

HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PEMASANGAN GELANG IDENTITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PENERIMAAN PASIEN RAWAT INAP RSUD WATES KULON PROGO

Desy Nuraeni Wahyuningsih¹, Mahfud², Zulpahiyana³
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta
Jl. Ringroad Barat Daya No. 1, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Salah satu standar mutu pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sasaran internasional keselamatan pasien. Keamanan dan keselamatan pelayanan di rumah sakit salah satunya dimulai dari ketepatan identifikasi pasien, kesalahan identifikasi pasien diawal pelayanan akan berdampak pada kesalahan pelayanan pada tahap selanjutnya. Identifikasi pasien dilakukan sejak pasien masuk rumah sakit, yaitu dengan pemberian gelang identitas. Pasien perlu diidentifikasi secara pasti ketika akan diberikan obat, darah atau produk darah, pengambilan darah spesimen lain untuk pemeriksaan klinis atau mendapatkan tindakan medis lainnya, sehingga terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat berakibat fatal bagi keselamatan pasien.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien di ruang penerimaan pasien rawat inap RSUD Wates Kulon Progo.

Metode penelitian : Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan data menggunakan *accidental sampling* dengan responden sebanyak 75 orang. Uji statistik yang digunakan adalah *Kendal tau*.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan responden dengan sebagian besar pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di ruang PPRI RSUD Wates berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 32 orang (42,7%) serta kepuasan pasien sebagian besar kategori puas yaitu sebanyak 42 orang (56,0%). Hasil analisa bivariat pada uji statistik dengan menggunakan *kendal tau* menunjukkan nilai *p-value* sebesar $p=0,000$ dan nilai korelasi sebesar $r=0,386$.

Kesimpulan : Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien di ruang PPRI RSUD Wates Kulon Progo.

Kata Kunci : kepuasan pasien, keselamatan pasien, identifikasi pasien.

¹Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta

^{2,3}Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

CORRELATION BETWEEN THE SOP IMPLEMENTATION ON THE USAGE OF PATIENT IDENTIFICATION WRISTBAND AND PATIENT SATISFACTION AT INPATIENT REGISTRATION DESK OF RSUD WATES KULON PROGO

Desy Nuraeni Wahyuningsih¹, Mahfud, Zulpahiyana²
Nursing Science Study Program of Alma Ata University Yogyakarta
Jl. Ringroad Barat Daya No. 1, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

ABSTRACT

Background: one among many other standards of service quality on nursing which influences customer satisfaction is international goal on patient safety. The security and safety of hospital service begins from the accuracy of patient identification; mistake on identifying patient at the earlier stage of service will result on mistreatment on the following stage. Patient identification is conducted since the first time patient registering himself at hospital, by way of giving them identification wristband. Patient needs to be identified accurately before being given medication, blood or blood product, and before his blood being taken for other specimen due to clinical examination or other clinical action; which accordingly will lower the risk of error occurrence that may lead to fatal impact toward patient safety.

Objective: to identify the correlation between the SOP implementation on the usage of patient identification wristband and patient satisfaction at inpatient registration desk of RSUD Wates Kulon Progo.

Research Methodology: the type of the research is correlation descriptive with cross sectional approach. Data were taken through accidental sampling with the total respondent of 75 people. The statistic test used was Kendal Tau.

Result: the result of the research indicates that most of the SOP Implementation of patient identification wristband at inpatient registration desk of RSUD Wates Kulon Progo belong to good category amounted at 32 people (42,7%), and patient satisfaction is also mostly belong to a good category amounted at 42 people (56,0%). The result of bivariate test on statistic test with Kendal tau shows the value of $p=0,000$ and correlation value $r=0,386$.

Conclusion: there is significant correlation between the SOP implementation on the usage of patient identification wristband and patient satisfaction at inpatient registration desk of RSUD Wates Kulon Progo.

Keyword: patient satisfaction, patient safety, patient identification.

¹ Student of S1 of Nursing Science of Alma Ata University Yogyakarta

² Lecturer of Nursing Science Study Program of Alma Ata University Yogyakarta

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan (1). Indikator yang paling menentukan dari sebuah mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (2).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (3). Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pada pasien akan muncul apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperolehnya tidak

sesuai dengan yang diharapkannya (4). Salah satu standar mutu pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sasaran internasional keselamatan pasien (5). Keamanan dan keselamatan pelayanan di rumah sakit salah satunya dimulai dari ketepatan identifikasi pasien, kesalahan identifikasi pasien diawal pelayanan akan berdampak pada kesalahan pelayanan pada tahap selanjutnya. Identifikasi pasien dilakukan sejak pasien masuk rumah sakit, yaitu dengan pemberian gelang identitas. Sedikitnya ada 2 cara untuk identifikasi seorang pasien : nama pasien, nomor rekam medis , tanggal lahir, gelang identitas pasien dengan *bar-code*, dan lain-lain dan tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien (6). Hal tersebut terutama dimaksudkan untuk dapat mengidentifikasi pasien yang dirawat inap di rumah sakit secara tepat pada saat dilakukannya pelayanan maupun pengobatan. Pasien perlu di identifikasi secara pasti ketika akan diberikan obat, darah atau produk darah,

pengambilan darah spesimen lain untuk pemeriksaan klinis atau mendapatkan tindakan medis lainnya, sehingga terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat berakibat fatal bagi keselamatan pasien (6).

