

**EVALUASI IMPLEMENTASI
SASARAN KESELAMATAN PASIEN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT HEMO-
DIALISIS RS AISYIYAH MUNILAN**

TESIS



Disusun oleh

DWI AMBARWATI
20221030003

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**EVALUASI IMPLEMENTASI
SASARAN KESELAMATAN PASIEN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT HEMODI-
ALISIS RS AISYIYAH MUNILAN**

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



Disusun oleh
DWI AMBARWATI
20221030003

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

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 di kemudian 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, 11 Januari 2024

Yang membuat pernyataan :



KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahirobbil ‘aalamin. Puji syukur kami pan-jatkan kehadirat Alloh swt, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Ter-hadap Kepuasan Pasien di Unit Hemodialisis RS Aisyiyah Muntilan” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi MARS UMY. Penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya mewujudkan keselamatan pasien dan kepuasan pasien untuk peningkatan kualitas pelayanan unit hemodialisis Rumah Sakit yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Aisyiyah Muntilan pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Dalam penelitian ini, diidentifikasi permasalahan implementasi sasaran keselamatan di unit hemodialisis dan dilakukan upaya perbaikan dengan proses *PDSA*, didapatkan

perbaikan kepuasan pasien. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiron kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Ir. Sri Atmaja Putra Jatining Nugraha Nasir Rosyodi, S.T., M.Sc.Eng., PG-Certf., Ph.D., P.Eng., IPU., ASEAN.Eng., selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammaduyah Yogyakarta.
3. Dr. Elsyte Maria Rosa, SKM, M.Kep. sebagai Kaprodi MARS UMY.
4. Dr. dr. Arlina Dewi M Kes, AAK sebagai pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan RS Aisyiyah Muntilan yang telah memberikan dukungan.
7. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.

8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS Universitas Mu-hammadiyah Yogyakarta atas semangat dan kebersa-maannya.
9. 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. Saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 11Januari 2024



Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ibdak bi nafsik, Mulailah dari dirimu sendiri

Kamu bisa, jika kamu berfikir bahwa kamu bisa

Jangan mengandalkan dirimu sendiri, tapi bergantunglah pada Alloh Sang Kholiq

Inna ma'a usri yusro fa inna ma'a usri usro, setiap kesulitan selalu ada kemudahan (QS Al-Insyirah :5) , setiap masalah pasti ada solusi

KUDEDIKASIKAN KARYAKU UNTUK

Muh. Slametto (Alm) dan Sri Sunarni (orang tua)

dr Dodi Indra Permadi M.P.H. (suami)

dr Muhammad Adil (anak)

Azka Lathifa (anak)

Alya Syahida (anak)

Akmal Imaduddien (anak)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN“.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMAHAN.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Keselamatan Pasien	12
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Teori	36
D. Pertanyaan Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42

A. Jenis dan rancangan penelitian	42
B. Subjek dan objek penelitian.....	44
C. Populasi, Sampel dan Sampling	44
E. Variabel Penelitian	47
E. Definisi Operasional.....	47
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Validitas dan Reliabilitas	55
H. Teknik Pengumpulan Data	57
I. Ijin Penelitian	61
J. Laporan Pendanaan.....	61
K. Pernyataan Konflik Kepentingan.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Hasil	62
B. Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
A. Kesimpulan.....	115
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu	31
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3. Tabel Subjek Penelitian Kualitatif	64
Tabel 4. Karakteristik responden <i>FGD</i> perawat hemodialisis	64
Tabel 5. Karakteristik responden kepuasan pasien hemodialisis	65
Tabel 6. Resume Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien di Unit Hemodialisis Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan .	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka teori	41
Gambar 2. Siklus Proses <i>PDSA</i>	59
Gambar 3. Alur pelaksanaan penelitian.....	60
Gambar 4 Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Aisyiyah Munti-lan.....	63
Gambar 5. Tabung dialiser dengan barcode	74
Gambar 6.Observasi saat petugas terlupa melaksanakan <i>handrub</i>	83
Gambar 7. Kepuasan pasien hemodialisis terhadap implemen-tasi SKP	90
Gambar 8. Evaluasi Kepuasan Pasien Hemodialisis terhadap Implementasi SKP	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampran 1 Pedoman <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> Implementasi Sasaran Keselamatan Pasiendi Unit Hemodialisis Rs Aisyiyah Muntilan.....	125
Lampran 2 Kuesioner.....	130
Lampran 3. Lembar Permohonan Sebagai Informan	133
Lampran 4 Format Persetujuan Menjadi Informan	135
Lampran 5.Hasil <i>FGD</i> Perawat Hemodialisis	136
Lampran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	137