

**PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN IDENTIFIKASI
PASIEN DALAM PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DOKTER
MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
KHOIRURROHMAH NUZULA
20131030022

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

**PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN IDENTIFIKASI
PASIEN DALAM PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DOKTER
MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

**Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit**



Oleh:

Khoirurrohmah Nuzula

20131030022

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

TESIS

**PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN IDENTIFIKASI
PASIEN DALAM PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DOKTER
MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh:

Khoirurrohmah Nuzula

NIM : 20131030022

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I,

DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK

26 Desember 2017

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

**PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN IDENTIFIKASI
PASIEN DALAM PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DOKTER
MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh:

Khoirurrohmah Nuzula

20131030022

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Magister Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 2 Januari 2018

Yang terdiri dari

DR. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji

DR. dr. Kusbaryanto, M.Kes
Anggota tim penguji

DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK
Dosen Pembimbing

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 2 Januari 2018

Yang membuat pernyataan :

Khoirurrohmah Nuzula

20131030022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk nabi Muhammad SAW, telah selesai tesis dengan judul Pengaruh Pelatihan Identifikasi Pasien dalam Penerapan Patient Safety oleh Dokter Muda terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Adapun tujuan penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Penulis berharap karya ini menjadi tahapan untuk mengukir karya-karya berikutnya, semoga dengan adanya tulisan ini dapat pula bermanfaat bagi setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas demi tercapainya kepuasan pasien, terutama di rumah sakit swasta seperti penelitian penulis kali ini.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

- a) Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- b) Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga dosen pembimbing I dalam penelitian ini.
- c) dr. H. Ahmad Faesol, Sp. Rad, M. Kes, MMR selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Gamping
- d) H. Sirkunom SH dan Hj. Zunariyah, kedua orang tua yang tak pernah lupa menyebutkan namaku disetiap sujudnya
- e) dr. Niddy Rohim F, selaku suami dan teman hidup terbaik yang selalu setia mendukung, menemani, bersabar membantu dan memberi semangat.

- f) Ardana Kaelan Albarr, anakku tersayang sebagai penyemangat hidup disetiap kelelahan dan selalu membawa kebahagiaan dalam hidupku
- g) Kakak – kakaku tersayang, yang menjadi motivasiku untuk dapat menjadi orang yang lebih baik

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, 2 Januari 2018

Penulis

Motto

"Apabila hamba-hambaKu bertanya kepadamu (Wahai Muhammad) tentang Diriku, maka jawablah, bahwa Aku ini dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepadaKu, maka hendaknya mereka itu memenuhi perintahKu dan hendaklah mereka yakin kepadaKu, agar mereka selalu berada dalam kebenaran".

(Al-Baqarah : 186)

Kupersembahkan kepada :
Ayah dan ibu tercinta
Suami dan anakku tersayang
Almamaterku

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khoirurrohmah Nuzula
NIM : 20131030022
Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Pelatihan Identifikasi Pasien dalam Penerapan Patient Safety oleh Dokter Muda terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama pembimbing tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : 5 Januari 2018

Yang menyatakan,

Khoirurrohmah Nuzula

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I	19
PENDAHULUAN	19
A. Latar Belakang	19
B. PERUMUSAN MASALAH.....	22
C. TUJUAN PENELITIAN	22
D. Manfaat Penelitian.....	23
BAB II.....	24
TINJAUAN PUSTAKA	24
A. TELAAH PUSTAKA.....	24
1. KESELAMATAN PASIEN (<i>PATIENT SAFETY</i>).....	24
2. KEPUASAN PASIEN.....	31
3. PROGRAM PROFESI PENDIDIKAN DOKTER	34

4.	RUMAH SAKIT PENDIDIKAN.....	35
B.	PENELITIAN TERDAHULU	36
C.	LANDASAN TEORI	37
D.	KERANGKA KONSEP	40
BAB III		42
METODE PENELITIAN.....		42
1.	Jenis dan Rancangan Penelitian	42
2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.	Populasi, Sampel dan Sampling.....	43
3.	Definisi Operasional.....	45
4.	Etika Penelitian	48
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
A.	Profil rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping	49
B.	LANGKAH PENELITIAN	50
C.	Hasil Penelitian.....	51
1.	Analisis Univariat.....	51
2.	Analisis bivariat.....	55
D.	PEMBAHASAN	58
1.	Dimensi bukti nyata (<i>tangible</i>).....	64
2.	Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>).....	65

3. Dimensi ketangapan (<i>responsiveness</i>).....	66
4. Dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	67
5. Dimensi empati (<i>emphaty</i>)	67
BAB V	70
KESIMPULAN	70
A. Simpulan.....	70
B. Implikasi Hasil Penelitian	70
C. SARAN	71
a) Pelayanan dokter muda	71
b) Institusi Pendidikan Dokter	71
c) Peneliti lebih lanjut.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Rancangan Penelitian	42
Tabel 4.1 Distribusi responden karakteristik responden	51
Tabel 4.2 Analisis karakteristik responden	52
Tabel 4.3 Rata-rata kepuasan pasien menurut dimensi kepuasan pada kelompok kontrol dan eksperimen	53
Tabel 4.4 Analisis perbedaan kepuasan pasien menurut dimensi kepuasan pasien terhadap pelatihan identifikasi pasien	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep	40
--------------------------------	----

