

**IMPLEMENTASI SOP ORIENTASI (PASIE BARU)
KESELAMATAN PASIEN DI RS AISYIYAH KUDUS**

***IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY (NEW PATIENT)
ORIENTATION SOP AT AISYIYAH KUDUS HOSPITAL***

TESIS



Di ajukan oleh:

INDAH ROSIANA

20211030044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**IMPLEMENTASI SOP ORIENTASI (PASIEN BARU)
KESELAMATAN PASIEN DI RS AISYIYAH KUDUS**

***IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY (NEW PATIENT)
ORIENTATION SOP AT AISYIYAH KUDUS HOSPITAL***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



Di ajukan oleh:

INDAH ROSIANA

20211030044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nma : Indah Rosiana
Nim : 20211030044
Program Studi ; Magister Administrasi Rumah Sakit
Judul Tesis : IMPLEMENTASI SOP ORIENTASI (PASIEN BARU)
KESELAMATAN PASIEN DI RS AISYIYAH
KUDUS

*IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY (NEW
PATIENT) ORIENTATION SOP AT AISYIYAH KUDUS
HOSPITAL*

Menyatakan dengan sebenarnya 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.

Kudus, 17 Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



INDAH ROSIANA
NIM 20211030044

HALAMAN PESEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua

Terima kasih atas segala bimbingan, kasih sayang, serta doa yang telah diberikan selama ini, sehingga segala sesuatu diberikan kemudahan oleh Allah.

2. Suami Tercinta

Mas Gayuh Dwi Prasetyo, SP. Terima kasih atas pengertian dan dukungannya selama ini dalam menemani kesulitan serta menjadi teman diskusi yang sangat hebat.

3. Anak anak tersayang

Iga dan Kirana, Terima kasih atas semangat yang selalu diberikan kekuatan dan pengertiannya.

4. Direksi RS Aisyiyah Kudus

Terima kasih atas dorongan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian Penelitian ini.

5. Teman- Teman UMY

Terima kasih atas kerjasama selama ini, semoga selalu diberikan kemudahan oleh Allah S.W.T dan dapat selalu menjaga silaturahmi sampai kapan pun.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **IMPLEMENTASI SOP ORIENTASI (PASIEN BARU) KESELAMATAN PASIEN DI RS AISYIYAH KUDUS**. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan yang dibutuhkan dalam menjalankan Pendidikan di Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tesis ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, dukungan dari semua pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D, P.Eng.IPU., ASEAN .Eng sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Elsy Maria Rosa, S.KM, M.Kep, sebagai Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dr. dr., Ekorini L, MMR selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, arahan dan waktu yang diluangkan kepada Penulis untuk berdiskusi selama penyusunan Usulan Penelitian.
5. Bapak Winny Setyonugroho, S.Ked., MT., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
6. Bapak dr. Hilal Ariadi, M.Kes selaku Direktur RS Aisyiyah Kudus beserta seluruh teman teman keluarga besar RS Aisyiyah Kudus yang telah mendukung terselesainya penelitian ini.
7. Dosen dan seluruh Civitas Akademika S2 Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan untuk mendalami ilmu Manajemen Administrasi Rumah Sakit.
8. Teman – teman seperjuangan S2 Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 18 kelas A dan B yang bersama – sama bersemangat dalam mengikuti Pendidikan Program Studi Pascasarjana ini.
9. Suami dan anak – anak yang telah mendoakan dan memotivasi sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun Pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan pengembangan. Oleh sebab itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Penelitian ini lebih sempurna untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap agar penyusunan karya ini berjalan lancar dan memberikan manfaat untuk semua akademis maupun pembaca, terutama untuk pengembangan manajemen di rumah sakit.

Kudus, 17 Januari 2023



INDAH ROSIANA
NIM 20211030044

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PENGAJUAN</u>	ii
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	iii
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	iv
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	v
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	5
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiii
<u>INTISARI</u>	xiv
<u>ABSTRACT</u>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Literatur	7
1. Keselamatan Pasien.....	7
2. SOP Orientasi Pasien Baru	17
3. Implementasi	19
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Teori.....	23
D. Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Waktu dan lokasi Penelitian	26
C. Partisipan/Informan	26
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	27
E. Variabel Penelitian	27
F. Definisi Operasional Variabel	28
G. Instrument penelitian.....	29
H. Uji Validitas dan Realibilitas	29
I. Teknik Pengumpulan Data	31
J. Analisis Data	32
K. Tahapan Penelitian	33
L. Etika Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi RS Aisyiyah Kudus.....	36
2. Proses Implementasi SOP Orientasi Pasien baru tentang	

Keselamatan pasien.....	37
3. Gambaran Karakteristik Informan	39
4. Implementasi SOP Orientasi (Pasien Baru) Tentang Keselamatan Pasien.....	41
B. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Siklus <i>Action Research</i> Redesain SOP Baru.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Perawat	40
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Pasien	40
Tabel 4.4 Karakteristik Informan Manajerial Struktural	41
Tabel 4.5 Tim Redesain SPO Pasien Baru	43
Tabel 4.6 Hasil Monitoring Redesain SOP (Pasien Baru)	44
Tabel 4.7 Hasil Ringkasan Tema dan Kategori	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	24
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	33
Gambar 4.1 Redesain SOP Pasien Baru.....	43
Gambar 4.2 Tema dan Kategori SPO Orientasi Pasien Baru tentang Keselamatan Pasien Perspektif Perawat	47
Gambar 4.3 Tema dan Kategori II Keselamatan Pasien di RSA Perspektif Pasien	52
Gambar 4.4 Tema dan Kategori Implementasi Program Keselamatan Pasien	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	69
Panduan FGD (Perawat)	69
Panduan Wawancara Pasien	71
Panduan Wawancara Manajerial Struktural Bidang Pelayanan dan Komite	74
Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Informan Penelitian	75
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	76
Lampiran 4 Hasil FGD.....	77
Lampiran 5 Transkrip Manajerial Struktural.....	82
Lampiran 6 Transkrip Pasien.....	87
Lampiran 7 Hasil Dokumentasi	100
FGD dengan Perawat Bangsal Shofiyah	100
Wawancara dengan Ketua PMKP	101
Wawancara dengan Pasien	102
Rapat Redesain SOP Pasien Baru.....	106
Lampiran 8 Absensi Sosialisasi SOP Penerimaan Pasien Baru	109
Redesain SOP Baru	115