Hasil penelitian Umarternate dkk (2015), di IGD RSUP RSUP Prof. DR.R.D.Kandou Manado diperoleh gambaran bahwa dari 93 responden, identifikasi pasien secara benar sebanyak 64,5% dan jumlah identifikasi pasien secara tidak benar sebanyak 35,5%. Dari kepuasan pasien didapati jumlah pasien yang merasa puas sebanyak 60,2% dan yang merasa tidak puas sebanyak 39,8% (7).

Berdasarkan studi pendahuluan di yang dilakukan pada tanggal 27 April 2017 di bangsal melati RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta, hasil wawancara dengan 8 orang pasien, 4 orang mengatakan puas dan 4 orang pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan pemasangan gelang identitas pasien oleh perawat, disebabkan karena perawat tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu, perawat terkesan terburu-buru, tidak menjelaskan fungsi dan kegunaan dalam penyampaian prosedur pemasangan gelang identitas pasien.

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien di ruang penerimaan pasien rawat inap RSUD Wates.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien diruang penerimaan pasien rawat inap RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta yang berjumlah rata-rata setiap bulannya 300 orang. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat penyimpangan 0,1.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis *bivariate* menggunakan uji *Kendall Tau*, dengan uji hipotesis variabel menggunakan nilai signifikansi atau *p-value* 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 75 responden yang memenuhi standar kriteria. Secara lengkap karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan yang melalui TPPRI RSUD Wates Kulon Progo tanggal 3 - 9 Juni 2017

Karakteristik Responden	n	Persentase (%)
Umur		
18-25 th	13	17,33
26-35 th	20	26,67
36-45 th	24	32
46-55 th	10	13,33
56-65 th	8	10,67
Total	75	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	44
Perempuan	42	56
Total	75	100
Pendidikan		
SD	11	14,7
SLTP	13	17,3
SLTA	39	52
PT	12	16
Total	75	100
Pekerjaan		
Buruh	24	32
IRT	16	21,3
Pelajar	4	5,3
PNS	4	5,3
Swasta	11	14,7
Petani	15	20
Wiraswasta	1	1,3
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien di Ruang PPRI RSUD Wates Kulon Progo

SPO pemasangan gelang identitas pasien	n	Persentase (%)
Tidak Baik	6	8,0
Kurang Baik	17	22,7
Cukup Baik	20	26,7
Baik	32	42,7
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pasien rawat inap masuk melalui PPRI RSUD Wates Kulon Progo

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Tidak Puas	1	1,3
Cukup Puas	15	20,0
Puas	42	56,0
Sangat Puas	17	22,7
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 4. Hubungan Pelaksanaan SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo

SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien	Kepuasan Pasien										r	p-Value
	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Tidak Baik	1	1,3	3	4,0	1	1,3	1	1,3	6	8,0	0,386	0,000
Kurang Baik	0	0	5	6,7	12	16,0	0	0	17	22,7		
Cukup Baik	0	0	6	8,0	9	12,0	5	6,7	20	26,7		
Baik	0	0	1	1,3	20	26,7	11	14,7	32	42,7		
Total	1	1,3	15	20,0	42	56,0	17	22,7	75	100		

Sumber : Data Primer, 2017

B. Pembahasan

1. Karakteristik responden

Karakteristik umur responden berdasarkan pada

tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 36-45 tahun sebanyak 24 responden (32%). Semakin

tua umur pasien, dirinya akan semakin dewasa serta bersifat sabar dalam menyikapi dan menerima pelayanan keperawatan yang diberikan (8). Pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang lebih muda karena lebih terbuka, lebih bijaksana, lebih matang dalam berfikir mengambil setiap keputusan.

Berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 42 responden (56%). Wanita cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih maksimal dibanding pria, karena wanita lebih emosional dan lebih teliti dalam memperhatikan pelayanan kesehatan yang diterimanya (1). Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail lebih menggunakan perasaan lebih cepat puas jika apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya, sementara laki-laki tidak tidak mengindahkan hal tersebut

cenderung lebih santai/fleksibel dibandingkan perempuan.

