

**PERSEPSI PASIEN TERKAIT KESELAMATAN PASIEN DI
PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG**

SKRIPSI



Oleh:

SARAH SABILA

NIM. 22020121140131

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG, JUNI 2025**

**PERSEPSI PASIEN TERKAIT KESELAMATAN PASIEN DI
PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG**

SKRIPSI



Dosen Pengampu :

Ns. Devi Nurmalia, S.Kep., M.Kep.

Disusun Oleh :

Sarah Sabila

22020121140131

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG, JUNI 2025**

Lembar Persetujuan

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa **Skripsi** yang berjudul:

PERSEPSI PASIEN TERKAIT KESELAMATAN PASIEN

DI PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sarah Sabila

NIM : 22020121140131

Telah disetujui sebagai usulan penelitian dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk direview

Pembimbing,

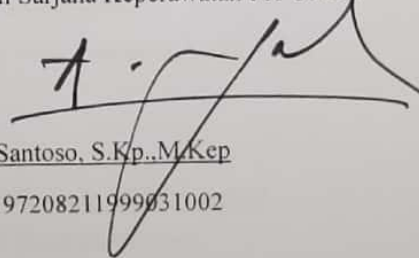


Ns. Devi Nurmalia, S.Kep., M.Kep.

NIP. 198404222014042001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK UNDIP



Agus Santoso, S.Kp., M.Kep

NIP 197208211999031002

Lembar Pengesahan

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

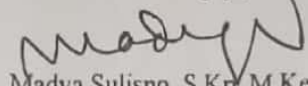
**PERSEPSI PASIEN TERKAIT KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS
ROWOSARI SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh : Sarah Sabila

NIM : 22020121140131

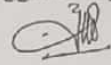
Telah diuji pada Senin, 23 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk
melakukan mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

Ketua Penguji,


Madya Sulisno, S.Kp, M.Kep

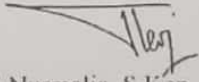
NIP 197405052010121001

Anggota Penguji,


Ns. Yuni Dwi Hastuti, S.Kep, M.Kep

NIP 198706262015042003

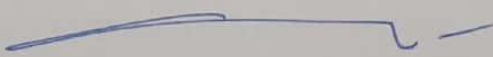
Pembimbing,


Ns. Devi Nurmalia, S.Kep., M.Kep.

NIP. 198404222014042001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip


Dr. Anggorowati, S.Kp, M.Kep, Sp.Mat

NIP 197708302001122001

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sarah Sabila

NIM : 22020121140131

Fakultas/Departemen : Kedokteran/Keperawatan

Jenis : Skripsi

Judul : Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas
Rowosari Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Sarah Sabila
22020121140131

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sarah Sabila

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 5 Februari 2003

Alamat Rumah : Jl. Mampang Prapatan No.29, RT 003 RW 02,
Kelurahan Tegal Parang, Kecamatan Mampang Prapatan,
Jakarta Selatan

No. Telp : 082110937420

Email : srhsbl05@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang” bebas dari plagiarisme dengan *similarity index* 18% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 20 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Sarah Sabila
22020121140131

Kata Pengantar

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang”. Adapun maksud dan tujuan penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengandalkan berbagai sumber literatur dan data yang relevan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tema ini. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kelancaran penelitian yang akan datang. Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat menjadi acuan pelaksanaan penelitian yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Semarang.

Penulis,



Sarah Sabila

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep.Sp.Mat selaku Ketua Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
2. Bapak Agus Santoso, S.Kep., M.Kep. selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
3. Ibu Ns. Devi Nurmalia, S.Kep., M.Kep. selaku dosen pembimbing yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran unttuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Madya Sulisno, S.Kp., M.Kep. selaku dosen penguji 1 yang telah bersedia untuk menjadi penguji pada skripsi ini, sehingga dapat memberi masukan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Ns. Yuni Dwi Hatuti, S.Kep., M.Kep. selaku dosen penguji 2 yang telah bersedia untuk menjadi penguji pada skripsi ini, sehingga dapat memberi masukan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Lutfi dan Ibu Su'dah, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti selama perjalanan studi penulis. Kakak-kakak saya, Kak Ida, Kak Shofa, Kak Farah, keponakan-keponakan saya Caca, Dira, Fira, Dara, Rania, Arkana, dan Anca, serta seluruh kerabat yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam peyusunan skripsi ini.

