

**ANALISIS IMPLEMENTASI SASARAN KESELAMATAN PASIEN
DALAM UPAYA MENGHADAPI AKREDITASI
DI KLINIK TRIO HUSADA KOTA BATU**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



RIO HARDIATMA

20141030103

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS MPLEMENTASI SASARAN KESELAMATAN PASIEN
DALAM UPAYA MENGHADAPI AKREDITASI
DI KLINIK TRIO HUSADA KOTA BATU**

TESIS

Diajukan Oleh :

RIO HARDIATMA

20141030103

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

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

Tanggal,

Pembimbing II,

dr. Ekorini Listiowati, MMR.

Tanggal,

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, Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan :

Materai Rp.6.000,-

RIO HARDIATMA

20141030103

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikan tesis yang berjudul “Analisis Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien dalam Upaya Menghadapi Akreditasi di Klinik Trio Husada Kota Batu” 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 di pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam hal ini adalah Klinik dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Klinik yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi Klinik Trio Husada pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus dari terpenuhinya sasaran keselamatan pasien kini adalah komitmen dari tenaga kesehatan dan kerjasama dengan pasien, dimana sekaligus menhadapi sumber *revenue* bagi Klinik. Oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka implementasi sasaran keselamatan pasien adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien hingga loyalitasnya kepada fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa hasil implementasi 6 sasaran keselamatan pasien yang bermanfaat bagi klinik dan berpengaruh dalam meningkatnya kepuasan pasien.

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

1. DR. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK, Selaku Kaprodi MMR UMY dan Pembimbing I Tesis
2. dr. Ekorini Listiowati, MMR. Selaku Pembimbing II Tesis.
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Direktur dan segenap karyawan Klinik Trio Husada Batu yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
6. Rekan – rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaanya.
7. 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. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis

MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada Allah di antara hamba – hambaNya,
hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir ayat 28)

Saya tidak mau pengalaman dan pengetahuan yang saya miliki,
terkubur bersama tubuh saya ketika mati kelak.

(Bob Sadino)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

Almamaterku

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Penelitian Pendahuluan	38
C. Kerangka Teori	41
D. Kerangka Konsep	42
E. Pertanyaan Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	44
B. Subyek dan Obyek Penelitian	50
C. Waktu Penelitian	50
D. Populasi dan Sampel	51
E. Variabel Penelitian	51
F. Definisi Operasional	52
G. Instrumen Penelitian	53

H. Teknik Pengumpulan Data	55
I. Pengolahan Data	57
J. Tahapan Penelitian	57
K. Analisis Data	60
L. Etika Penelitian	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
B. Pembahasan	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	141
A. Kesimpulan	141
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mekanisme Atau Alur Akreditasi FKTP	38
Gambar 2.2 Skema Kerangka Teori implementasi SKP	41
Gambar 2.3 Skema Kerangka Konsep Penelitian	42
Gambar 3.1 Landasan Proses Manajemen PDCA	45
Gambar 3.2 Alur Penelitian	46
Gambar 3.3 Komponen-komponen analisa data	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Penanggung Jawab SKP.....	68
Gambar 4.2 Pretest Sasaran Keselamatan Pasien	76
Gambar 4.3 Studi Dokumen	77
Gambar 4.4 Foto Ceramah Materi 6 SKP	81
Gambar 4.5 Foto Ceramah Materi SKP 1	81
Gambar 4.6 Foto Demo Materi SKP 1	82
Gambar 4.7 Foto Ceramah Materi SKP 2	84
Gambar 4.8 Foto Ceramah Materi SKP 2 Metode (SBAR)	84
Gambar 4.9 Foto Demo Materi SKP 2 Metode (SBAR)	84
Gambar 4.10 Foto Ceramah Materi SKP 3	87
Gambar 4.11 Foto Demo Materi SKP 3	88
Gambar 4.12 Foto Ceramah Materi SKP 4	90
Gambar 4.13 Foto Demo Materi SKP 4	90
Gambar 4.14 Foto 5 Moment Cuci Tangan	92
Gambar 4.15 Foto Ceramah Materi SKP 5	93
Gambar 4.16 Foto Demo Materi SKP 5	93
Gambar 4.17 Foto Demo Materi SKP 5	94
Gambar 4.18 Foto Ceramah Materi SKP 6	98
Gambar 4.19 Foto Demo Materi SKP 6	98
Gambar 4.20 Foto Penyusunan Dokumen SKP	99
Gambar 4.21 Struktur Organisasi (Sesudah Implementasi)	102
Gambar 4.22 Foto Implementasi SKP 1	103
Gambar 4.23 Foto Implementasi SKP 2	105
Gambar 4.24 Foto Implementasi SKP 3	107
Gambar 4.25 Foto Implementasi SKP 5	108
Gambar 4.26 Foto Implementasi SKP 6	109
Gambar 4.27 Foto Implementasi SKP 6 Serah Terima Skala <i>Morse</i>	109
Gambar 4.28 Foto Fasilitas Penunjang Sasaran Keselamatan Pasien	111
Gambar 4.29 Foto Dokumen 6 Sasaran Keselamatan Pasien (Sesudah)	112
Gambar 4.30 Foto Tim Independen	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian dan Implementasi	50
Tabel 3.2 Pengukuran data dan instrumen yang digunakan	60
Tabel 4.1 Checklist Dokumen SKP (Sebelum)	72
Tabel 4.2 Data Umur Responden	73
Tabel 4.3 Data Pendidikan Responden	74
Tabel 4.4 Hasil <i>Pretest</i> Sasaran Keselamatan Pasien 6 Standar	77
Tabel 4.5 Dokumen 2 Sasaran Keselamatan Pasien di KTH	79
Tabel 4.6 Hasil <i>Pretest</i> SKP 2 Komunikasi Efektif	85
Tabel 4.7 Skala <i>Humpty Dumpty</i>	96
Tabel 4.8 Skala <i>Morse</i>	97
Tabel 4.9 <i>Checklist</i> Dokumen Sasaran Keselamatan Pasien (Proses)	100
Tabel 4.10 Hasil <i>Post test</i> Sasaran Keselamatan Pasien 6 Standar	110
Tabel 4.11 Hasil Survey Akreditasi Klinik	112
Tabel 4.12 Hasil Refleksi Implementasi 6 SKP	115
Tabel 4.13 Hasil Nilai <i>Pretest</i> dan <i>Post Test</i>	118
Tabel 4.14 Daftar Pertanyaan Kuisisioner SKP1	121
Tabel 4.15 Hasil Penilaian SKP 1	122
Tabel 4.16 Hasil Penilaian SKP 2	125
Tabel 4.17 Hasil Penilaian SKP 3	129
Tabel 4.18 Hasil Penilaian SKP 4	131
Tabel 4.19 Hasil Penilaian SKP 5	133
Tabel 4.20 Hasil Penilaian SKP 6	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	147
Lampiran 2 Surat Persetujuan Responden	150
Lampiran 3 Hasil data Kuisisioner	151
Lampiran 4 Hasil Penilaian Akreditasi klinik Bab 4	152
Lampiran 5 <i>Checklist</i> Dokument SKP	156
Lampiran 6 Dokumen Perijinan	158
Lampiran 7 <i>Curiculim Vitae</i>	160

