

***ACTION RESEARCH* PENERAPAN METODE *HEALTHCARE FAILURE
MODE AND EFFECT ANALYSIS* PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA 'AISYIYAH SEWUGALUR**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



NUR LAELA

20181030020

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

***ACTION RESEARCH PENERAPAN METODE HEALTHCARE FAILURE MODE AND
EFFECT ANALYSIS PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA 'AISYIYAH SEWUGALUR***

TESIS

**NUR LAELA
20181030020**

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal

18 Januari 2021

Dosen Pembimbing



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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

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, 18 Januari 2021

Yang membuat pertanyaan,



NUR LAELA

20181030020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar magister. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya tesis ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Tesis atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu, H. Abdul Latif (alm) dan Hj. Sri Utami terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Ayah dan Ibu, H. Master Aroni (alm) dan Hj. Supiati terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
3. Ketiga saudaraku Imam Safei, Teguh Hariyanto dan Nur Aeni, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
4. Dosen Pembimbing tersabar Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes., AAK yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan tesis ini untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur saya panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul *Action Research Penerapan Metode Healthcare Failure Mode and Effect Analysis* pada Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Pratama 'Aisyiah Sewugalur tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek keselamatan pasien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi klinik Pratama 'Aisyiah Sewugalur pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber revenue bagi pelayanan kesehatan, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan keselamatan pasien adalah aspek yang penting untuk dikembangkan.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiron kami sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes., AAK. selaku Kaprodi MARS UMY dan selaku pembimbing tesis. Terima kasih banyak atas bimbingan yang telah diberikan dan kebijaksanaannya berkenan dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
3. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada saya.
4. Seluruh staff dan karyawan Prodi MARS UMY.
5. Pimpinan Klinik dan segenap karyawan Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan saya, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, saya menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun saya harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 18 Januari 2021



Nur Laela

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
INTISARI	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Pelatihan	8
2. Medical Error	8
3. Patient Safety	11
4. Root Cause Analysis	24

5. Healthcare Failure Mode and Effect Analysis (HFMEA)	25
6. Social Learning Theory.....	38
7. Pengetahuan	41
8. Video Edukasi.....	46
B. Penelitian Terdahulu	51
C. Kerangka Teori.....	53
D. Kerangka Konsep.....	54
E. Pertanyaan Penelitian	55
BAB III	56
METODE PENELITIAN.....	56
A. Desain Penelitian.....	56
B. Populasi Dan Sampel	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel.....	56
3. Sampling	57
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	57
D. Variabel Penelitian.....	57
E. Definisi Operational	57
F. Instrumen Penelitian	58
G. Cara Pengumpulan Data.....	59
H. Uji Validitas Dan Reliabilitas	61
I. Analisis Data.....	62
J. Etika Penelitian.....	63
BAB IV	64
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64

A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan.....	89
BAB V	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	53
Gambar 2 Kerangka Konsep.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Kuisioner Patient Safety di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 2. Karakteristik Responden Kuisioner Patient Safety di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Usia.....	65
Tabel 3. Karakteristik Responden Kuisioner Patient Safety di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Lama Berkerja	65
Tabel 4. Karakteristik Responden Kuisioner Patient Safety di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 5. Karakteristik Responden Kuisioner Patient Safety di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 6. Tingkat Pengetahuan pada Responden terhadap Patient Safety	67
Tabel 7. Nilai Kuisioner pada Responden terhadap Patient Safety	67
Tabel 8. Gambaran Score Pre-test dan Post-test Responden terhadap Butir Soal Kuisioner Sasaran Keselamatan Pasien	68
Tabel 9. Karakteristik Responden Kuisioner Healthcare Failure Mode And Effect Analysis di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 10. Karakteristik Responden Kuisioner Healthcare Failure Mode And Effect Analysis di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Usia.....	70
Tabel 11. Karakteristik Responden Kuisioner Healthcare Failure Mode And Effect Analysis di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Lama Berkerja	70
Tabel 12. Karakteristik Responden Kuisioner Healthcare Failure Mode And Effect Analysis di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 13. Karakteristik Responden Kuisioner Healthcare Failure Mode And Effect Analysis di Klinik Pratama ‘Aisyiyah Sewugalur berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 14. Tingkat Pengetahuan pada Responden terhadap Healthcare Failure Mode And Effect Analysis.....	72
Tabel 15. Nilai Kuisioner pada Responden terhadap Healthcare Failure Mode And Effect Analysis.....	72
Tabel 16. Gambaran Score Pre-Test dan Post-Test Responden terhadap Butir Soal Kuisioner Healthcare Failure Mode and Effect Analysis (HFMEA)	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan dan Persetujuan Menjadi Responden.....	122
Lampiran 2. Nilai Pre Test Pelatihan Patient Safety.....	124
Lampiran 3. Nilai Post Test Pelatihan Patient Safety	125
Lampiran 4. Nilai Pre Test Pelatihan Healthcare Failure Mode and Effect Analysis	126
Lampiran 5. Nilai Post Test Pelatihan Healthcare Failure Mode and Effect Analysis	127
Lampiran 6. Surat Kelayakan Etik Penelitian.....	128