

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

**TESIS**



**RIO HARDIATMA**

**20141030103**



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

**2016**

**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**


## TESIS

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


Diajukan Oleh  
**Rio Hardiatma**  
20141030103

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 01 Agustus 2016


Yang terdiri dari



Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes.  
Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.  
Anggota Tim Penguji



dr. Ekorini Listiowati, MMR.  
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 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**

<b>DAFTAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
B. Penelitian Pendahuluan .....	38
C. Kerangka Teori .....	41
D. Kerangka Konsep .....	42
E. Pertanyaan Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Hasil Penelitian .....	65
B. Pembahasan .....	120
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
A. Kesimpulan .....	141
B. Saran .....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>147</b>



## **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