

**BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**

TESIS



**DEWI AGUSTINA
20141030009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**

TESIS

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



**DEWI AGUSTINA
20141030009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

TESIS
BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG

Diajukan Oleh

Dewi Agustina
20141030009

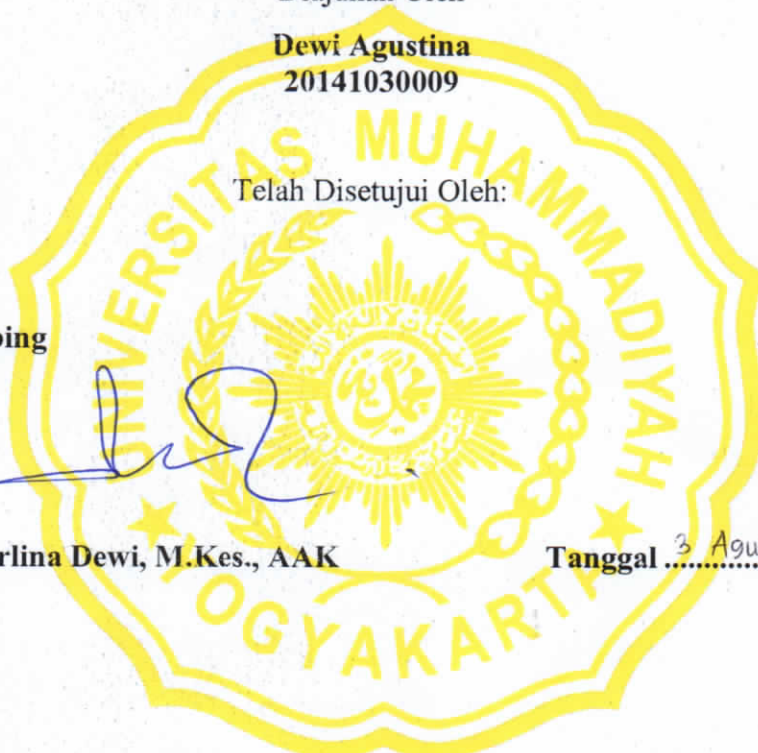
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Tanggal 3 Agustus 2018



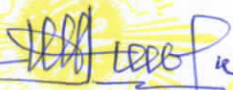
TESIS

**BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA PLAJU PALEMBANG**


Diajukan Oleh
Dewi Agustina
20141030009

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 03 Agustus 2018

Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK. Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji 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 di tuntutan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 21 Juli 2018
Yang Membuat Pernyataan



Dewi Agustina
20141030009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allahlah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah Ayat 6 – 8)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita perlu yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

(Evelyn Underhill)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang – orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Orang tuaku, Papa (alm), mama, dan mama mertua yang tanpa doa dan jerih payahnya, tidak akan sampai pada tahap ini.

Suamiku tercinta, dr. Mutiara Qori Akbar yang selalu mendoakan dan mendampingi dalam setiap langkah.

Kakak-kakakku tersayang, Lutfi Haryanto, ST., Romelia Sri P, S.E., Neli Listriani, S.Farm.,Apt., H. M Yamin, S.Farm.,Apt., MM., drg. Sherli Diana, SpKG., Maulana Khalid Riefani S.Si.,M.Si., Andri Susanto, S.H. yang terus memberi motivasi dan semangat.

Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayat-Nya, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul Penilaian Budaya Keselamatan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit Pertamina Plaju Palembang.

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 budaya keselamatan pasien guna peningkatan mutu dan pelayanan.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P 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 selaku dosen pembimbing yang selalu sabar, memotivasi, dan sangat membantu dalam penelitian ini
3. dr. Nanang Sugiarto, MARS selaku direktur RS Pertamina Plaju Palembang beserta seluruh karyawan Rumah Sakit Pertamina Plaju yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan dukungan yang sangat besar untuk penelitian ini

4. Dr. Qurratul aini, SKG., M.Kes. dan Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M. selaku dosen penguji dalam penelitian ini
5. Orang tua, suami dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya
6. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, berjasa baik secara langsung dan tidak langsung hingga terselesaikannya tesis ini

Besar harapan kami, tesis ini akan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada seluruh pihak, Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan untuk kemajuan bersama dan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik,

Yogyakarta, 21 Juli 2018
Penulis

Dewi Agustina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Teori.....	47
D. Kerangka Konsep	48
E. Pertanyaan Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	50
B. Subjek dan Objek Penelitian	50
C. Sampel dan Sampling.....	51
D. Variabel Penelitian	53
E. Definisi Operasional Variabel.....	53
F. Jenis Data	64
G. Instrumen Penelitian.....	64
H. Uji Instrumen.....	64
I. Analisa Data	66
J. Etika Penelitian	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	68
B. Pembahasan.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan.....	114
B. Saran.....	115
C. Keterbatasan Penelitian	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) Bulan Juli – Oktober 2017	6
Tabel 2 Tingkat Maturitas Keselamatan Pasien	43
Tabel 3 Definisi Operasional.....	61
Tabel 4 Karakteristik Responden	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	47
Gambar 2	Kerangka Konsep	48
Gambar 3	Distribusi Dimensi Komitmen Menyeluruh Terhadap Perbaikan yang Berkelanjutan.....	75
Gambar 4	Distribusi Dimensi Prioritas yang diberikan Untuk Keselamatan Pasien	76
Gambar 5	Distribusi Dimensi Kesalahan Sistem dan Tanggung Jawab Individu	77
Gambar 6	Distribusi Dimensi Perekaman Insiden dan	78
Gambar 7	Distribusi Dimensi Evaluasi Insiden dan	79
Gambar 8	Distribusi Dimensi Pembelajaran dan	81
Gambar 9	Distribusi Dimensi Komunikasi Tentang	82
Gambar 10	Distribusi Dimensi Manajemen Kepegawaian dan Isu Keselamatan	83
Gambar 11	Distribusi Dimensi Pendidikan dan	84
Gambar 12	Distribusi Dimensi Kerjasama Tim	85
Gambar 13	Keseluruhan Dimensi Budaya Keselamatan pasien MaPSaF RS Pertamina Plaju Palembang.....	86
Gambar 14	Persentase Keseluruhan Dimensi Budaya Keselamatan Pasien RS Pertamina Plaju Palembang.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner 10 Dimensi MaPSaF
- Lampiran 2. Distribusi Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Hasil Olah Data 10 Dimensi MaPSaF
- Lampiran 4. *Curriculum Vitae*