

**HUBUNGAN PELAKSANAAN PEMBERIAN OBAT
DENGAN PRINSIP DUA BELAS BENAR TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP RSD MANGUSADA BADUNG**



**OLEH
NI KADEK PANDE EKA SUDARMININGSIH**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

**HUBUNGAN PELAKSANAAN PEMBERIAN OBAT DENGAN
PRINSIP DUA BELAS BENAR TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP RSD MANGUSADA BADUNG**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjanan Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

OLEH:

**Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih
NIM.C2119072**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

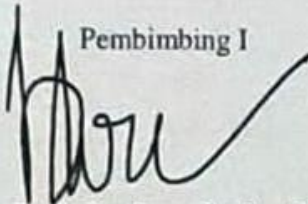
**HUBUNGAN PELAKSANAAN PEMBERIAN OBAT DENGAN PRINSIP DUA
BELAS BENAR TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP RSD MANGUSADA BADUNG**

Tanggal : 04 Januari 2021

Diajukan oleh :
Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih
NIM.C2119072

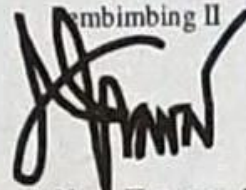
Telah disetujui oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep.,M.Kes
NIDN : 0813068801

Pembimbing II



A.A . Ngurah Nara Kusuma, S.Pd., M. Si.
NIDN: 0805089104

Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan



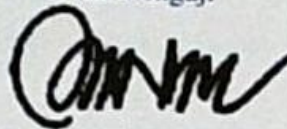
Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep
NIDN: 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI

Tanggal : 14 Januari 2021

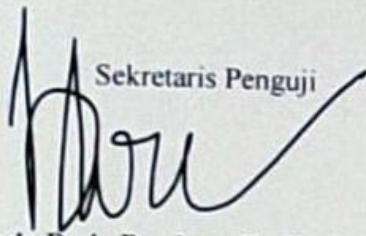
Yang terdiri dari :

Ketua Penguji



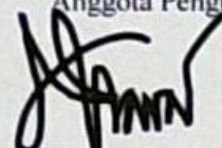
Ns.I Wayan Indra Praekananta, S.Kep., M.Hum

Sekretaris Penguji



Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep., M.Kes
NIDN : 0813068801

Anggota Penguji



A.A. Ngurah Nara Kusuma, S.Pd., M. Si
NIDN: 0805089104

Mengetahui,

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Aytha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih

NIM : C2119072

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Pelaksanaan Pemberian Obat Dengan Prinsip Dua
Belas Benar Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat
Inap RSD Mangusada Badung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 04 Januari 2021



Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BINA USADA BALI

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

Skripsi, Januari 2021

Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih

Hubungan Pelaksanaan Pemberian Obat Dengan Prinsip Dua Belas Benar Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung

Xii + 58 + 8 tabel + 2 gambar + lampiran

ABSTRAK

Perawat merupakan ujung tombak pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pengguna layanan di rumah sakit. Salah satu pelayanan keperawatan yang sering dilakukan perawat adalah pemberian obat. Prinsip dua belas benar pemberian obat merupakan prinsip medikasi paling terkini, yang terdiri dari benar pasien, benar obat, benar dosis, benar cara pemberian, benar waktu, benar dokumentasi, benar pendidikan kesehatan perihal medikasi, hak pasien untuk menolak, benar pengkajian, benar evaluasi, benar reaksi terhadap makanan dan benar reaksi terhadap obat lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan pemberian obat dengan prinsip dua belas benar terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan metode observasional serta rancangan *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini adalah pasien dan populasi perawat di RSD Mangusada sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dipilih dengan cara *purposive sampling* sejumlah 58 pasien dan 58 perawat. Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan. Data dianalisis dengan uji *nonparametric rho spearman* pada tingkat kemaknaan α 0.05, didapatkan nilai p sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan pemberian obat dengan prinsip dua belas benar dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung. Diharapkan tenaga kesehatan khususnya perawat dapat menerapkan prinsip dua belas benar dalam pemberian obat untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: pemberian obat, prinsip dua belas benar, kepuasan pasien
Daftar Pustaka: 35 (2008-2019)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, Januari 2021

