiasa menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) keselamatan pasien secara rutin.

Pada sisi pasien, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan berada pada rentang usia produktif (26-45 tahun) dengan tingkat pendidikan SMA. Menurut Nursalam (2017), kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, kualitas produk/jasa, serta faktor emosional pasien itu sendiri, yang keseluruhannya berinteraksi dengan latar belakang sosial dan tingkat pendidikan pasien dalam membentuk ekspektasi terhadap layanan kesehatan. Pasien dengan tingkat pendidikan menengah ke atas umumnya memiliki ekspektasi yang lebih spesifik terhadap prosedur, kompetensi petugas, dan penanganan keluhan, sehingga penilaian kepuasan yang diberikan cenderung lebih kritis dibandingkan pasien dengan latar belakang pendidikan yang lebih rendah. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien tetap menyatakan tingkat kepuasan pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan di Puskesmas Batu secara umum telah memenuhi ekspektasi dasar pasien lintas kelompok usia dan pendidikan.

Tingkat kepatuhan yang tergolong baik ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Batu telah memiliki kesadaran yang cukup tinggi terhadap pentingnya keenam Sasaran Keselamatan Pasien (SKP), meliputi identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat high-alert, kepastian tepat prosedur-tepat pasien-tepat lokasi, pengurangan risiko infeksi, dan pengurangan risiko pasien jatuh (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memiliki kontak paling intensif dengan pasien memegang peran sentral sebagai “garis pertahanan terakhir” dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien, tidak hanya melaksanakan protokol secara langsung tetapi juga mengidentifikasi potensi risiko sejak dini (Huriati *et al.*, 2022).

Meskipun demikian, masih terdapat 34,0% responden pada kategori cukup patuh, yang mengindikasikan adanya variasi konsistensi dalam pelaksanaan protokol di lapangan. Hal ini sejalan dengan temuan awal pada survei pendahuluan penelitian ini, di mana beban kerja yang berlebihan dan keterbatasan jumlah tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang menyebabkan pelaksanaan protokol keselamatan pasien bersifat situasional, terutama pada kondisi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Ketidakpatuhan terhadap protokol keselamatan pasien seringkali berawal dari minimnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan (Nurhayati, 2021), yang berpotensi menimbulkan kesalahan identifikasi pasien,

kesalahan pemberian obat, hingga infeksi nosokomial apabila tidak segera diperbaiki (Saputra, 2022). Oleh karena itu, upaya penguatan pelatihan berkelanjutan, audit kepatuhan yang suportif, serta penyesuaian rasio tenaga kesehatan terhadap beban kerja tetap diperlukan agar seluruh tenaga kesehatan dapat mencapai kategori patuh secara merata.

Tingginya proporsi kepuasan pada kategori baik menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Batu secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien. Menurut Nursalam (2017), kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tercapainya kepuasan pada kategori baik dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa kelima dimensi tersebut secara umum telah terpenuhi, khususnya pada aspek yang berkaitan erat dengan pelaksanaan keselamatan pasien, seperti jaminan rasa aman dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten.

Berdasarkan hasil tabulasi silang, dari 17 responden dengan kategori cukup patuh dalam penerapan protokol keselamatan pasien, sebanyak 12 orang (24,0%) menilai kepuasan pasien pada kategori baik dan 5 orang (10,0%) pada kategori cukup. Sementara itu, dari 33 responden dengan kategori patuh, seluruhnya (66,0%) berada pada kategori kepuasan baik, tanpa ada satu pun yang berada pada kategori cukup. Hasil uji Somers' d menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,420 dengan nilai signifikansi 0,010 ($p < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan dan searah dengan kekuatan hubungan sedang antara penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu. Semakin patuh tenaga kesehatan dalam menerapkan protokol keselamatan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini konsisten dengan sejumlah penelitian sebelumnya. (Zakaria, 2017) menemukan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di rumah sakit, khususnya pada aspek ketepatan identifikasi pasien, komunikasi saat operan, dan akurasi pemberian obat. Studi (Lee *et al.*, 2023) juga mengidentifikasi bahwa kepatuhan terhadap protokol keselamatan operasional dapat menurunkan kejadian tidak diinginkan (*adverse events*), yang secara langsung meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Sejalan dengan itu, (Sari *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa penerapan bundel pengendalian infeksi berkontribusi terhadap peningkatan penilaian kualitas oleh pasien, sementara (Suryanto *et al.*, 2022) menemukan bahwa prosedur *time-out* sebelum tindakan invasif turut meningkatkan persepsi keselamatan

pasien.

