

**EVALUASI PELAKSANAAN IDENTIFIKASI PASIEN  
PADA PROSES PEMBERIAN OBAT ORAL  
DIRSUD PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**MUARRIFA MUFLIHATI**

**20141030060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## **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 adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 16 Mei 2017

Yang Membuat Pernyataan:

MUARRIFA MUFLIHATI

20141030060

## **MOTTO**

“Dan tolong menolonglah kalian dalam kebaikan dan takwa & janganlah kalian tolong menolong dalam perbuatan dosa & permusuhan”.

(Qs Al Maidah ayat 2)

“Maka berlomba-lomba lah kamu dalam berbuat kebaikan”.

(Qs Al-Baqarah ayat 148)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tesis ini kupersembahkan kepada:

Kedua orangtuaku tercinta

Bapak H. Rusdi Zaidi Ahmad dan Ibu Dra. Hj. Siti Nurjannah

Ungkapan terimakasih atas segala curahan kasih sayang, doa, kesabaran, dan kerja keras untuk menyekolahkan ananda selama ini yang tidak akan pernah bisa ananda balas

Dan juga kepada suamiku tercinta

Andriyanto Eko Dharmanto

Ungkapan terimakasih atas segala dukungan dan doa-doanya selama ini

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'aalamin.* Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Identifikasi Pasien pada Proses Pemberian Obat Oral di Ruang Rawat Inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan RS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa focus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber *revenue* bagi RS, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan keselamatan pasien (*patient safety*) adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa hambatan dan rekomendasi dari segi input, proses, dan output dalam rangka evaluasi pelaksanaan identifikasi pasien dalam proses pemberian obat oral.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku ketua program pendidikan Magister Management Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep. selaku pembimbing 1 tesis.
3. dr. Merita Arini, MMR selaku pembimbing 2 tesis.
4. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.

5. Direktur dan segenap karyawan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 16 Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN .....	2
MOTTO .....	3
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
INTISARI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Telaah Pustaka .....	8
1. Kesalahan Medis ( <i>Medical Error</i> ).....	8
2. Keselamatan Pasien ( <i>Patient Safety</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tujuan Keselamatan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Sasaran Keselamatan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Identifikasi pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Pemberian Obat Oral.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

E. Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Etika Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Profil Rumah Sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Triangulasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Situasi Ruang Rawat Inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Masalah dan hambatan dalam pelaksanaan identifikasi pasien pada proses pemberian obat oral di ruang rawat inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Bagan Tema Proses Identifikasi pasien dalam pemberian obat oral di ruang rawat inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Rekomendasi dalam pelaksanaan identifikasi pasien pada proses pemberian obat oral di ruang rawat inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi, Sampel, dan Sampling .....	29
Tabel 3.2 Rangkuman Responden Wawancara .....	36
Tabel 3.3 Rangkuman Pedoman <i>Deep Interview</i> .....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.2 <i>Coding axial</i> Hambatan Pelaksanaan Identifikasi Pasien dari Segi Input .....	67
Tabel 4.3 <i>Coding axial</i> Hambatan pelaksanaan Identifikasi Pasien dari Segi Proses .....	72
Tabel 4.4 Tema Proses Identifikasi pasien dalam pemberian obat oral di ruang rawat inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konsep.....	26
Gambar 4.1 Suasana Kamar Kelas III ruang ranap Anden Gedang .....	51
Gambar 4.2 Kondisi saat perawat memberikan obat oral kepada keluarga pasien .....	52
Gambar 4.3 Diagram alir proses pelaksanaan identifikasi pasien dalam pemberian obat oral.....	50
Gambar 4.4 Evaluasi proses pelaksanaan identifikasi pasien dalam pemberian obat oral di ruang rawat inap Anden Gedang RSUD Panglima Sebaya.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Ketepatan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Dalam Proses Pemberian Obat Oral .....	108
Lampiran 2. <i>Checklist</i> observasi kepatuhan pelaksanaan identifikasi pasien pada proses pemberian obat oral .....	101
Lampiran 3. Rancangan Pedoman Wawancara .....	103
Lampiran 4. Panduan <i>Deep Interview</i> .....	106
Lampiran 5. Coding wawancara .....	107
Lampiran 6. Bagan axial coding dan kategori .....	126
Lampiran 7. Dokumentasi penelitian .....	134
Lampiran 8. Informed Consent .....	137
Lampiran 9. Curriculum vitae .....	138