Ni Kadek Pande Eka Sudarminingsih

The Correlation between the Implementation of Drug Administration with Twelve Correct Principles on the Level of Patients' Satisfaction in the Inpatient Ward of Mangusada Badung General Hospital

xii + 58 + 8 tables + 2 pictures + appendix

ABSTRACT

Nurses are the spearhead of services that greatly affect patient satisfaction as service users in the hospital. One of the nursing services that provided by nurses is administering drugs. The twelve correct principles of drug administration are the most current principles of medication, consisting of correct patient, correct drug, correct dose, correct method of administration, correct time, correct documentation, correct health education regarding medication, patient right to refuse, correct assessment, correct evaluation, correct reaction to food and correct reaction to other drugs. This study aimed to determine the correlation between the implementation of drug administration with twelve correct principles on the level of patients' satisfaction in the Inpatient Ward of Mangusada Badung General Hospital. This research was a quantitative study with observational methods and cross sectional design, the sample in this study were patients and the population of nurses in Mangusada Badung General Hospital according to the inclusion and exclusion criteria selected by purposive sampling of 58 patients and 58 nurses. The research was conducted for 1 month. Data were analyzed using nonparametric rho spearman test at a significance level of $\alpha 0.05$, p value was $0.000 < 0.05$. It showed that there was a significant correlation between the implementation of drug administration with Twelve correct principles on the level of patients' satisfaction in the Inpatient Ward of Mangusada Badung General Hospital. It is expected that health workers, especially nurses, can apply the principles of correctness in administering drugs to increase patient satisfaction.

*Key words: drug administration, Twelve correct principles, patient satisfaction
Bibliography: 35 (2008-2019)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Pelaksanaan Pemberian Obat Dengan Prinsip Dua Belas Benar Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Program studi Ilmu Keperawatan STIKES BINA USADA Bali.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Putu Santika, M.M. selaku Ketua STIKES BINA USADA BALI yang telah menyediakan sarana dan prasarana sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.
2. Dr. I Ketut Japa, M.M. selaku Direktur RSD Mangusada Badung yang telah memberikan ijin untuk mengambil data penelitian.
3. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi Keperawatan yang telah memberikan ijin dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing satu yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. A.A. Ngurah Nara Kusuma, S.Pd., M.Si selaku pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
6. Segenap Dosen Jurusan Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak memberikan materi selama perkuliahan.
7. Keluarga dan para sahabat yang telah memberikan dukungan secara moral, perhatian, finansial serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap penelitian ini nantinya mampu menjadi tambahan referensi dalam meningkatkan kualitas ilmu keperawatan professional. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Mangupura, 10 Januari 2021

Ni Kadek Pande Eka Sudarmingsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISI LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Pelayanan Keperawatan	6
2. Masyarakat	6
3. Institusi Pendidikan	7
4. Pengembangan Ilmu Keperawatan	7
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	10
1. Definisi Kepuasan	10
2. Indikator Kepuasan Pasien	11
3. Faktor Ketidakpuasan Pasien	12
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	13

B.	Konsep Pemberian Obat Prinsip 12 Benar	16
1.	Definisi Obat	16
2.	Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Obat	22
3.	Akibat Kesalahan Pemberian Obat	24
C.	Hubungan Pelaksanaan Pemberian Obat Dengan Prinsip Dua Belas Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	24
D.	Kerangka Teori	26
BAB III. KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS		
A.	Kerangka Konsep	27
B.	Hipotesis Penelitian	28
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
BAB IV. METODE PENELITIAN		
A.	Rancangan Penelitian	31
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
1.	Populasi Penelitian	31
2.	Sampel Penelitian	32
C.	Tempat.....	34
D.	Waktu Penelitian	35
E.	Etika Penelitian	35
F.	Alat Pengumpulan Data	36
G.	Prosedur Pengumpulan Data	39
H.	Pengolahan Data	40
I.	Analisis Data	41
1.	Analisis Univariat	41
2.	Analisis Bivariat	41
BAB V. HASIL PENELITIAN		
A.	Gambaran Lokasi Penelitian	43
B.	Analisis Univariat	44
C.	Analisis Bivariat	47

BAB VI. PEMBAHASAN

A. Intepretasi Penelitian	48
B. Keterbatasan Penelitian	55
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian Selanjutnya	56

