



HUBUNGAN IDENTIFIKASI PASIEN SECARA BENAR DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT UPTD RUMAH SAKIT MENEMBO-NEMBO BITUNG

Usman Kodobo^{a)}, Sunarti baso^{b)}, Minar V.R.M Hutauruk^{c)}

^a Mahasiswa Program Studi Ners, Universitas Muhammadiyah Manado

^b Dosen Program Studi Ners, usmankodobo@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Manado

^c Dosen Program Studi Ners, Universitas Muhammadiyah Manado

ABSTRAK

The hospital is a health service institution that provides comprehensive health services that have a high risk of patient safety, patient companions, visitors, and human resources. The purpose of this study was to determine the relationship between correct patient identification and patient satisfaction in the uptd emergency department at the Menbo-nembo Bitung Hospital. Methods The design of this study used a descriptive analytic design with a cross sectional approach. The population is 998 respondents, the sample in this study is 99 respondents using a questionnaire measuring instrument. Then the data collected was analyzed using the Chi-Square test. With a significant value (α) 0.05. The results of the Chi-Square test showed that there were 0 cells that had an expected count value of less than 5, then the reading of the results was continued on the Fischer exact test with a p value = .000 where if the value was smaller than the value = 0.05. The conclusion in this study is that there is a relationship between correct patient identification and patient satisfaction in the uptd emergency department at the Menbo-nembo Bitung Hospital.

Kata Kunci: Patient identity, satisfaction, correctly.

ABSTRACT

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang memiliki risiko tinggi terhadap keselamatan pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun sumber daya manusia. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat uptd rumah sakit menembo-nembo bitung. Metode Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi sebanyak 998 responden, sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Kemudian data yang dikumpulkan di analisa menggunakan uji Chi-Square. Dengan nilai signifikan (α) 0,05. Hasil uji Chi-Square didapatkan adanya 0 sel yang memiliki nilai expected count kurang dari 5 maka pembacaan hasil dilanjutkan pada fischer exact test dengan nilai p = .0,000 yang dimana jika nilai value lebih kecil dari nilai α = 0,05. Kesimpulan dalam penelitian yaitu ada hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat uptd rumah sakit menembo-nembo bitung.

Keyword: Identitas pasien, Kepuasan, Secara benar.

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang memiliki risiko tinggi terhadap keselamatan pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun sumber daya manusia dan lingkungan rumah sakit, sehingga perlu diselenggarakan keselamatan dan kesehatan agar tercipta kondisi rumah sakit yang sehat, aman, selamat dan nyaman secara berkesinambungan (PerMenKes RI No 66, 2016).

Keselamatan pasien merupakan masalah kesehatan masyarakat global yang serius. Di Eropa pasien dengan resiko infeksi 83,5% dan bukti kesalahan medis menunjukkan 50-72,3% dikumpulkan angka-angka penelitian rumah sakit di berbagai Negara, ditemukan KTD dengan rentang 3,2-16,6%. Data patient safety tentang Kejadian Nyaris Cedera (KNC) dan Kejadian Tak Diharapkan (KTD) dirumah sakit (WHO, 2017).

Dalam Permenkes no 11 Tahun 2017 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan Sasaran Keselamatan Pasien. Sasaran Keselamatan Pasien meliputi tercapainya ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko pasien jatuh.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan. Kottler mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi dengan kinerja suatu produk dan harapanharapannya. Kepuasan seorang pelanggan tergantung kesesuaian antara prestasi produk dengan harapan pembelian produk tersebut. Pelanggan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari harapan. Sebaliknya, pelanggan jaminan rasa aman dan perlindungan terhadap dampak pelayanan yang diberikan dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat akan pelayanan yang berkualitas serta rasa aman (KARS, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 7 dari 10 pasien memberikan tanggapan kurang puas dengan pelayanan perawat karena beberapa perawat kadang tidak ramah dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa kurang puas. Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian guna mengetahui “Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit, Manembo-Nembo Bitung.

Tujuan penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat uptd rumah sakit menembo-nembo bitung.

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi sebanyak 998 responden, sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Kemudian data yang dikumpulkan di analisa menggunakan uji Chi-Square. Dengan nilai signifikan (α) 0,05.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung (n=99).