7. Sahabat-sahabat penulis Geng Cooyy yaitu Syabina, Belinda, Dieni, dan Risni yang selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta berbagi suka dan duka di masa perkuliahan ini.
8. Pasien dan perawat Puskesmas Rowosari Semarang yang telah bersedia untuk membantu peneliti dalam mendapatkan data untuk penelitian ini.

Daftar Isi

Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH	6
1.3. TUJUAN PENELITIAN	7
1.3.1. Tujuan Umum	7
1.3.2. Tujuan Khusus	7
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.4.1. Bagi Puskesmas.....	8
1.4.2. Bagi Ilmu Keperawatan.....	8
1.4.3. Bagi Masyarakat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. KESELAMATAN PASIEN.....	9
2.1.1. Definisi Keselamatan Pasien.....	9
2.1.2. Kebijakan Keselamatan Pasien	9
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Keselamatan Pasien	11
2.2. PUSKESMAS	13
2.2.1. Pengertian Puskesmas	13
2.2.2. Fungsi dan Wewenang Puskesmas.....	14
2.3. PERSEPSI PASIEN	15
2.4. DAMPAK PERSEPSI PASIEN TERHADAP KESELAMATAN PASIEN	19
2.4.1. Kualitas Pelayanan	19
2.5. KERANGKA TEORI	23
2.6. KERANGKA KONSEP.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. JENIS DAN RANCANGAN PENELITIAN.....	25

3.2.	POPULASI DAN SAMPEL	25
3.2.1.	Populasi.....	25
3.2.2.	Sampel.....	25
3.3.	TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	27
3.3.1.	Tempat Penelitian.....	27
3.3.2.	Waktu Penelitian	27
3.4.	VARIABEL PENELITIAN, DEFINISI OPERASIONAL, DAN SKALA PENGUKURAN	28
3.4.1.	Variabel Penelitian	28
3.4.2.	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	28
3.5.	INSTRUMEN PENELITIAN DAN CARA PENGUMPULAN DATA	33
3.5.1.	Alat Penelitian.....	33
3.5.2.	Pengumpulan Data	36
3.5.3.	Langkah-langkah Pengumpulan Data	36
3.6.	TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	38
1.6.1.	Pengolahan Data.....	38
1.6.2.	Analisis Data	39
3.7.	ETIKA PENELITIAN	40
BAB IV	HASIL PENELTIAN	43
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	43
4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi Responden	43
4.3.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang	44
4.3.1.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Akses Layanan	47
4.3.2.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Komunikasi	48
4.3.3.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Kebijakan Eksternal	48
4.3.4.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Alur Informasi	49
4.3.5.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Organisasi dan Rencana Perawatan.....	50
4.3.6.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Faktor terkait Pasien.....	51
4.3.7.	Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Lingkungan Fisik.....	51

4.3.8. Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Rujukan	52
4.3.9. Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Kinerja Tugas	52
BAB V PEMBAHASAN	54
5.1. Karakteristik Responden Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang	54
5.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
5.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
5.1.3. Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang	55
5.1.4. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Dimensi Akses Pelayanan	55
5.1.5. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Komunikasi	57
5.1.6. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Kebijakan Eksternal	58
5.1.7. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Alur Informasi	59
5.1.8. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Organisasi dan Rencana Perawatan.....	60
5.1.9. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Faktor yang Berhubungan dengan Pasien	62
5.1.10. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Lingkungan Fisik	63
5.1.11. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Rujukan	64
5.1.12. Persepsi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang berdasarkan Aspek Kinerja Tugas Tenaga Kesehatan ..	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran.....	67
6.2.1. Bagi Masyarakat.....	67
6.2.2. Bagi Ilmu Keperawatan.....	67
6.2.3. Bagi Puskesmas.....	67
6.2.4. Bagi Peneliti Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	xi