**PENGARUH PELATIHAN IDENTIFIKASI PASIEN DALAM
PENERAPAN *PATIENT SAFETY* DOKTER MUDA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

(studi kasus)

**Khoirurrohmah Nuzula, Arlina dewi
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universtias Muhammadiyah Yogyakarta
e-mail : drnuzu@gmail.com**

INTISARI

Latar Belakang: Keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam perawatan kesehatan saat ini yang bertujuan mengurangi risiko kesalahan medis. Keselamatan pasien adalah sistem terpadu antara semua disiplin ilmu di rumah sakit termasuk mahasiswa kedokteran sarjana. Identifikasi pasien sangat penting bagi budaya keselamatan pasien. Namun kenyataannya, mahasiswa kedokteran sarjana belum banyak mengetahui tentang keselamatan pasien terutama identifikasi pasien sebelum menjalankan tahapan di rumah sakit. Hal ini jelas akan mempengaruhi budaya keselamatan pasien di rumah sakit. Budaya keselamatan pasien akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh pemberian pelatihan identifikasi pasien terhadap kepuasan pasien.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *quasy experimental* dengan bentuk *non-equivalent control group design*. Kelompok studi dibagi menjadi dua kelompok: kelompok kontrol adalah pasien yang mendapat layanan kesehatan oleh dokter muda yang tidak diberi pelatihan identifikasi pasien dan kelompok eksperimen adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan oleh dokter muda yang menerima pelatihan identifikasi pasien. Kepuasan pasien dinilai dengan menggunakan survei kepuasan ServQual.

Hasil dan diskusi: Kepuasan pasien pada kelompok kontrol dan eksperimen menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam beberapa dimensi kepuasan pasien, yaitu dimensi *emphaty* ($p = 0,001$), reliabilitas ($p = 0,001$), *responsiveness* ($p = 0,001$) dan *assurance* ($p = 0,002$). Dengan nilai rata-rata kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* kelompok eksperimen 3,82 dan kelompok kontrol 2,82,

pada dimensi percobaan kelompok eksperimen 3,65 dan kelompok kontrol 2,82, dimensi respons kelompok eksperimental 3,46 dan kelompok kontrol 2,82 dan dimensi eksperimental kelompok eksperimen 3,38 dan kelompok kontrol sebesar 2,98.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh pelatihan identifikasi pasien terhadap kepuasan pasien dilihat dari empat dimensi kepuasan yakni *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan) dimana ditemukan perbedaan signifikan kepuasan pasien antara pasien yang mendapat layanan kesehatan dari dokter muda yang mendapat pelatihan identifikasi pasien dan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan dari dokter muda yang tidak menerima pelatihan identifikasi pasien.

Kata kunci: pelatihan identifikasi pasien, keselamatan pasien, dokter muda, kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: Patient safety is a top priority in health care today aimed at reducing the risk of medical error. Patient safety is an integrated system between all disciplines in the hospital including undergraduate medical students. Identification of patients is essential to the patient safety culture. But in reality, undergraduate medical students have not gained much knowledge about patient safety especially patient identification before running the stages in the hospital. This will obviously affect the patient's safety culture in the hospital. The safety culture of the patient will have an effect on patient satisfaction. Aim of this study was to determine the effect of providing patient identification training skill on undergraduate medical doctor of patient satisfaction.

Method: This is a quantitative research with quasy experimental method with non-equivalent control group design, the study group was divided into two groups: the control group were the patients who were given health services by the undergraduate medical students who were not trained in patient identification and the experimental group were the patients who were given health services by the undergraduate medical students who were trained in patient identification. Patient satisfaction was assessed using ServQual satisfaction survey.

Results and discussion: Patient satisfaction in control and experiment group showed significant differences in several dimensions of patient satisfaction, namely empathy dimensions ($p = 0.001$), reliability ($p = 0.001$), responsiveness ($p = 0.001$) and assurance ($p = 0.002$). With the average value of satisfaction of patient on experimental group empathy dimension of 3.82 and control group of 2.82, on experiment group experimental dimension of 3.65 and control group of 2.82, experimental group responsiveness dimension of 3.46 and control group of 2.82 and experimental group experimental dimension of 3.38 and control group of 2,98.

Conclusions: *There is an effect of patient identification training on patient satisfaction and can be seen from four dimensions of satisfaction, which are empathy, reliability, responsiveness and assurance which found significant differences in patient satisfaction between patients receiving health services from undergraduate medical students who received training on the identification of patients and patients receiving health services from undergraduate medical students who did not receive patient identification training.*

Keywords : *patient identification training, patient safety, undergraduate medical students, patient satisfaction.*