

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

TESIS



Oleh:

Niddy Rohim F.

NIM : 20131030027

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

**PENGARUH PELATIHAN *HAND HYGIENE* 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:

Niddy Rohim F.

20131030027

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

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

TESIS

Oleh:

Niddy Rohim F., S. Ked

NIM : 20131030027

Pembimbing I,

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

Tanggal 26 Desember 2017

TESIS

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

Diajukan Oleh:

Niddy Rohim F.

20131030027

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 :

Niddy Rohim F.

20131030027

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:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. 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.
3. dr. H. Ahmad Faesol, Sp. Rad, M. Kes, MMR selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Gamping
4. DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK selaku dosen pembimbing I
5. Drs. Suardi dan Nunuk Elo H. Kedua orang tua yang tak pernah lupa menyebutkan namaku disetiap sujudnya
6. dr. Khoirurrohmah Nuzula, Ardana Kaelan Albarr, Istri dan anaku yang selalu memberikan semangat dan motivasi

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

{ ... الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا ... } [المائدة: 3]

...Pada hari ini telah Aku sempurnakan agamamu untukmu, dan telah Aku cukupkan nikmat-Ku bagimu, dan telah Aku ridai Islam sebagai agamamu....

(Al-Maidah/5: 3)

Kupersembahkan kepada :

Ayah dan ibu tercinta
Istri 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 : Niddy Rohim F.
NIM : 20131030027
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,

Niddy Rohim F.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. PERUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
a. Bagi Rumah Sakit	8
b. Bagi peneliti	9
c. Bagi Magister Manajemen Rumah Sakit	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Patient safety	10
a. Pengertian patient safety	10
b. Tujuan Keselamatan Pasien	11
2. Kepuasan Pasien	15
a. Definisi Kepuasan	15
b. Aspek - Aspek Kepuasan Pasien.....	16
c. Tingkat Kepuasan Pasien	17
3. Pendidikan profesi dokter	18
a. Pendidikan Profesi Dokter di Indonesia.....	18

b.	Standar Kompetensi Dokter Indonesia.....	20
4.	Rumah Sakit Pendidikan.....	22
a.	Definisi Rumah Sakit Pendidikan.....	22
B.	Penelitian Terdahulu.....	24
C.	Landasan Teori.....	25
1.	Kepuasan Pasien.....	25
a.	Teori kepuasan.....	25
b.	Pengukuran Kepuasan Pasien.....	27
2.	Keselamatan Pasien.....	31
a.	Sasaran Keselamatan Pasien.....	31
b.	Sasaran V Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan.....	32
c.	Hand Hygiene.....	33
D.	Kerangka Teori.....	36
E.	Kerangka Konsep.....	36
F.	HIPOTESIS.....	38
	BAB III.....	39
	METODE PENELITIAN.....	39
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C.	Populasi, Sampel dan Sampling.....	40
1.	Populasi.....	40
2.	Sampel.....	41
a.	Kriteria inklusi.....	41
b.	Kriteria eksklusi.....	42
D.	Definisi Operasional.....	42
E.	Instrumen Penelitian.....	44
F.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
G.	Etika Penelitian.....	45
	BAB IV.....	47
	HASIL PENELITIAN.....	47
A.	Hasil penelitian.....	47
1.	Gambaran umum RS PKU muhammadiyah Gamping.....	47
2.	Langkah penelitian.....	48

3. Karakteristik Responden.....	48
4. Kepuasan pasien terhadap budaya hand hygiene	50
5. Hasil Analisis bivariat.....	52
B. Pembahasan.....	54
BAB V	60
KESIMPULAN	60
A. Simpulan	60
B. Implikasi Hasil Penelitian	60
C. SARAN.....	61
1. Penerapan Keselamatan Pasien oleh Dokter Muda	61
2. Institusi Pendidikan Dokter	61
3. Peneliti lebih lanjut	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Model Penelitian	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	49
Tabel 4.2 Rata-rata kepuasan pasien menurut dimensi kepuasan pada kelompok kontrol dan eksperimen	50
Tabel 4.3 Analisis perbedaan kepuasan pasien menurut dimensi kepuasan pasien terhadap pelatihan identifikasi pasien	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	38

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

(studi kasus)

Niddy Rohim F, Arlina dewi
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universtias Muhammadiyah Yogyakarta
e-mail : dr.niddy@gmail.com

