



**PENGARUH PENINGKATAN MUTU LAYANAN
DAN FASILITAS FISIK TERHADAP BUDAYA
DAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN
DI RS PARU JEMBER**

*The Influence of Improvement of Service Quality
and Physical Facilities on Culture
and Incidents Patient Safety
in Jember Chest Hospital*

TESIS

Oleh

**Sigit Kusuma Jati
NIM 110820101014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2013**



**PENGARUH PENINGKATAN MUTU LAYANAN
DAN FASILITAS FISIK TERHADAP BUDAYA
DAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN
DI RS PARU JEMBER**

*The Influence of Improvement of Service Quality
and Physical Facilities on Culture
and Incidents Patient Safety
in Jember Chest Hospital*

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen
dan mencapai gelar Magister Manajemen

Oleh

Sigit Kusuma Jati
NIM 110820101014

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap
Budaya dan Insiden Keselamatan Pasien di RS Paru Jember
Nama : Sigit Kusuma Jati
NIM : 110820101014
Program Studi : Magister Manajemen
Disetujui :

Pembimbing I

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, P.B., S.E., S.U.
NIP 194311291970081001

Pembimbing II

Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si.
NIP 197501062000032001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M.
NIP 194311291970081001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENINGKATAN MUTU LAYANAN DAN FASILITAS FISIK
TERHADAP BUDAYA DAN KESELAMATAN PASIEN
DI RS PARU JEMBER**

*The Influence of Improvement of Service Quality and Physical Facilities
on Culture and Incidents Patient Safety
in Jember Chest Hospital*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : dr. Sigit Kusuma Jati

NIM : 110820101014

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

27 Mei 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua

Anggota I

Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.
NIP 196903291993032001

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, S.U.
NIP 194311291970081001

Anggota II

Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si.
NIP 197501062000032001

Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Mochammad Fathorazzi, M.Si.
NIP 196306141990021001

RINGKASAN

Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Budaya dan Keselamatan Pasien di RS Paru Jember; Sigit Kusuma Jati, 110820101014; 2013: 92 halaman; Program Studi Magister Manajemen, Universitas Jember.

Pengertian keselamatan pasien rumah sakit adalah suatu sistem di mana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh peningkatan mutu layanan dan fasilitas fisik terhadap budaya dan insiden keselamatan pasien. Penelitian ini menganalisis pengaruh langsung peningkatan mutu layanan terhadap insiden keselamatan pasien, pengaruh langsung peningkatan fasilitas fisik terhadap insiden keselamatan pasien dan pengaruh langsung budaya keselamatan pasien terhadap insiden keselamatan pasien di RS Paru Jember. Penelitian ini juga menganalisis pengaruh tidak langsung peningkatan mutu layanan terhadap insiden keselamatan pasien melalui budaya keselamatan pasien dan pengaruh tidak langsung peningkatan fasilitas fisik terhadap insiden keselamatan pasien melalui budaya keselamatan pasien di RS Paru Jember. Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh rumah sakit, khususnya manajemen RS Paru Jember, dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit.

Tempat dan daerah sasaran penelitian di RS Paru Jember, jangka waktu penelitian selama empat bulan, dimulai pada bulan Februari dan selesai pada bulan Mei 2013. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan RS Paru Jember periode tahun 2013 sebanyak 232 orang dengan penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Syarat yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah

karyawan RS Paru Jember periode tahun 2013 yang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan berhubungan langsung/kontak dengan pasien, sebanyak 184 orang, terdiri dari mereka yang bertugas di unit kerja/instalasi/bagian: Medis, Rawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Radiologi, Laboratorium, Gizi, Farmasi, Rekam Medis, Kebersihan, Promosi Kesehatan, Sanitarian, Keamanan dan Teknisi Alat Kesehatan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert dan analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*) menggunakan bantuan komputer dengan penghitungan SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) versi 13.0.

Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap insiden keselamatan pasien akan tetapi peningkatan fasilitas fisik tidak berpengaruh secara langsung terhadap insiden keselamatan pasien, sedangkan budaya keselamatan pasien secara langsung berpengaruh signifikan terhadap insiden keselamatan pasien. Peningkatan mutu layanan dan fasilitas fisik secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap insiden keselamatan pasien melalui budaya keselamatan pasien. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan mutu layanan dan fasilitas fisik dapat berdampak mencegah insiden keselamatan pasien melalui budaya keselamatan pasien di RS Paru jember.

SUMMARY

The Influence of Improvement of Service Quality and Physical Facilities on Culture and Incidents Patient Safety in Jember Chest Hospital; Sigit Kusuma Jati, 110820101014; 2013: 92 pages; Magister Management, Jember University.