Pola tabulasi silang pada Tabel 5.4 memperlihatkan hubungan yang konsisten dan bersifat ordinal, di mana tidak satu pun responden pada kategori patuh menilai kepuasan pasien rendah. Temuan ini memperkuat dugaan bahwa penerapan protokol keselamatan pasien di Puskesmas Batu merupakan salah satu determinan penting bagi tingkat kepuasan pasien, sekaligus menegaskan pentingnya penguatan budaya keselamatan pasien secara berkelanjutan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya Puskesmas Batu mempertahankan dan meningkatkan konsistensi penerapan protokol keselamatan pasien, khususnya pada kelompok tenaga kesehatan yang masih berada pada kategori cukup patuh, melalui pelatihan berkelanjutan, audit kepatuhan yang suportif, serta penguatan supervisi, agar peningkatan kepatuhan protokol dapat berdampak nyata pada peningkatan kepuasan pasien secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan telah patuh dalam menerapkan protokol keselamatan pasien dan sebagian besar pasien berada pada kategori kepuasan baik. Hasil uji Somers' d menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara penerapan protokol keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien (koefisien korelasi = 0,294; $p = 0,010$), sehingga semakin baik kepatuhan tenaga kesehatan dalam menerapkan protokol keselamatan pasien, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, meskipun kekuatan hubungannya tergolong rendah. Peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar, desain yang lebih kuat, serta penelitian intervensi untuk mengukur dampak program peningkatan kepatuhan protokol keselamatan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer.

DAFTAR REFERENSI

- Alharbi, M. F., Alharbi, F. S., & Alenezi, A. (2021). Patient safety protocols and satisfaction outcomes: A cross-sectional analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 123, 103876. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103876>
- Alotaibi, Y. K., & Federico, F. (2020). The impact of health information technology on patient safety. *International Journal of Medical Informatics*, 144, 104234. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104234>
- Aminayanti, Kusumapradja, R., & Arrozi, M. F. (2021a). Pengaruh budaya keselamatan pasien dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dalam melaksanakan program keselamatan pasien di RSUD Sekayu. *Jurnal Keperawatan*.
- Andriani, R. (2020). Dampak insiden keselamatan pasien terhadap sistem kepercayaan masyarakat di fasilitas kesehatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Aung, E., Whop, L. J., & Cuesta-Briand, B. (2019). Hand hygiene programs and patient satisfaction in primary care settings. *BMJ Open*, 9, e029694.