INTISARI

Latar belakang : beberapa penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara keselamatan pasien dan kepuasan pasien, keselamatan pasien mencakup pengendalian resiko infeksi dengan budaya cuci tangan. Di rumah sakit Pendidikan dokter muda juga memiliki peran langsung terhadap pelayanan kesehatan pasien dan tentu berperan dalam keselamatan pasien. Namun tidak semua dokter muda memiliki pengetahuan dan budaya penerapan cuci tangan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Pendidikan *hand hygiene* pada dokter muda terhadap kepuasan pasien

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian quantitative dengan pendekatan study cross sectional. kelompok penelitian dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok control adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan oleh dokter muda yang tidak mendapatkan pelatihan *hand hygiene* dan kelompok eksperimen adalah pasien yang diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter muda yang telah mendapatkan pelatihan *hand hygiene*. Kepuasan pasien dinilai menggunakan survey kepuasan SERQUAL yang kemudian dilakukan analisis data untuk mengetahui perbedaan kepuasan diantara dua kelompok tersebut

Hasil dan pembahasan : Kepuasan pasien pada kelompok control menunjukkan perbedaan pada beberapa dimensi kepuasan pasien, yaitu pada dimensi empati ($p = 0.001$), dimensi kehandalan ($p = 0,001$), dan dimensi ketanggapan ($p = 0.001$), menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien diantara kedua kelompok. Dengan nilai rerata kepuasan pasien pada dimensi empati sebesar 3.85 pada kelompok eksperimen, dan 2.73 pada kelompok control. Pada dimensi kehandalan sebesar 3.62 pada kelompok eksperimen, dan 2.66 pada kelompok control. Pada dimensi ketanggapan sebesar 3.43 pada kelompok eksperimen dan 2.81 pada kelompok control.

Kesimpulan : Kepuasan juga dipengaruhi oleh keselamatan pasien dalam hal ini budaya penerapan *hand hygiene* oleh dokter muda, dan dengan adanya pemberian

pelatihan *hand hygiene* kepada dokter muda, memberikan dampak peningkatan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan dengan adanya pelatihan *hand hygiene* secara tidak langsung berpengaruh terhadap budaya *hand hygiene* oleh dokter muda.

Kata kunci : Pelatihan *Hand hygiene*, Kepuasan Pasien, Keselamatan Pasien, dokter muda

ABSTRACT

Background: *some studies have shown that there is a correlation between patient safety and patient satisfaction, patient safety includes infection risk control with handwashing culture. In hospitals Undergraduate medical doctor's education also has a direct role to the patient's health care and certainly plays a role in patient safety. But not all undergraduate medical doctors have knowledge and culture of handwashing applications. The purpose of this research is to know the effect of Hand hygiene education on undergraduate medical doctors to patient satisfaction*

Method : *This research is a quantitative study with cross sectional study approach. the study group was divided into two groups: the control group were the patients who received health services by the undergraduate medical doctors who were not trained in hand hygiene and the experimental group were the patients who were given health services by the undergraduate medical doctors who had received hand hygiene training. Patient satisfaction was assessed using SERQUAL satisfaction survey which then performed data analysis to know difference of satisfaction between two groups*

Results and Discussion : *Patient satisfaction in the control group showed differences in several dimensions of patient satisfaction, ie, empathy dimensions ($p = 0.001$), reliability dimensions ($p = 0.001$), and responsiveness dimensions ($p = 0.001$), suggesting differences in patient satisfaction between the two groups. With the mean value of patient satisfaction on the empathy dimension of 3.85 in the experimental group, and 2.73 in the control group. On the reliability dimension of 3.62 in the experimental group, and 2.66 in the control group. In the responsiveness dimension of 3.43 in the experimental group and 2.81 in the control group.*

Conclusion : *Based on the results of this study, satisfaction is also influenced by the patient's safety in this culture of hand hygiene by undergraduate medical doctors, and with the handicapping of hand hygiene training to undergraduate medical doctors, the impact of increased patient satisfaction. It can be concluded with the existence of hand hygiene training indirectly affect the hand hygiene culture by undergraduate medical doctors.*

Keywords: *Hand Hygiene Training, Patient Satisfaction, Patient Safety, Undergraduate medical doctor*