

**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](mailto: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.*