

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH
SAKIT BERDASARKAN INDIKATOR MUTU KESELAMATAN
PASIEN : STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HIDAYAH**

BOYOLALI

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister Manajemen Dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh :

IDA WULANDARI

NIM : P100130024

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

NOTA PEMBIMBING

Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Ida Wulandari

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

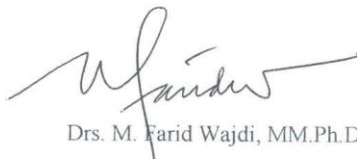
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Ida Wulandari
NIM : P100130024
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit
Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada
Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 24 Juli 2018
Pembimbing,



Drs. M. Farid Wajdi, MM.Ph.D

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakkar Isa, S.E.,M.Si
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Ida Wulandari

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

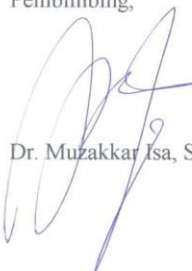
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Ida Wulandari
NIM : P100130024
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit
Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada
Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 24 Juli 2018
Pembimbing,


Dr. Muzakkar Isa, S.E.,M.Si

TESIS BERJUDUL

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
BERDASARKAN INDIKATOR MUTU KESELAMATAN PASIEN :
STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HIDAYAH BOYOLALI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

IDA WULANDARI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Agustus 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

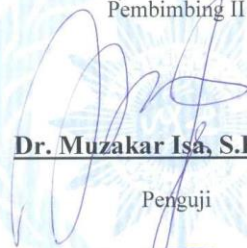
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Pembimbing II



Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.

Penguji



Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.

Surakarta, 25 Oktober 2018

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ida Wulandari

NIM : P100130024

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT BERDASARKAN INDIKATOR MUTU
KESELAMATAN PASIEN : STUDI PADA RUMAH SAKIT
UMUM (RSU) HIDAYAH BOYOLALI"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, 20 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,


Ida Wulandari

MOTTO

1. The good physician treats the disease; the great physician treats the patient who has the disease. (Sir William Osler)
2. Jangan sekali-kali kamu tinggal di suatu negara atau tempat yang yang disana tidak ada orang yang ahli dibidang fiqih sebagai tempat kamu untuk menanyakan masalah agama, dan juga tidak ada dokter yang dapat menjelaskan kondisi kesehatanmu (Imam Syafi'i)
3. With money you can buy a house but not a home. With money you can buy a clock but not time. With money you can buy a bed but not sleep. With money you can buy a book, but not knowledge. With money you can buy a doctor, but not good health. With money you can buy a position but not respect. With money you can buy blood but not life. With money you can buy sex but not love. (Chinese Wishes)

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
BERDASARKAN INDIKATOR MUTU KESELAMATAN PASIEN : STUDI
PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HIDAYAH BOYOLALI**

Oleh:

Ida Wulandari

Email: dr.ida_wulan@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit melalui penerapan indikator keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Penelitian ini fokus menganalisis tentang dua indikator keselamatan pasien yaitu: aspek kepatuhan terhadap identifikasi pasien rawat inap dan aspek kepatuhan komunikasi efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang terjadi di lapangan tentang aspek sosial, aspek budaya maupun fenomena unik yang terjadi di masyarakat tentang tema penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan petugas medis terhadap prosedur identifikasi pasien rawat inap termasuk dalam kondisi baik, hal ini terlihat dari hasil audit tentang kepatuhan identifikasi pasien yang menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali telah mencapai angka kepatuhan diatas 85% pada bulan agustus 2017 dan telah mencapai angka kepatuhan 100% pada bulan desember 2017. Sedangkan tingkat kepatuhan Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali terhadap prosedur komunikasi efektif termasuk dalam kategori baik, hal ini terlihat dari angka kepatuhan yang mencapai 80% pada bulan oktober 2017 dan mencapai angka 86% pada bulan desember 2017. Upaya peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali dilakukan melalui penerepan strategi alternatif yang didapatkan dari kombinasi indikator keselamatan pasien dan karakteristik kualitas pelayanan konsumen. Alternatif strategi tersebut antara lain: Menambah sarana dan prasarana rumah sakit, Membuat standar prosedur operasi penanganan identifikasi pasien oleh petugas berkompeten, Meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia melalui training character building, Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia melalui pelatihan identifikasi pasien yang berkesinambungan, Membuat panduan atau prosedur respon terhadap proses identifikasi pasien, Menambah sarana komunikasi rumah sakit, Meningkatkan kapasitas sumberdaya melalui training ESQ, Membuat panduan komunikasi SBAR dan TBaK yang akurat dan realtime, Meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan komunikasi efektif, Membuat panduan evaluasi metode komunikasi SBAR dan TBaK.

Kata Kunci: Keselamatan Pasien, Indikator Kepatuhan, Kualitas Pelayanan.