Umur	f	%
< 30 Tahun	50	50,5
>30 Tahun	49	49,5
Total	99	100

Sumber : Data Depkes 2009

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Identifikasi Pasien Secara Benar Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung (n=99).

Jenis kelamin	banyak responden	F	%
Laki-laki	56		56,6
Perempuan	43		43,4
Total	99		100,0

Tabel 3 Hasil Analisa Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Secara Benar Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung.

Pelaksanaan Identifikasi	kepuasan pasien						P Value	OR
	baik		kurang		total			
Secara benar	F	%	F	%	F	%		
Baik	41	41,4	9	9,1	50	50,5		
Kurang baik	10	10,1	39	39,4	49	49,5	0,000	
Total	51	51,5	48	48,5	99	100		

Sumber: *chisquert*

Berdasarkan tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur di UPTD Rumah Sakit Manembo-Nembo Tipe C Bitung didapatkan responden terbanyak umur < 30 tahun sebanyak 50 responden (50,5%), sedangkan paling kecil yaitu umur > 30 tahun sebanyak 49 responden (49,5%) dari 99 responden.

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin di peroleh hasil tertinggi yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang dengan nilai persentase (56,6%) sedangkan yang terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang dengan nilai persentase (43,4%) dari 99 responden.

Berdasarkan tabel 3 Berdasarkan tabel dari hasil uji statistic 3 dari hasil tabulasi silang Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Secara Benar Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung yang dilakukan pada 99 responden didapatkan hasil dari pelaksanaan identifikasi secara benar pada pasien benar dengan kepuasan pasien baik 41 responden (41,4%) dan identifikasi secara benar dengan kepuasan kurang baik 9 responden (9,1%) dan pelaksanaan identifikasi secara benar dengan kepuasan baik sebanyak 10 responden (10,1%) dan identifikasi secara benar dengan kepuasan pasien kurang baik 39 responden (39,4). Selanjutnya hasil uji chi-square didapatkan hasil bahwa nilai p value tersebut lebih kecil dari nilai taraf signifikan sebesar (0,000 < 0,05), dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan ada hubungan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bitung kekuatan sedangkan nilai odd ratio = 17,767 yang berarti apabila identifikasi secara benar baik berpeluang 17,767 kali memiliki kepuasan kurang baik.

PEMBAHASAN

Uji Chi-Square didapatkan adanya 0 sel yang memiliki nilai expected count kurang dari 5 maka pembacaan hasil dilanjutkan pada fisher exact test dengan nilai $p = 0,000$ yang dimana jika nilai value lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Miming Oxyandi 2019 dengan judul “Hubungan Identifikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien Diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey analitik dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh perawat dan Pasien yang datang Ke Instalasi Gawat Darurat (IGD). Sampel yang digunakan adalah sebanyak 16 perawat dan 16 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan eksidental sampling sedangkan pada perawat menggunakan total sampling. Berdasarkan dari hasil penelitian observasi kepada 16 orang perawat diketahui pada saat melakukan asuhan/ tindakan sebagian besar perawat yang diobservasi sudah sesuai prosedur identifikasi pada pasien, responden yang merasa puas sebanyak 8 responden (100%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 3 responden (37,5%) sedangkan pada perawat yang tidak melakukan semua prosedur identifikasi dengan benar tidak ada responden yang merasa puas (0%) dan ada 5 responden (62,5%) yang menyatakan tidak puas. Dari uji statistik dengan analisis Chi-Square didapat $p\text{-value } 0,026 < \text{nilai } \alpha = 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya ada hubungan yang bermakna antara Identifikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien Diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2019.

KESIMPULAN DAN SARAN

Saran diharapkan rumah sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam memberikan pelayanan terhadap setiap klien yang datang ke rumah sakit khususnya pada ruangan instalasi gawat darurat

DAFTAR REFERENSI

KARS, (2019). Kesiapan Rumah Sakit Dalam Menghadapai Globalisasi. Jakarta: Universitas Indonesia

Peraturan menteri kesehatan No 66 tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit. Jakarta :Peremenkes

Pohan, Imbalo, S. (2019). Jaminan Mutu layanan Kesehatan, Dasar dasar pengertian dan Penerapan, Jakarta : EGC

World Health Organization. Medication Without Harm: WHO's Third Global Patient Safety Challenge. 2017.