Understanding of hospital patient safety is a system where hospitals make patient care safer, including risk assessment, identification and management of issues related to patient risk, reporting and analysis of incidents, the ability to learn from the incident and follow-up and implementation of solutions to minimize the risk and prevent injury caused by errors due to perform an action or not take action that should be taken. This study aimed to analyze the effect of improving the quality of services and physical facilities for the culture and patient safety incidents. This study analyzed the effect of improving the quality of services directly to the patient safety incidents, the direct influence of the physical facilities improvement and patient safety incidents directly impact patient safety culture on patient safety incidents in Jember Chest Hospital. This study analyzes the indirect effect of improved services to the patient safety incidents and patient safety culture through the indirect influence of the physical facilities improvement of patient safety incidents through the patient safety culture in Jember Chest Hospital. Results are expected to be used by hospitals, particularly management Jember Chest Hospital, in preventing the occurrence of patient safety incidents in hospital.

Place and the target area of research in Jember Chest Hospital, during the study period of four months, beginning in February and completed in May 2013. Population of this study were employees of Jember Chest Hospital period in 2013 as many as 232 people with the determination of the sample using purposive sampling method. Requirement that the sample in this study were employees of Jember Chest Hospital in the period of 2013 which implement service activities related directly/contact with patients, as many as 184 people, consisting of those who served

in the unit/installation/section: Medical, Emergency, Outpatient, Inpatient, Radiology, Laboratory, Nutrition, Pharmaceutical, Medical Record, Hygiene, Health Promotion, Sanitarian, Security and Health Equipment Technician. The main instrument in this study is a questionnaire with Likert scale and the analysis used to test the hypothesis is path analysis using the computer-assisted calculation of SPSS (Statistical Product for Service Solutions) version 13.0.

The study results show that improving the quality of service is directly significant effect on patient safety incidents but increasing physical facility does not directly affect patient safety incidents, while the patient safety culture directly significant effect on patient safety incidents. Improving the quality of services and physical facilities are not directly significant effect on patient safety incidents through the patient safety culture. This finding implies that improving the quality of services and physical facilities to prevent incidents can impact patient safety through patient safety culture in Jember Chest Hospital.

PRAKATA

Puji syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa tesis dengan judul *Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Budaya dan Insiden Keselamatan Pasien* ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penyusunan tesis ini diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen dan mencapai gelar Magister Manajemen.

Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Dr. Mochammad Fathorazzi, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M. sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, P.B., S.E., S.U. sebagai Pembimbing I, Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si. sebagai Pembimbing II dan Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D. sebagai Ketua Tim Penguji;
3. dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.P.H. sebagai Direktur RS Paru Jember dan seluruh karyawan RS Paru Jember;
4. Teman sejawat saya dr. Ratna Yulianti, M.M. dan dr. Gusti, M.M. serta mas Yunus;
5. Istri saya Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. beserta kedua anak saya Dewi Permata Sari dan Darmawan Satria Jati; dan
6. Ayahanda Pandji Soenarto di Magelang yang senantiasa mendukung dalam doa.

Masukan dan saran demi kemajuan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang senantiasa dinantikan, kiranya Tuhan menyertai kita. Amin.

Jember, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Peningkatan Mutu Layanan	8
2.1.2 Peningkatan Fasilitas Fisik	10
2.1.3 Budaya Keselamatan Pasien	13
2.1.4 Insiden Keselamatan Pasien	16
2.1.5 Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Budaya dan Insiden Keselamatan Pasien	18
2.2 Kajian Empiris	19
2.2.1 Studi Stephen M. Shortell (2000)	20
2.2.2 Studi Nicolaas Wilhelmus Sebastian (2003)	20
2.2.3 Studi Agnes Bognar (2009)	21
2.2.4 Studi Christine Sammer (2009)	21
2.2.5 Studi Nadja Frenzel (2010)	22
2.2.6 Studi Emma Rachmawati (2011)	23
2.2.7 Studi Madelyn Pearl Law (2011)	23
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi, Sampel dan Informan Penelitian	27

3.4	Definisi Operasional	28
3.4.1	Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	28
3.4.2	Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	29
3.4.3	Budaya Keselamatan Pasien (Z)	30
3.4.4	Insiden Keselamatan Pasien (Y)	30
3.5	Teknik dan Alat Perolehan Data	31
3.6	Teknik Penyajian dan Analisis Data	31
3.6.1	Uji Instrumen	31
a.	Uji Validitas	32
b.	Uji Reliabilitas	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	32
a.	Uji Normalitas Data	32
b.	Uji Multikolinearitas	33
c.	Uji Heteroskedastisitas	33
3.6.3	Analisis Jalur	34
3.6.4	Menghitung Jalur	37
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Gambaran Umum RS Paru Jember	40
a.	Sejarah Singkat RS Paru Jember	40
b.	Visi, Misi, Motto dan Value RS Paru Jember	41
c.	Sumber Daya Manusia RS Paru Jember	42
d.	Pelayanan RS Paru Jember	47
e.	Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik RS Paru Jember	47
f.	Keselamatan Pasien di RS Paru Jember	48
4.1.2	Karakteristik Responden	52
a.	Usia Responden	53
b.	Lama Bekerja Responden di RS Paru Jember	53
c.	Unit Kerja Responden	54
d.	Lama Bekerja Responden di Unit Kerja	55
e.	Profesi Responden	56
f.	Lama Bekerja Responden Sesuai Profesi	57
4.1.3	Deskripsi Variabel	58
a.	Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	58
b.	Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	61
c.	Budaya Keselamatan Pasien (Z)	63
d.	Insiden Keselamatan Pasien (Y)	65
4.2	Analisis Hasil Penelitian	67
4.2.1	Uji Instrumen	67
a.	Uji Validitas	67
b.	Uji Reliabilitas	68