BAB VII. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi Operasional	29
Table 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	44
Table 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Table 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelaksanaan Prinsip 12 Benar	46
Table 5.4 Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung	46
Table 5.5 Hubungan Pelaksanaan Pemberian Obat dengan Prinsip Dua Belas Benar Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Badung	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin melaksanakan Studi Pendahuluan
- Lampiran 2. Surat Balasan Melaksanakan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Ijin Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4. Surat Balasan Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 5. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7. Jadwal Penelitian
- Lampiran 8. Surat Permohonan Melaksanakan Uji Validitas
- Lampiran 9. Surat Balasan Melaksanakan Uji Validitas
- Lampiran 10. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik STIKES Bina Usada Bali
- Lampiran 11. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik RSD Mangusada
- Lampiran 12. Lembar Observasi Pelaksanaan Pemberian Obat Dengan Prinsip
Dua Belas Benar
- Lampiran 13. Lembar Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 14. SPSS
- Lampiran 15. Lembar Bimbingan
- Lampiran 16. Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, P. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul*.
- Basuki, D. (2018). Buku Ajar Manajemen Keperawatan untuk Mahasiswa dan Praktisi. In *Buku Ajar Manajemen Keperawatan untuk Mahasiswa dan Praktisi*.
- Depkes RI. (2014). PERMENKES NO 30 TAHUN 2014. *Implementation Science*. <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Fallis, A. . (2013). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. *Jakarta :* Penerbit Erlangga. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Harmiady, R. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Prinsip 6 Benar dalam Pemberian Obat oleh Perawat Pelaksana di Ruang Interna dan Bedah Rumah Sakit Haji Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan. Diagnosis*, 5 (4), 659–663.
- Hilmawan, F. A. (2014). Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Ungaran. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 1–10. Retrieved from <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/view/266/291>
- Kamil, H. (2018). Handover dalam Pelayanan Keperawatan. *Idea Nursing Journal*, 4(2), 144–152.
- Katzung, B. G. (2012). Farmakologi Dasar dan Klinik Edisi 10. In *Farmakologi Dasar dan Klinik Edisi 10*.
- Kemenkes RI. (2011). Modul Penggunaan Obat Rasional. *Kemenkes RI*.
- Koesmiati, Sutriningsih, A., & Rosdiana, Y. (2016). Hubungan Timbang Terima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Panti Waluya Sawahan Malang. *Journal Nursing News*, 1(1), 153–161. <https://doi.org/10.1021/BC049898Y>
- Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien RSD Kabupaten Badung Mangusada. (2018). *Laporan Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien RSD Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2018*. 15(4), 2046–2069. <https://doi.org/10.1109/COMST.2015.2457491>

- Lestari, Y. N. (2014). *Pengalamam Perawat Dalam Menerapkan Prinsip Enam Benar Dalam Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus*.
- Mawaliya, W. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta. *Ilmiah Kesehatan*, (April), 28–59.
- Nasution, M. I. (2015). Penerapan 12 Benar Obat Sebagai Bentuk Realisasi Mendasar Sasaran Keselamatan Pasien. *Jurnal Kesehatan Global*, 2.
- Notoadmojo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehaan. *Indonesian Journal On Medical Science*. <https://doi.org/S0887899401003605> [pii]
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. In *Jakarta: Salemba Merdeka*.
- Nur, S. A. (2016). *Perbedaan Kepuasan Pasien mengenai Metode Serah Terima Pasien Dengan Tradisional dan Bedside Handover*.
- Nursalam. (2011a). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, TNursalam. (2011). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Keperawatan (2nd ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.esis, dan In (2nd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011b). MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. *Salemba Medika*. <https://doi.org/10.1001/archinte.165.22.2659>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (4th ed.)*. jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017a). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Nursalam. (2017b). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. In *Salemba Medika*.
- Oktarlina. (2017). Kejadian Medication Error pada Fase Prescribing di Poliklinik Pasein Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Mayjend HM Ryacudu Kota Bumi. *Fakultas Kedokteran Universitas Lampung*, 1(3), 540–545.
- Potter, P. (2008). Buku ajar fundamental keperawatan: konsep, proses, dan praktik. In *Jakarta: EGC*. <https://doi.org/IOS3107-49534>

- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2013). *Fundamental of Nursing Eight Edition*. In *Elsevier*. <https://doi.org/10.1109/ISCA.2016.31>
- Putri, I. R. R. (2018). Hubungan Pemberian Informasi Obat Oral dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(1), 57–66.
- Sabarguna. (2013). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Setiadi. (2007). Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan. ;2007. In *Graha Ilmu : Yogyakarta*. <https://doi.org/10.1186/1471-2105-8-89>
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *CV Alfabeta*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Tiara, & Lestari, A. (2013). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*.
- Utami, R. (2015). Hubungan Motivasi Perawat dengan Pelaksanaan Prinsip 12 Benar dalam Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap RSUD dr . H . Koesnadi Bondowoso Implementation of 12 Principles of Right in Medicine Giving in Inpatient Wards of dr . H . Koesnadi Hospital In Bondowos. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 3(3), 457–463.
- Westbrook, J. I. (2016). Stepped-wedge cluster randomised controlled trial to assess the effectiveness of an electronic medication management system to reduce medication errors, adverse drug events and average length of stay at two paediatric hospitals: A study protocol. *BMJ Open*, 6(10), 1–11. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-011811>