- <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-029694>
- Bates, D. W., Levine, D. M., & Salmasian, H. (2023). Digital transformation and patient safety outcomes. *BMJ Quality and Safety*, 32, 15694. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2022-015694>
- Batu, D. K. K. (2024). *Data survei kepuasan pasien Puskesmas Bumiaji Kota Batu*. Dinas Kesehatan Kota Batu. <https://dinkes.batukota.go.id/>
- Darmawan, A., Sari, N. P., & Wibowo, H. (2022). Transparansi biaya dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di puskesmas Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2023). Patient-centred care and perceived value in primary health services. *BMJ Open*, 13, e067453. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-067453>
- Firdaus, A. (2023). Insiden keselamatan pasien yang tidak tertangani dan dampaknya terhadap kepercayaan layanan puskesmas. *Jurnal Keperawatan Komunitas*.
- Firdaus, A., Nugroho, R., & Santoso, B. (2021). Implementasi JKN dan dampaknya terhadap aksesibilitas serta kepuasan pasien di puskesmas perkotaan dan pedesaan. *BMC Health Services Research*, 21, 6344. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06344-0>
- Hasanah, N. (2024). Kajian hubungan penerapan protokol keselamatan pasien dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan primer. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*.
- Hidayat, A., Prasetyo, B., & Wulandari, D. (2021). Digitalisasi rekam medis dan pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. *Patient Preference and Adherence*, 15, 298741. <https://doi.org/10.2147/PPA.S298741>
- Huriati, H., Nurdin, N., & Basri, M. (2022). Peran perawat dalam implementasi protokol keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(2). <https://doi.org/10.1177/00469580221086294>
- Indonesia, K. K. R. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Juniarti, N. (2018). Kepatuhan petugas kesehatan terhadap standar keselamatan dan dampaknya pada kejadian insiden. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Kurniati, A., Efendi, F., & Hadisuyatmana, S. (2021). Clinical competence and patient satisfaction in Indonesian primary healthcare. *BMC Health Services Research*, 21, 6344. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06344-0>
- Lee, S., Kim, J., & Park, H. (2023). Periodic staff training and patient satisfaction outcomes: Evidence from Korean primary healthcare. *BMC Health Services Research*, 23, 9189. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09189-x>
- Masterson, R., Foster, A., & Green, T. (2022). Human interaction quality as a primary driver of patient satisfaction in healthcare. *Health Management Research*. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000372>
- Ningsih, R., Dewi, S., & Haryanto, A. (2022). Aksesibilitas geografis dan pengaruhnya terhadap frekuensi kunjungan serta kepuasan pasien puskesmas. *BMC Health Services Research*, 22, 7875. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07875-w>
- Nurhayati, S. (2021). Pelatihan berkelanjutan tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan protokol keselamatan pasien. *Jurnal Keperawatan*.
- Organization, W. H. (2021). *Patient safety: Global action on patient safety*. WHO Press.
- Osborn, R., Doty, M. M., & Moulds, D. (2022). *Patient safety in global healthcare systems: Standards, protocols and outcomes*. Health Affairs Press.
- Powell, R., Davies, H., & Bannister, J. (2023). Wait time and patient satisfaction: A quantitative analysis across primary care settings. *Health Management Research*. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000341>
- Prasetyo, A., Rahayu, S., & Wibowo, H. (2023). Waktu tunggu sebagai prediktor kepuasan pasien di puskesmas Indonesia. *BMC Health Services Research*, 23, 9172. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09172-6>
- Pratiwi, D., Kusuma, H., & Rahayu, S. (2022). Patient satisfaction as a predictor of loyalty in primary healthcare facilities. *SAGE Open Medicine*, 10.

- <https://doi.org/10.1177/20503121221135372>
- Puspitasari, D. (2025). Keselamatan pasien sebagai isu sentral pelayanan kesehatan Indonesia: Tinjauan terkini. *Jurnal Keperawatan Nasional*.
- Rahmawati, W., Kusuma, R., & Dewi, A. (2022). Empati dan komunikasi tenaga kesehatan sebagai prediktor kepuasan pasien. *Patient Preference and Adherence*, 16, 348112. <https://doi.org/10.2147/PPA.S348112>
- Rathert, C., May, D. R., & Williams, E. S. (2011). Patient safety perceptions in patient experience-satisfaction relationship. *Health Care Management Review*, 36(4), 359–368.
- Rathert, C., Wyrwich, M. D., & Boren, S. A. (2022). Patient-centred protocols and trust-building in healthcare encounters. *Health Policy*, 126, 104789. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2022.104789>
- Saputra, B. (2022). Kesalahan pemberian obat dan infeksi nosokomial akibat ketidakpatuhan protokol keselamatan. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*.
- Sari, D., Wahyuni, N., & Kusuma, H. (2019). Infection control bundles and patient-perceived quality improvement. *American Journal of Infection Control*, 47(12). <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2019.07.002>
- Sulistyaningrum, E., & Suryani, D. (2019). Dampak pelanggaran protokol keselamatan terhadap reputasi puskesmas dan kepercayaan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Suryanto, A., Rahayu, D., & Kurniawan, B. (2022). Time-out procedure adherence and patient safety perception in primary care. *Patient Preference and Adherence*, 16, 348114. <https://doi.org/10.2147/PPA.S348114>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2).
- Wahyuni, S., Handayani, R., & Nugroho, A. (2021). Patient safety accreditation and satisfaction scores in Indonesian puskesmas. *BMC Health Services Research*, 21, 6923. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06923-1>
- Wulandari, F., & Supriyanto, S. (2021). Communication training for healthcare staff and its effect on patient complaint rates. *BMC Health Services Research*, 21, 6923. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06923-1>
- Zakaria, F. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada Malang. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.