**ANALISIS MPLEMENTASI SASARAN KESELAMATAN PASIEN
DALAM UPAYA MENGHADAPI AKREDITASI
DI KLINIK TRIO HUSADA KOTA BATU**

*(ANALYSIS THE IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY TARGET IN AN
EFFORT TO PREPARE OF ACCREDITATION
AT THE CLINIC TRIO HUSADA BATU)*

Rio Hardiatma¹, ArlinaDewi¹, Ekorini Listiowati¹

*1. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta*

INTISARI

Latar belakang : Kebutuhan masyarakat akan mutu jasa layanan kesehatan semakin tinggi. Upaya yang dilakukan Kementerian Kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah melalui kegiatan akreditasi klinik baik milik pemerintah maupun milik swasta dan pelaksanaannya dimulai tahun 2015. Akreditasi berfokus pada keselamatan pasien, sehingga merubah paradigma mutu pelayanan menjadi pelayanan yang bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien. Sebagian besar nilai rata – rata dari pelayanan kesehatan primer untuk keselamatan pasien berada dibawah 50%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sasaran keselamatan pasien dalam menghadapi akreditasi di Klinik Trio Husada.

Metode : Jenis penelitian kualitatif dengan tindakan (*Action Research*), responden pada penelitian ini 20 orang ditambah 3 informan dari internal dan 2 dari independen. Analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan pembahasan : implementasi sasaran keselamatan pasien dalam upaya menghadapi akreditasi klinik bab 4 mendapatkan nilai peningkatan dokumen 90%, perilaku 80% dan akreditasi bab 4 mendapat capaian nilai 89,66%. Hambatan yang dihadapi adalah kurangnya implementasi terkait pelaporan insiden keselamatan pasien (KTD, KPC, KNC).

Kesimpulan : Terdapat peningkatan sikap dan perilaku dalam implementasi 6 sasaran keselamatan pasien di Klinik Trio Husada. Kesiapan Klinik Trio Husada dalam menghadapi akreditasi klinik mendapatkan hasil nilai skor dan capaian yang baik.

Kata Kunci : sasaran keselamatan pasien, akreditasi klinik

(ANALYSIS THE IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY TARGET IN AN
EFFORT TO PREPARE OF ACCREDITATION
AT THE CLINIC TRIO HUSADA BATU)

ABSTRACT

Background : *Community needs for quality healthcare services is increasing steadily. The effort conducted by the Ministry of Health to improve health service quality is through implementation of accreditation activities in both private and public clinics began in 2015. The new accreditation system focuses on patient safety, and change the paradigm of quality of service being of service good quality and prioritizing safety of patients. Most value - average of primary health care for the safety of the patient is under 50%. The purpose of this study is to investigate the implementation of patient safety target in an effort to prepare of accreditation in Trio Husada Clinic.*

Methods : *The study used qualitative research with action (Action Research), respondents in this study of 20 people, and additional 3 informants internally from clinic and 2 of independents. Data analysis is done by data collection, data reduction, data display, and conclusion.*

Results and discussion : *The implementation of patient safety goals in an effort to prepare of the clinic accreditation chapter 4 getting the increased value documents 90%, behaviours 80% and accreditation chapter 4 gets achievements of the value 89.66%. The barriers faced is the lack of implementation of the related reporting patient safety incidents are (KTD, KPC, KNC).*

Conclusion : *There are an increasing attitude and behavior in the implementation of the six goals of patient safety at clinics trio husada batu, and also readiness clinics trio husada batu in prepare of clinic accreditation get good value and good achievements.*

Keywords : *patient safety goals, clinic accreditation*