Berdasarkan pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 39 responden (52%). Semakin tinggi tingkat pendidikan formal pasien, dirinya akan semakin mengetahui berbagai kekurangan-kekurangan pelayanan kesehatan yang diterimanya (9). Dengan pendidikan yang cukup tinggi, pasien lebih matang dalam berfikir lebih mampu mengontrol keinginan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan pekerjaan sebagian besar responden buruh yaitu sebanyak 24 responden (32%). Pekerjaan adalah kegiatan yang harus dilakukan seseorang dalam menunjang dan mempertahankan kehidupan dan kehidupan keluarganya. Pekerjaan erat kaitan dengan

kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit melalui beberapa jalan yakni karena adanya faktor lingkungan yang dapat menimbulkan kesakitan yang penuh dengan stres, ada tidaknya gerak badan dalam lingkungan pekerjaan dan adanya kesibukkan akibat pekerjaan (10). Dengan pekerjaan dapat menimbulkan kesakitan dan individu yang sakit akan menggunakan fasilitas kesehatan sehingga semakin sering menggunakan fasilitas kesehatan maka individu dapat menilai kualitas pelayanan tersebut. Pekerjaan yang berat seperti buruh merupakan pekerjaan yang menguras tenaga dan memerlukan fisik sehingga individu rentang terhadap penyakit baik fisik maupun psikologis. Pasien yang sudah bekerja ingin cepat sembuh karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan secara keuangan.

2. Pelaksanan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien di

Ruang PPRI RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian pada **tabel 2** bahwa frekuensi pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar tergolong baik 32 responden (42,7%). Dari hasil penelitian dapat menunjukkan, bahwa perawat telah konsisten menerapkan SPO pemasangan gelang identitas pasien. Walaupun dari hasil penelitian ini yang menyatakan telah menetapkan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien yang baik, tetapi masih terdapat 6 responden (8%), mengatakan tidak baik, hal ini harus mendapatkan perhatian dari perawat, sebab hal ini dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien serta pasien tidak mengetahui maksud dan tujuan dari pemasangan gelang identitas pasien. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, *patient safety* di Ruang Rawat Inap Ruh Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan (25,8%) menggambarkan idenifikasi pasien

masih kurang aman (11). Penelitian pelaksanaan identifikasi pasien secara benar yang dilakukan oleh Umaternate, dengan (64,5%) menunjukkan pelaksanaan identifikasi pasien secara benar di Instalansi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado sudah dilakukan dengan benar (7).

Identifikasi pasien dilakukan sejak pasien masuk rumah sakit, yaitu dengan pemberian gelang identitas. Sedikitnya ada 2 cara untuk identifikasi seorang pasien : nama pasien, nomor rekam medis , tanggal lahir, gelang identitas pasien dengan *bar-code*, dan lain-lain dan tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien (6). Hal tersebut terutama dimaksudkan untuk dapat mengidentifikasi pasien yang dirawat inap di rumah sakit secara tepat pada saat dilakukannya pelayanan maupun pengobatan. Pasien perlu di identifikasi secara pasti ketika akan diberikan obat, darah atau produk darah, pengambilan darah spesimen lain untuk pemeriksaan klinis atau mendapatkan tindakan medis lainnya, sehingga terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat berakibat fatal bagi keselamatan

pasien (6). Rumah sakit harus menjamin proses identifikasi ini berjalan dengan benar sejak pertama kali pasien didaftar (12). Prinsip yang harus dijelaskan oleh petugas pada saat identifikasi pasien adalah dengan menjelaskan manfaat pemasangan gelang, menjelaskan bahaya untuk pasien yang menolak, melepas dan menutupi gelang serta meminta pasien untuk mengingatkan petugas jika akan melakukan tindakan atau memberikan obat tidak melihat gelang (13).

3. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dalam **tabel 3** menunjukkan sebagian besar pasien puas sebanyak 42 responden (56,0%), sebagian kecil sebanyak 1 responden (1,3%) tergolong tidak puas terhadap pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo. Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo telah mampu memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas (1). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia (1). Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi perbedaan antara penampilan atau kinerja yang dirasakan dan harapan. bila kinerja yang dirasakan kurang dari harapan maka pelanggan tidak puas, jika sesuai harapan maka pelanggan puas dan bila melebihi harapan maka pelanggan merasa sangat puas (1). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, maka perawat dan manajemen rumah sakit dapat memperbaiki pelayanannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo, yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (64,5%)

menyatakan cukup puas dengan pelayanan *patient safety* di Ruang Rawat Inap Ruh Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaternate yang menyatakan bahwa (60,2%) pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado merasa puas terhadap pelaksanaan identifikasi pasien secara benar.

