

**ANALISIS TINGKAT MATURITAS BUDAYA KESELAMATAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT TERAKREDITASI PARIPURNA**

(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

ARUM ASTIKA SARI

20131030005

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT MATURITAS BUDAYA KESELAMATAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT TERAKREDITASI PARIPURNA**

(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)

TESIS

Oleh:
ARUM ASTIKA SARI
20131030005

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,

Tanggal

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

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT MATURITAS BUDAYA KESELAMATAN
PASIEEN DI RUMAH SAKIT TERAKREDITASI PARIPURNA
(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)**

Oleh:
Arum Astika Sari
20131030005

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal
Yang terdiri dari:

Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK
Anggota Tim Penguji

Dr. dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

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, 19 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

Arum Astika Sari
NIM: 20131030005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS TINGKAT MATURITAS BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TERAKREDITASI PARIPURNA (Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)”.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya program keselamatan pasien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Tidak bisa dipungkiri bahwa langkah awal dalam memperbaiki pelayanan yang berkualitas adalah keselamatan, sedang kunci dari pelayanan bermutu dan aman adalah membangun budaya keselamatan pasien.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan tesis ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen pembimbing dalam penelitian ini.

2. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
3. dr. H. Joko Murdianto, Sp.An., MPH selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta beserta seluruh karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
4. dr. Sulistiari Retnowati, Sp.Og dan Ibu Mustika Astuti, S.Kep., Ns. selaku pembimbing lapangan dalam penelitian ini.
5. Kedua orang tua, suami dan adikku terkasih atas dukungan doa dan perhatiannya.
6. Teman teman seperjuangan MMR angkatan IX.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, namun juga bagi para pembaca.

Yogyakarta, 19 Mei 2017

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS. Mujaddilah:11)

“Learn from yesterday, live for today and hope for tomorrow.”

(Albert Einstein)

Kupersembahkan kepada:

Ayah dan Ibu tercinta

Almamaterku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Budaya Organisasi.....	10
2. Keselamatan Pasien	16
3. Budaya Keselamatan Pasien.....	28
4. Budaya Keselamatan Pasien Bagian dari Budaya Organisasi	46
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Teori.....	54
D. Kerangka Konsep	55
E. Pertanyaan Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	59
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	60
C. Populasi, Sampel dan Sampling	60
D. Variabel Penelitian	62

E. Defnisi Operasional	62
F. Instrumen Penelitian	66
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	67
H. Analisis Data	71
I. Etika Penelitian.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
A. Hasil Penelitian.....	78
1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta..	78
2. Karakteristik Responden Penelitian.....	81
3. Analisa Budaya Keselamatan Pasien berdasarkan 10 Dimensi MaPSaF.....	83
4. Analisa Data berdasarkan Hasil Wawancara Responden.	103
B. Pembahasan	110
1. Dimensi 1 : Komitmen Menyeluruh dan Berkelanjutan...	110
2. Dimensi 2 : Prioritas yang diberikan untuk Keselamatan Pasien.....	114
3. Dimensi 3 : Kesalahan Sistem dan Tanggung Jawab Individu.....	117
4. Dimensi 4 : Perekaman Insiden dan <i>Best Practice</i>	121
5. Dimensi 5 : Evaluasi Insiden dan <i>Best Practice</i>	125
6. Dimensi 6 : Pembelajaran dan Perubahan Efektif	128
7. Dimensi 7 : Komunikasi tentang Isu Keselamatan Pasien	132
8. Dimensi 8 : Manajemen Kepegawaian dan Isu Keselamatan	138
9. Diemnsi 9 : Pendidikan dan Pelatihan Staf	144
10. Dimensi 10 : Kerjasama Tim.....	148
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	151
A. Simpulan.....	151
B. Saran	152
C. Keterbatasan Penelitian	154
DAFTAR PUSTAKA.....	156
LAMPIRAN	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen dan Tingkatan Intervensi Organisasi	13
Gambar 2. 2 Fondasi dan Pilar Perawatan Pasien	33
Gambar 2. 3 Tingkat Maturitas Budaya Keselamatan Pasien	43
Gambar 2. 4 Konsep Budaya Keselamatan dalam Budaya Organisasi	47
Gambar 2. 5 Kerangka Teori Peneltian	54
Gambar 2. 6 Kerangka Konsep Penelitian.....	57
Gambar 3. 1 Langkah Analisis Penelitian	76
Gambar 4. 1 Struktur Komite Peningkatan Mutu & Keselamatan Pasien	81
Gambar 4. 2 Hasil Dimensi Budaya Keselamatan Pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	84
Gambar 4. 3 Hasil Dimensi Budaya Keselamatan Pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	85
Gambar 4. 4 Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen Menyeluruh dan Berkelanjutan.....	87
Gambar 4. 5 Distribusi Frekuensi Dimensi Prioritas yang diberikan untuk Keselamatan Pasien	89
Gambar 4. 6 Distribusi Frekuensi Dimensi Kesalahan Sistem dan Tanggung Jawab Individu	91
Gambar 4. 7 Distribusi Frekuensi Dimensi Perekaman Insiden dan <i>Best Practice</i>	92
Gambar 4. 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Evaluasi Insiden dan <i>Best Practice</i>	94
Gambar 4. 9 Distribusi Frekuensi Dimensi Pembelajaran dan Perubahan Efektif	95
Gambar 4. 10 Distribusi Frekuensi Dimensi Komunikasi tentang Isu Keselamatan Pasien	97
Gambar 4. 11 Distribusi Frekuensi Dimensi Manajemen Kepegawaian dan Isu Keselamatan.....	99
Gambar 4. 12 Distribusi Frekuensi Dimensi Pendidikan dan Pelatihan Staf.....	100
Gambar 4. 13 Distribusi Frekuensi Dimensi Kerjasama Tim	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kekuatan dan Kelemahan Instrumen.....	46
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabl <i>Tool</i> MaPSaF.....	64
Tabel 3. 2 Hasil Perbaikan Pernyataan <i>Test re-test</i> Instrumen MaPSaF	69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	82
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara dengan Pegawai Farmasi tentang Budaya Keselamatan Pasien	103
Tabel 4. 3 Coding Wawancara dengan Pegawai Farmasi tentang Budaya Keselamatan Pasien.....	104
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan & Mutu tentang Budaya Keselamatan Pasien	105
Tabel 4. 5 Coding Wawancara dengan Pegawai Bidang Keperawatan & Mutu tentang Budaya Keselamatan Pasien	106
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara dengan Pegawai Fisioterapi tentang Budaya Keselamatan Pasien	107
Tabel 4. 7 Coding Wawancara dengan Pegawai Fisioterapi tentang Budaya Keselamatan Pasien.....	108
Tabel 4. 8 Kategori dan Tema Wawancara dengan Pegawai tentang Budaya Keselamatan Pasien.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	164
Lampiran 2 Hasil Input Manual Data Penelitian.....	178
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	184
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen MaPSaF...	192
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	208
Lampiran 6 <i>Certfied Translation</i>	209
Lampiran 7 <i>Curriculum Vitae</i>	210

