

**ANALISIS *SAFETY CULTURE* KLINIK PRATAMA  
FIRDAUS YOGYAKARTA**

**TESIS**



**YUYUN PRAMAYANTI**

**20151030089**

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

**ANALISIS *SAFETY CULTURE* KLINIK PRATAMA**

**FIRDAUS YOGYAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**YUYUN PRAMAYANTI**

**20151030089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS *SAFETY CULTURE* KLINIK PRATAMA  
FIRDAUS YOGYAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Oleh  
**Yuyun Pramayanti**  
**20151030089**

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes


Tanggal: 20-09-2018


**TESIS**  
**ANALISIS SAFETY CULTURE**  
**KLINIK PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh  
**Yuyun Pramayanti**  
**20151030089**

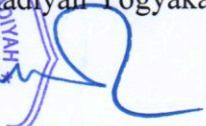
Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 14 September 2018

Yang terdiri dari

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

  
Dr. dr. Wiwik Kusumati, M.Kes. dr. Iman Permana, M.Kes., Ph.D.  
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

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya 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 18 September 2018

Yang Membuat Pernyataan:



YUYUN PRAMAYANTI

20151030089

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur saya panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya hasil penelitian yang berjudul “Analisis *Safety Culture* Klinik Pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta” tepat pada waktunya.

Penulisan hasil ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya budaya keselamatan kerja di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau klinik dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Klinik yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi Klinik pratama pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber revenue bagi RS, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek meningkatkan budaya keselamatan kerja agar tercapainya pasien safety culture. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiron kami sampaikan kepada:

1. Dr.dr. Arlina Dewi, M.Kes. selaku Kaprodi MMR UMY dan Direktur klinik Pratama 24 jam Firdaus
2. Dr.dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. dan dr. Merita Ariani MMR. Selaku pembimbing Tesis
3. Dokter dan staf di klinik Firdaus yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu menjadi responden saya.
4. Kedua orang tua, Almarhum Ayah, Mamak dan kakak-kakak yang selalu memberikan dukungan doa serta kesabarannya.
5. Seluruh staff di klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.
6. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
7. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

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

Yogyakarta, 27 Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	9
C. TUJUAN PENELITIAN.....	9
D. MANFAAT PENELITIAN.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. TELAAH PUSTAKA.....	12
1. Definisi .....	12
a. FKTP.....	12
b. Klinik.....	18
c. Budaya Organisasi .....	27
d. <i>Safety Culture</i> .....	28
2. Kejadian Tidak di Harapkan.....	34
3. Pengukuran <i>Patient Safety Culture</i> .....	39
4. 12 Dimensi <i>Patient safety Culture</i> .....	42
5. Tujuan Budaya Keselamatan Pasien.....	47
B. KEASLIAN PENELITIAN .....	51
C. LANDASAN TEORI.....	53
D. KERANGKA TEORI.....	56
E. KERANGKA KONSEP.....	57
F. PERTANYAAN PENELITIAN.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. RANCANGAN PENELITIAN.....	58
B. POPULASI DAN SAMPLPE .....	59
C. VARIABLE PENELITIAN .....	59
D. DEFINISI OPERASIONAL .....	60
E. ALAT DAN METODE PENGUMPUL DATA.....	61
F. ANALISIS DATA .....	64
G. UJI KEABSAHAN DATA.....	69
H. ALUR PENELITIAN.....	70

I. ETIKA PENELITIAN.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	75
A. HASIL .....	75
B. HASIL DATA KUALITATIF.....	96
C. PEMBAHASAN.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	136
A. SIMPULAN .....	136
B. SARAN .....	137



## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Tiga Aspek dimensi <i>Patient safety culture</i>	41
Table 3.1 Populasi dan Sample	59
Table 3.2 Definisi Operasional	60
Tabel 4.1 Gambaran Kriteria Inklusi	78
Tabel 4.2 Profesi	79
Tabel 4.3 Lama Bekerja di Klinik	79
Tabel 4.4 Lama Bekerja di Sub Bagian	80
Table 4.5 Lama Bekerja di Profesi Ini	80
Table 4.6 Lama Bekerja di Perminggu	81
Tabel4.7 12 dimensi <i>safety culture</i> Klinik pratama Firdaus Yogyakarta	82
Table 4.8 jumlah kejadian yang di laporkan	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I:

Lembar *Informed consent*

Lembar persetujuan penelitian

Kuesioner penelitian

Panduan wawancara

# ANALISIS *SAFETY CULTURE* KLINIK PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA

Yuyun Pramayanti<sup>1</sup>, Wiwik Kusumawati<sup>2</sup>, Merita Arini<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>2</sup>Master keperawatan, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## INTISARI

**Latar belakang:** *Patient safety* menjadi persoalan penting tapi terabaikan dalam pelayanan kesehatan primer. Kurangnya penelitian mengenai *safety culture* pada *primary health care* dibandingkan dengan rumah sakit dan melihat bagaimana start-up penerapan *safety culture* di klinik yang belum terakreditasi, menjadi tujuan dalam penelitian ini.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods research*. Kuantitatif menggunakan kuesioner budaya keselamatan pasien yang di adopsi dari AHRQ dan kualitatif dengan *deep interview*. Untuk menganalisis dua jenis metode kuantitatif dan kualitatif, digunakan metode *sequential explanatory*.

**Hasil dan pembahasan:** dari 12 dimensi keselamatan pasien tiga dimensi mendapatkan skor tertinggi, 7 dimensi memiliki skor rata-rata, Dan dua dimensi yaitu sistem pelaporan dan hukuman mendapatkan skor terendah. Tema utama dari wawancara mendalam adalah pemahaman budaya keselamatan pasien semua staf dan pemangku kepentingan, pelaksanaan program keselamatan pasien, dan dukungan Manajemen.

**Kesimpulan:** kami menyimpulkan bahwa akreditasi merupakan faktor pendukung yang digunakan sebagai kerangka kerja untuk membentuk *patient safety culture*. *Patient safety* bukanlah hal sederhana untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan. Dibutuhkan pendekatan *multifaset* dan komprehensif untuk membangun dan memelihara penerapan budaya keselamatan.

Kata kunci: *patient safety*, klinik

# ***SAFETY CULTURE ANALYZE OF PRATAMA FIRDAUS CLINIC YOGYAKARTA***

**Yuyun Pramayanti<sup>1</sup>, Wiwik Kusumawati<sup>2</sup> and Merita Arini<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Master of Hospital Management, Post Graduate Programme, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Master of Nursing, Post Graduate Programme,, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

<sup>3</sup> School of Medicine, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

E-mail: yuyunpramayanti@gmail.com

## ***Abstract***

***Background:*** Patient safety is an important but neglected issue in primary health care. The lack of research on safety culture in primary health care compared to hospitals and finding out how start-up clinic who has not been accredited, became the objective in this study.

***Methods:*** This research is a mixed methods research. The research quantitatively used patient safety culture questionnaire, adopted from AHRQ and qualitatively used deep interview. In order to conduct and analyse both of quantitative and qualitative methods, the researcher deployed sequential explanatory method.

***Results:*** From 12 dimension of patient safety, three dimensions in high score, 7 dimensions in medium score, but two dimensions were reporting system and punishment in low score. The major themes based on the deep interview conducted were the comprehension of patient safety culture of all staff and stakeholders, the implementation of patient safety programme, and management support.

***Conclusion:*** We concluded that accreditation is a sustaining factor that can be used as a framework for shaping patient safety culture. Patient safety is not a simple technique to gain quality in healthcare. We need continuous, multifaceted, and comprehensive approach to establish and maintain the implementation of safety culture.

***Keywords:*** Patien safety; Primary Health care