

Naskah Publikasi

**HUBUNGAN PENERAPAN IDENTIFIKASI PASIEN DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI BANGSAL ANAK DI RSUD Dr. TJITROWARDOJO**

Disusun Guna Memenuhi S1 Sebagai Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata Yogyakarta



Disusun Oleh :
Anis Nur Sa'diyah
150100685

PROGRAM STUDI PROFESI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA
2017

HUBUNGAN PENERAPAN IDENTIFIKASI PASIEN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI BANGSAL ANAK DI RSUD Dr. TJITROWARDOJO

Anis Nur Sa'diyah¹, Mahfud², Zulpahiyana³

INTISARI

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien, karena keselamatan pasien merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit itu sendiri. Keselamatan pasien di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, dengan salah satu sasaran keselamatan pasien berupa ketepatan dalam identifikasi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini dapat dikategorikan dalam jenis penelitian kuantitatif, sedangkan rancangan penelitian berupa korelasional. Sampel yang akan digunakan sebanyak 30 orang. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu observasi untuk mengumpulkan data tentang penerapan identifikasi pasien yang terdiri dari 4 *item checklist*, dan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang kepuasan keluarga pasien yang terdiri dari 25 item pernyataan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi. Analisis korelasi menunjukkan nilai *pearson correlation* sebesar 0,584 (berarah positif) dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,001 (< 0,05). 1) pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo menilai bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah melaksanakan penerapan identifikasi pasien benar; 2) pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo; 3) penerapan identifikasi pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo.

Kata kunci : penerapan identifikasi pasien, kepuasan keluarga pasien, korelasional, korelasi, Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

1. Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta.
2. Universitas Alma Ata Yogyakarta.

CORRELATION PATIENT IDENTIFICATION IMPLEMENTATION WITH PATIENT FAMILY SATISFACTION IN CHILDREN DR. TJITROWARDOJO HOSPITAL

Anis Nur Sa'diyah ¹, Mahfud ², Zulpahiyana,³

ABSTRACT

The hospital is a health care institution that organizes services in plenary. Every health worker in a hospital must work in accordance with professional standards, hospital service standards, applicable operational procedures standards, professional ethics, respect for patient rights and prioritize patient safety, because patient safety is one of the goals of the organization of the hospital itself . Patient safety at the hospital is a system where the hospital makes the patient's care safer, with one of the patient's safety goals of accuracy in patient identification. This study aimed to determine the relationship with the patient identification application of patients 'families' satisfaction. This study can be categorized in quantitative research, while research is a correlational design. The sample will be used as many as 30 people. The research instrument used is the observation to collect data on the application of patient identification consisting of 4 items checklist, and questionnaires to collect data on the satisfaction of the patient's family consisting of 25 items statement. Hypothesis testing using correlation analysis. The correlation analysis shows the value of Pearson correlation of 0.584 (positive directional) with sig. (2-tailed) of 0.001 (<0.05). 1) generally the patient's family in the Children's Ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo considers that nurses in the Children's Ward of Dr. Tjitrowardojo has implemented the correct patient identification application; 2) generally the patient's family in the Children's Ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo was satisfied with the services provided by the nurses in the Children's Ward of Dr. Tjitrowardojo; 3) the application of patient identification has a positive and significant relation with patient's family satisfaction in Children's Ward RSUD Dr. Tjitrowardojo.

Keywords: application of the identification of the patient, the patient's family satisfaction, correlational, correlation, Children's Ward at Dr. Tjitrowardojo Hospital

¹ Student in University Alma Ata, Yogyakarta

^{2,3} Lecturer in University Alma Ata, Yogyakarta

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan menjadi bagian yang sangat diperlukan dari sumber daya kesehatan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (1). Keselamatan pasien di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman (9), dengan salah satu sasaran keselamatan pasien berupa ketepatan dalam identifikasi pasien (10). Sasaran keselamatan pasien merupakan syarat untuk diterapkan di semua rumah sakit yang diakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Penyusunan sasaran keselamatan pasien mengacu kepada Nine Life-Saving Patient Safety Solutions dari WHO Patient Safety yang digunakan juga oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit PERSI (KKPRS PERSI), dan dari Joint Commission International atau JCI (11).

Joint Commission International, telah menetapkan enam Sasaran Internasional Keselamatan Pasien (SIKP), salah satunya berupa mengidentifikasi pasien dengan benar. Pentingnya mengidentifikasi pasien dengan benar karena masih banyaknya kasus kekeliruan dalam mengidentifikasi pasien yang terjadi hampir di semua aspek diagnosis dan pengobatan. Oleh sebab itu, kebijakan dan atau prosedur identifikasi pasien memerlukan setidaknya dua cara, seperti nama pasien, nomor identifikasi, tanggal lahir, gelang berkode batang atau cara lain. Nomor kamar pasien atau lokasi tidak dapat digunakan untuk identifikasi.