**ANALISIS TINGKAT MATURITAS BUDAYA KESELAMATAN
PASIEEN DI RUMAH SAKIT TERAKREDITASI PARIPURNA
(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)**

**ANALYSIS OF MATURITY LEVEL IN PATIENT SAFETY
CULTURE IN A FULLY ACCREDITED HOSPITAL
(Case Study in PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta)**

Arum Astika¹, Arlina Dewi²

1. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Email: arumastika.md@gmail.com
2. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Email: arlinadewi@umy.ac.id

INTISARI

Rumah Sakit sebagai organisasi kesehatan harus mengembangkan budaya keselamatan pasien dalam upaya meningkatkan pelayanan untuk mencegah kejadian yang tidak diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat maturitas budaya keselamatan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods research* yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) dengan rancangan penelitian deskriptif. Subjek penelitiannya adalah karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 30 responden sebagai data kuantitatif dan 3 responden sebagai data kualitatif. Pengukuran budaya keselamatan pasien menggunakan MaPSaF (*Manchester Patient Safety Framework*) dalam bentuk kuisisioner MaPSCAT (*Manchester Patient Safety Culture Assessment Tool*) yang dipublikasikan oleh NPSA (*National Patient Safety Agency*) pada tahun 2006. Kuisisioner ini terdiri dari 10 dimensi dengan 24 item pertanyaan serta dilengkapi dengan data wawancara. Berdasarkan MaPSCAT budaya keselamatan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta secara keseluruhan berada pada tingkat proaktif (80%). Hal tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit selalu waspada akan risiko-risiko yang mungkin timbul dan berfokus pada upaya-upaya untuk mengantisipasi masalah-masalah keselamatan pasien dengan melibatkan banyak stakeholder terkait. Sehingga RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta perlu mempertahankan budaya keselamatan pasien yang sudah terbentuk, namun ada baiknya jika pihak rumah sakit tetap berusaha mengembangkan budaya keselamatan

pasien ke tingkat generatif dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang terkait.

Kata Kunci: budaya keselamatan pasien, MaPSaF

ABSTRACT

Hospitals as health organizations should develop a patient safety culture in the effort to improve services to prevent unexpected events. This study aims to determine the description of patient safety culture maturity level in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. This research uses mixed methods research approach that is quantitative method with cross sectional approach and qualitative method with case study approach with descriptive research design. Subjects of this research are employees of RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta as many as 30 respondents as quantitative data and 3 respondents as qualitative data. Measurement of patient safety culture using MaPSaF (Manchester Patient Safety Framework) in the form of MaPSCAT (Manchester Patient Safety Culture Assessment Tool) questionnaire which is published by NPSA (National Patient Safety Agency) in 2006. The questionnaire consist of 10 dimensions with 24 question items and completed with interview data. Based on MaPSCAT the patient safety culture in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta is at proactive level. It shows that hospitals are always alert to risks that may arise and focus on efforts to anticipate patient safety issues by involving many stakeholders. Therefore, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta needs to maintain the patient safety culture that has been established, but it is better if the hospital keep trying to develop the patient safety culture to the generative level by improving the related dimensions.

Keywords: patient safety culture, MaPSaF