Daftar Tabel

Tabel 1. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	28
Tabel 2. Kategori Pertanyaan pada Setiap Domain.....	34
Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner PC PMOS.....	35
Tabel 4. Uji Reliabilitas Kuesioner PC PMOS	35
Tabel 5. Scoring Data	38
Tabel 6. Coding Data.....	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Rowosari Semarang (n=300).....	43
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang Tahun 2025 (n=300)	44
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang Tahun 2025 (n=300).....	45

Daftar Gambar

Gambar 2. 1. Kerangka Teori Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan Data Awal	xi
Lampiran 2. Surat Studi Pendahuluan di Puskesmas Rowosari.....	xii
Lampiran 3. Perizinan Penggunaan Instrumen Penelitian	xiii
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	xv
Lampiran 5. Lembar Konsultasi dan Catatan Hasil Konsultasi	xx

Departemen Ilmu Keperawatan

Fakultas Kedokteran

Universitas Diponegoro

Juni, 2025

ABSTRAK

Sarah Sabila

**Persepsi Pasien terkait Keselamatan Pasien di Puskesmas Rowosari Semarang
xxiii + 61 Halaman + 9 Tabel + 1 Gambar + 11 Lampiran**

Keselamatan pasien merupakan aspek kritis dalam pelayanan kesehatan, termasuk di Puskesmas sebagai fasilitas layanan primer. Persepsi pasien terhadap keselamatan pasien dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi pasien terkait keselamatan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan desain survei. Sampel terdiri dari 300 pasien yang dipilih secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Primary Care Patient Measure of Safety* (PC PMOS) yang mencakup sembilan domain: akses pelayanan, komunikasi, kebijakan eksternal, alur informasi, organisasi dan rencana perawatan, faktor terkait pasien, lingkungan fisik, rujukan, dan kinerja tugas tenaga kesehatan. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif. Mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap keselamatan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang. Domain kinerja tugas tenaga kesehatan memperoleh nilai tertinggi (*mean*=4,49), diikuti oleh rujukan (*mean*=4,42) dan komunikasi (*mean*=4,39). Sementara itu, domain akses pelayanan memiliki nilai terendah (*mean*=3,35), terutama terkait fleksibilitas penjadwalan janji. Hal ini menunjukkan Puskesmas Rowosari Semarang telah berhasil menciptakan lingkungan layanan yang aman dan berkualitas, terutama dalam aspek profesionalisme tenaga kesehatan, komunikasi, dan sistem rujukan. Namun, diperlukan perbaikan dalam fleksibilitas akses layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : keselamatan pasien, persepsi pasien, Puskesmas, layanan kesehatan primer, kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka: 70 (2019-2025)

ABSTRACT

Sarah Sabila

Patient Perceptions of Patient Safety at the Rowosari Community Health Centres in Semarang

Xiii + 61 Pages + 9 Tables + 1 Figure + 11 Attachments

Patient safety is a critical aspect of healthcare services, including at community health centres (Puskesmas) as primary care facilities. Patients' perceptions of patient safety can influence the quality of services and public trust. This study aims to describe patients' perceptions of patient safety at the Rowosari Community Health Centre in Semarang. This study uses a descriptive quantitative method with a survey design. The sample consists of 300 patients selected by accidental sampling. Data were collected using the Primary Care Patient Measure of Safety (PC PMOS) questionnaire, which covers nine domains: access to services, communication, external policies, information flow, organisation and care plans, patient-related factors, physical environment, referrals, and healthcare staff task performance. Data analysis was conducted using descriptive statistics. The majority of respondents had a positive perception of patient safety at the Rowosari Semarang Community Health Centre. The healthcare worker task performance domain received the highest score (mean=4.48), followed by referrals (mean=4.41) and communication (mean=4.38). Meanwhile, the service access domain had the lowest score (mean=3.35), particularly regarding the flexibility of appointment scheduling. This indicates that the Rowosari Semarang Community Health Centre has successfully created a safe and high-quality service environment, especially in terms of healthcare professionalism, communication, and the referral system. However, improvements are needed in the flexibility of service access to enhance patient satisfaction.

Keywords : *patient safety, patient perception, community health centres, primary health care, service quality.*

Bibliography : *70 (2019-2025)*