Penyusunan kebijakan dan prosedur identifikasi pasien harus dikerjakan oleh berbagai pihak agar hasilnya dipastikan dapat mengatasi semua permasalahan identifikasi yang mungkin terjadi (12), sehingga diharapkan pasien merasa puas atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (13).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo pada tanggal 5 April 2017, ditemukan tiga orang perawat yang kurang tepat dalam melaksanakan penerapan identifikasi pasien. Selain itu, berdasarkan penggalian informasi melalui wawancara singkat mengenai kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo kepada keluarga pasien yang telah lebih dari dua hari menunggu pasien di rawat, diperoleh informasi bahwa sebanyak lima orang keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo, khususnya pada saat perawat melakukan identifikasi pasien, dimana perawat tidak menanyakan nama dan tanggal lahir pasien, dan perawat tidak mencocokkan nama dan tanggal lahir pasien dengan data pasien yang ada pada label gelang identitas pada saat memberikan obat, melakukan pengobatan dan prosedur lain.

Apabila ditelaah lebih lanjut, perawat yang tidak melakukan identifikasi pasien sesuai standar prosedur operasional dikawatirkan dapat meningkatkan kesalahan dan kekeliruan pada saat dilakukan suatu pelayanan kesehatan, yang

pada akhirnya hal tersebut dapat menurunkan kepuasan keluarga pasien, khususnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo, dan umumnya pada pelayanan RSUD Dr. Tjitrowardojo secara keseluruhan. Selain itu, apabila keluarga pasien merasa kurang dan tidak puas dikhawatirkan keluarga pasien tidak akan melakukan pengobatan kembali di RSUD Dr. Tjitrowardojo, akan mengeluh (complain) baik kepada orang lain atau secara langsung ke pihak RSUD Dr. Tjitrowardojo, serta tidak akan menceritakan kebaikan tentang pelayanan kesehatan kepada orang lain, yang akhirnya dapat menurunkan citra (image) RSUD Dr. Tjitrowardojo dimata masyarakat.

Mengacu pada penjelasan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

Bahan dan Metode

Jenis penelitian adalah penelitian *kuantitatif* dengan rancangan *korelasional*. Lokasi penelitian di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo yang dilaksanakan pada pada bulan Juni 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien dan perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo. Ruang rawat inap di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo sebanyak 19 kamar, dengan rata-rata lama perawatan pasien antara 3-5 hari. Sedangkan, perawat

di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo berjumlah 11 orang.

Penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Dengan kriteria Keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo yang memiliki pengalaman berinteraksi dengan perawat minimal 2 kali, berusia 21-60 tahun, dapat berkomunikasi verbal, bersedia menjadi responden dalam penelitian sedangkan kriteria eksklusi keluarga pasien yang tidak berada ditempat, memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, kondisi fisik yang kurang sehat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 30 responden.

Variabel dalam penelitian ini adalah Variabel independent yaitu adalah penerapan identifikasi pasien sedangkan variabel dependent adalah kepuasan keluarga pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan 18 item pernyataan.

Adapun analisis data yang digunakan analisis univariat yang dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase setiap variabel yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan diinterpretasikan. Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independent menggunakan *uji Korelasi Koefisien Kontingensi*.

Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Keluarga Pasien di Bangsal Anak

RSUD Dr. Tjitrowardojo

Tabel 5. Karakteristik Keluarga Pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
1. Pria	4	13,33
2. Wanita	26	86,67
Total	30	100
Usia		
1. 21 – 30 tahun	3	10,00
2. 31 – 40 tahun	19	63,33
3. 41 – 50 tahun	6	20,00
4. 51 – 60 tahun	2	6,67
Total	30	100
Interaksi dengan perawat		
1. 2 kali	2	6,67
2. 3 – 5 kali	23	76,67
3. > 5 kali	5	16,67
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo yang menjadi responden penelitian lebih banyak berjenis kelamin wanita sebanyak 26 orang (86,67%), berusia 31 – 40 tahun sebanyak 19 orang (63,33%), dan telah berinteraksi dengan perawat 3 – 5 kali sebanyak 23 orang (76,67%).

B. Penilaian penerapan identifikasi pasien

Distribusi frekuensi penilaian keluarga pasien mengenai penerapan identifikasi pasien oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Penilaian Keluarga Pasien Mengenai Penerapan Identifikasi Pasien oleh Perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo

Penerapan Identifikasi	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	8	26.7
Cukup Baik	2	6.7
Baik	9	30.0
Sangat Baik	11	36.7
Total	30	100.0

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 6 diketahui paling banyak keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo menilai bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah melaksanakan penerapan identifikasi pasien dengan sangat baik yaitu sejumlah 11 orang (36,7%).

C. Penilaian kepuasan

Distribusi frekuensi penilaian keluarga pasien mengenai penerapan identifikasi pasien oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi kepuasan keluarga pasien terhadap Penerapan Identifikasi Pasien oleh Perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo

Kepuasan Keluarga Pasien	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Netral	0	0
Puas	20	66.7
Sangat Puas	10	33.3
Total	30	100.0

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 7 diketahui paling banyak keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo merasa puas sebanyak 20 orang (66,7%).

