

**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](mailto: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*