THE STRATEGY TO IMPROVING QUALITY OF HOSPITAL SERVICES BASED ON SAFETY OF PATIENTS INDICATORS: STUDY IN HIDAYAH GENERAL HOSPITAL BOYOLALI

By:

Ida Wulandari

Email: dr.ida_wulan@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategy of improving the quality of hospital services through the application of patient safety indicators at Hidayah Boyolali General Hospital. This study focuses on analyzing two patient safety indicators: adherence to inpatient identification and effective communication compliance aspects. The research method used in this research is qualitative research method with descriptive approach. Descriptive research approach aims to provide a comprehensive picture of the phenomena that occur in the field about social aspects, cultural aspects and unique phenomena that occur in the community about the theme of research. The results of this study indicate that the aspect of medical officer's compliance to the procedure of inpatient identification is included in good condition, it is seen from the audit result about the compliance of patient identification stating that Hidayah Boyolali General Hospital has reached above 85% compliance rate in August 2017 and has reached 100% compliance rate in December 2017. While compliance level of Hidayah Boyolali General Hospital to effective communication procedure included in good category, it can be seen from compliance rate reaching 80% in October 2017 and reaching 86% in December 2017. Efforts to improve the quality of service Hidayah Boyolali General Hospital conducted through the implementation of alternative strategies obtained from a combination of patient safety indicators and quality characteristics of customer service. Alternative strategies include: Adding facilities and infrastructure of hospitals, Make standard operating procedures for handling the identification of patients by competent officers, Improve human resource capacity through character building training, Improving the quality of human resources through ongoing patient identification training, Creating guidelines or procedures for response to patient identification process, Adding hospital communication facilities, Increasing resource capacity through ESQ training, Creating accurate and real time SBAR and TBAK communication guidance, Improving the quality of human resources through effective communication training, Creating guidelines for evaluation of communication methods SBAR and TBAK .

Keywords: Patient Safety, Indicators Inpatient, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan segenap kemampuan yang ada. Adapun judul tesis ini adalah :

“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN INDIKATOR MUTU KESELAMATAN PASIEN : STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HIDAYAH BOYOLALI”

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna mencapai Gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Sofyan Anis, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M.,Ph.D Selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D selaku Pembimbing I sekaligus Wakil Direktur Bidang Akademik Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Dr. Muzakkar Isa, SE. MSi, selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan evaluasi kepada penulis;
6. Ketua Yayasan Dua September Boyolali yang telah mendukung penulisan tesis ini
7. Seluruh Dokter, Perawat, Bidan dan seluruh karyawan di Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali yang selalu mendukung penulisan tesis ini.
8. Seluruh Staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal kepada penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam hidup dan berkarya dalam masyarakat.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kepada para pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dimana nantinya akan dapat penulis pergunakan dan sebagai penyempurnaan dalam penyusunan tulisan selanjutnya.

Akhirnya, penulis berharap semoga dengan adanya tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Surakarta, 24 Juli 2018

Ida Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Strategi	9
2. Kualitas pelayanan	9
3. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	12
4. Mutu Pelayanan Pasien.....	14
5. Sasaran Keselamatan Pasien	15
6. Aspek Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien	19
7. Aspek Kepatuhan Pelaksanaan Komunikasi Efektif.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Tempat Penelitian	28
C. Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali	33
B. Penerapan Indikator Mutu Keselamatan Pasien.....	37
1. Aspek Kepatuhan Identifikasi Pasien Rawat Inap.....	38
2. Aspek Kepatuhan Komunikasi Efektif	55
C. Indikator Mutu Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	62
D. Alternatif Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali	71
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
Daftar Pustaka	84
Lampiran-lampiran	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Prosentase Pasien Rawat Inap Dengan Gelang Terpasang Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	39
Tabel 4.2. Prosentase Pemakaian Gelang Identitas Tambahan Warna Kuning Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	44
Tabel 4.3 Prosentase Pemakaian Gelang Identitas Tambahan Warna Merah Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	46
Tabel. 4.4. Prosentase Pasien Mengetahui Tujuan Pemasangan Gelang Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	49
Tabel 4.5. Penilaian Aspek Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	52
Tabel 4.6. Indikator Audit Pemasangan Gelang Identitas pasien Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	53
Tabel 4.7. Audit Pemasangan Gelang Identitas pasien Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	54
Tabel 4.8. Audit Pelaksanaan Komunikasi Efektif SBAR Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	60
Tabel 4.9. Alternatif Strategi Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	72

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Prosentase Jumlah Pasien Rawat Inap Dengan Gelang Terpasang dan Tidak Terpasang Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	40
Grafik 4.2. Prosentase Pemakaian Gelang Identitas Warna Kuning Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	45
Grafik 4.3. Prosentase Pemakaian Dengan Gelang Identitas Tambahan Warna Merah Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	47
Grafik 4.4. Prosentase Pasien Tahu Tujuan Pemakaian Gelang Identitas Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Indikator Mutu Utama Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.....	85
Lampiran 2. Surat Keputusan Direktur Tentang Standar Prosedur Operasional Identifikasi Pasien Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	88
Lampiran 3. Surat Keputusan Direktur Tentang Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	92
Lampiran 4. Surat Keputusan Direktur Tentang Standar Prosedur Komunikasi Efektif Antar Petugas Medis Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.....	97
Lampiran 5. Pedoman Wawancara.....	104
Lampiran 6. Hasil Wawancara Tersetruktur.....	107