D. Hasil Analisis Korelasi

Hasil uji hipotesis menggunakan analisis korelasi koefisien dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Berdasarkan tabel 8 diketahui paling banyak keluarga pasien merasa

puas sebanyak 20 orang (67,0%). Sedangkan mengenai penerapan identifikasi pasien paling banyak 10 orang keluarga pasien yang merasa sangat puas menilai penerapan identifikasi pasien oleh perawat sangat baik (33,0%).

Berdasarkan tabel 10 didapatkan hasil nilai p-value 0,000 ($p < 0,05$) dengan kekuatan hubungan sedang arah korelasi positif, nilai r sebesar 0,681. Hal ini berarti penerapan identifikasi pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo. Semakin baik perawat dalam melaksanakan penerapan identifikasi pasien, maka kepuasan keluarga pasien akan semakin meningkat, begitu sebaliknya

Tabel 8 Hasil Tabulasi Silang antara Penerapan Identifikasi Pasien dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo tahun 2017

		Kepuasan Keluarga Pasien										R	p-value		
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Netral / Cukup		Puas		Sangat Puas				Total	
Penerapan Identifikasi Pasien		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
	Penerapan Identifikasi Pasien	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,681
Tidak Baik		0	0	0	0	0	8	27,0	0	0	8	27,0			
Netral/Cukup		0	0	0	0	0	2	7,0	0	0	2	7,0			
Baik		0	0	0	0	0	9	30,0	0	0	9	30,0			
	Sangat Baik	0	0	0	0	0	1	3,0	1	33,0	1	36,0			
Total		0	0	0	0	0	2	67,0	1	33,0	3	100			

Sumber: Data Primer 2017

Kesimpulan

1. Penerapan identifikasi pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo
Pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo menilai bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah melaksanakan penerapan identifikasi pasien dengan baik..
2. Kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo
Pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo.
3. Hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo
Berdasarkan hasil analisis data diketahui nilai penerapan identifikasi pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima.

Saran

1. Keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo
Berdasarkan kesimpulan diketahui bahwa pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo. Oleh sebab itu, responden dalam hal ini keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo diharapkan terus menjaga interaksi dengan para perawat dalam upaya penyembuhan pasien selama di rawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo.
2. Perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo
Berdasarkan kesimpulan diketahui bahwa pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo menilai bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah melaksanakan penerapan identifikasi pasien benar. Selain itu, berdasarkan observasi diketahui bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah

melaksanakan penerapan identifikasi pasien benar. Oleh sebab itu, diharapkan para perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo terus mempertahankan dan sebisa mungkin meningkatkan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien khususnya dalam pelaksanaan penerapan identifikasi pasien.

3. RSUD Dr. Tjitrowardojo

Berdasarkan kesimpulan diketahui bahwa penerapan identifikasi pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo. Oleh sebab itu, bagi para pemangku kepentingan di RSUD Dr. Tjitrowardojo diharapkan untuk terus mengupayakan pemberian pelayanan yang bermutu, berkualitas, dan berkesinambungan melalui para perawat yang *notabene* berhubungan atau berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga pasien, dengan harapan hal tersebut dapat terus meningkatkan kepuasan pada diri

pasien dan keluarga pasien sebagai pelanggan RSUD Dr. Tjitrowardojo.

4. Universitas Alma Ata

Berdasarkan kesimpulan diketahui bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini terbukti dan dapat diterima, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan permasalahan penerapan identifikasi pasien dan kepuasan keluarga pasien.

Rujukan

- 1 Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/1/0173/2016 Tentang Pedoman Teknis Penilaian Indikator Kinerja Individu (IKI) Tahun 2016 Direktur Utama Rumah Sakit Umum / Khusus dan Kepala Balai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Bab II Ketentuan Umum, Pasal 2, (2).
- 2 Suas Robi Cahyadi dan Ahmad Ahid Mudayana. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Naskah Publikasi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, 2014; 40-48.

- 3 Merryani E. Oroh, Sefti Rompas, dan Linnie Pondaag. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Naskah Publikasi*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, 2014; 1-7.
- 4 Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. 2016; *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia (JNKI)*, 4(1): 30-34.
- 5 Hesty Tulus, dan Halimi Maksun. Redesain Sistem Identitas Pasien sebagai Implementasi Patient Safety di Rumah Sakit. 2015; *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2): 221-227.
- 6 Persi. *Joint Commission International. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi ke-4*. Alih bahasa dra. med. Meitasari Tjandrasa & Nicole Budiman. Jakarta: PT Gramedia, 2011, (38).
- 7 Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, (6).
- 8 Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0173/2016 Tentang Pedoman Teknis Penilaian Indikator Kinerja Individu (IKI) Tahun 2016 Direktur Utama Rumah Sakit Umum / Khusus dan Kepala Balai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/I/2630/2016I/0173/2016 Tanggal : 29 Agustus 2016 tentang Indikator Kinerja Individu (IKI) RS Umum, (9).
- 9 Kebijakan Pedoman, Panduan dan Standar Operasional Pokja Sasaran Keselamatan Pasien, RSUD dr. Tjitrowardojo.
- 10 Standar Prosedur Operasional Pemasangan Label Identifikasi di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- 11 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (127).