4. Hubungan Pelaksanaan SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian pada **tabel 4** bahwa Hasil uji analisis bivariat menggunakan uji korelasi *kendall tau*, menunjukkan ada hubungan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan

kepuasan pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo. Berdasarkan hasil uji r diperoleh nilai $r = 0,386$ nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kekuatan hubungan tergolong rendah, berada pada rentang nilai antara 0,20-0,399. Rendahnya keeratan hubungan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien dikarenakan kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien. Ada 12 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: komunikasi, pelayanan, estetika, kualitas produk/jasa, harga, kinerja, fasilitas, lokasi, emosional, suasana, desain visual, karakteristik produk (1). pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat tidak sesuai dengan harapannya (4).

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pasien yang dilaksanakan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan baik dan

merasa sangat puas ada 11 responden (14,7%), baik dan merasa puas ada 20 responden (26,7%), baik merasa cukup puas ada 1 responden (1,3%). Sedangkan dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien cukup baik dan merasa sangat puas ada 5 responden (6,7%), cukup baik dan merasa puas ada 9 responden (12,0%), cukup baik dan merasa cukup puas ada 6 responden (8,0%).

Pasien yang dilaksanakan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan tidak baik dan merasa cukup puas ada 3 responden (4,0%), tidak baik dan merasa puas ada 1 responden (1,3%), tidak baik dan merasa sangat puas ada 1 responden (1,3%). Sedangkan dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kurang baik dan merasa cukup puas ada 5 responden (6,7%), kurang baik dan merasa puas ada 12 responden (16,0%) disebabkan karena responden kurang memahami maksud dan tujuan tentang pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di PPRI. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh

pemasangan gelang identitas pasien saja, melainkan dapat dimulai ketika berinteraksi langsung pada awal pasien masuk untuk di rawat inap, suasana yang tenang serta lingkungan yang bersih, komunikasi perawat ketika menerima pasien dengan ramah dan senyum, pelayanan yang sigap dan cekatan dalam tindakan keperawatan lainnya seperti memasang infus, memberikan obat baik melalui injeksi atau di minum. Interaksi yang baik akan menciptakan rasa puas bagi pasien dengan tindakan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, hasil penelitian ini didapatkan nilai *p-value* 0,008 ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara keselamatan pasien dengan kepuasan pelanggan (11).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaternate, hasil penelitian didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien (7). Salah satu standar mutu pelayanan

keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sasaran internasional keselamatan pasien (5). Penggunaan gelang pasien identifikasi pasien adalah implementasi sasaran pertama dari 6 sasaran keselamatan pasien yaitu ketepatan identifikasi pasien (13).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat telah melakukan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan baik dan sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien merupakan implementasi sasaran pertama dari 6 sasaran keselamatan pasien yaitu ketepatan identifikasi pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan dan berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien yang

dilaksanakan maka sasaran internasional keselamatan pasien akan tercapai sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Hubungan Pelaksanaan SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik subyek penelitian dari 75 responden, sebagian besar berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SLTA dan bekerja.
2. Gambaran pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar baik.
3. Mayoritas tingkat kepuasan pasien rawat inap yang masuk melalui PPRI RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar adalah puas.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang

identitas pasien dengan kepuasan pasien di PPRI RSUD Wates Kulon Progo.

RUJUKAN

1. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika; 2016.
2. Satrianegara, M.F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika.
3. Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
4. Sondakh, J, J, S, dkk. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika; 2013
5. Joint Commision International Standar. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: PT Gramedia; 2011
6. PMK No 1691/MENKES/PER/VIII/2011 . *tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Tersedia dalam: www.hukor.depkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._11_ttg-Keselamatan_Pasien_pdf [Diakses pada 27 April 2017].
7. Umaternate Thisna Sari. *Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pelanggan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof. DR.R.D.Kandou Manado*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal*

- Keperawatan*; 2015. Tersedia dalam:
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/.../view?...Thisna...Sari...Umaternate>.
 [Diakses tanggal 05 Mei 2017].
8. Saifudin, dkk. 2007. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawiroharjo
 9. Notoatmodjo Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
 10. Notoatmodjo Soekidjo. 2014. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
 11. Prasetyo Anton . *Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pelanggan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Grhasia Pemda DIY*. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah; 2013. Tersedia dalam:<http://opac.unisayogya.ac.id/546/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20ANTON.pdf> .[Diakses tanggal 04 Mei 2017].
 12. World Health Organization.WHO *Collaborating Centre for Pasien Safety Solutions, Patient Identification*. Dalam: *Patient Safety Solutions*. Vol 1.Solution 2, WHO;2007
 13. Kemenkes R.I.*Standar Akreditasi Rumah Sakit, Kerjasama Direktorat jendral Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)*.Jakarta; 2011