4.2.2	Uji asumsi Klasik	69
a.	Uji Normalitas Data	69
b.	Uji Multikolinearitas	70
c.	Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.3	Analisis Jalur	72
a.	Fungsi Optimal Regresi Linier 1	72
b.	Fungsi Optimal Regresi Linier 2	73
c.	Total Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen	74
d.	Uji Hipotesis	74
4.3	Pembahasan	76
4.3.1	Gambaran Umum RS Paru Jember	76
a.	Kondisi RS Paru Jember	77
b.	Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik RS Paru Jember ...	78
c.	Budaya dan Insiden Keselamatan Pasien di RS Paru Jember	79
4.3.2	Karakteristik Responden	79
a.	Usia Responden	80
b.	Lama Bekerja Responden	81
c.	Unit kerja dan Profesi Responden	83
4.3.3	Pembahasan Variabel	83
a.	Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	84
b.	Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	85
c.	Budaya Keselamatan Pasien (Z)	86
d.	Insiden Keselamatan Pasien (Y)	87
4.3.4	Keterbatasan Penelitian	88
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	90
5.2.1	Bagi Pemerintah	90
5.2.2	Bagi Manajemen RS Paru Jember	91
5.2.3	Bagi Masyarakat	92
5.2.4	Bagi Peneliti Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Parameter dan Standar Peningkatan Mutu Layanan	9
Tabel 2.2	Parameter dan Standar Peningkatan Fasilitas Fisik	11
Tabel 4.1	Pimpinan/Direktur RS Paru Jember	41
Tabel 4.2	Komposisi Karyawan RS Paru Jember Tahun 2004-2013	44
Tabel 4.3	Alur Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien RS Paru Jember	49
Tabel 4.4	Frekuensi/Probabilitas/ <i>Likelihood</i>	50
Tabel 4.5	Dampak Klinis/ <i>Severity</i>	50
Tabel 4.6	<i>Grading</i> Insiden Keselamatan Pasien	51
Tabel 4.7	Investigasi Insiden	51
Tabel 4.8	Usia Responden	53
Tabel 4.9	Lama Bekerja Responden di RS Paru Jember	54
Tabel 4.10	Unit Kerja Responden	55
Tabel 4.11	Lama Bekerja Responden di Unit Kerja	56
Tabel 4.12	Profesi Responden	57
Tabel 4.13	Lama Bekerja Responden Sesuai Profesi	58
Tabel 4.14	Variabel Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	59
Tabel 4.15	Variabel Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	61
Tabel 4.16	Variabel Budaya Keselamatan Pasien (Z)	63
Tabel 4.17	Variabel Insiden Keselamatan Pasien (Y)	65
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	68
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	69
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas Data Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	70
Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolinieritas Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	71
Tabel 4.22	Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	72
Tabel 4.23	Total Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen	74
Tabel 4.24	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	75
Tabel 4.25	Lama Bekerja Responden	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Proses Berpikir	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36
Gambar 4.1 Grafik Jumlah Karyawan RS Paru Jember Tahun 2004-2013	42
Gambar 4.2 Jumlah Dokter RS Paru Jember Tahun 2004-2013	45
Gambar 4.3 Jumlah Perawat RS Paru Jember Tahun 2004-2013	46
Gambar 4.4 Jumlah Distribusi Kuesioner Penelitian	52
Gambar 4.5 Nilai Variabel Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	60
Gambar 4.6 Nilai Variabel Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	62
Gambar 4.7 Nilai Variabel Budaya Keselamatan Pasien (Z)	64
Gambar 4.8 Nilai Variabel Insiden Keselamatan Pasien (Y)	66
Gambar 4.9 Model Jalur Fungsi Optimal Regresi Linier 1	73
Gambar 4.10 Model Jalur Fungsi Optimal Regresi Linier 2	73
Gambar 4.11 Hasil Uji Hipotesis	75
Gambar 4.12 Lama Bekerja Responden	82

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
LAMPIRAN A	KUESIONER PENELITIAN	97
Lampiran A.1	Pengantar Kuesioner	97
Lampiran A.2	Latar Belakang Responden	98
Lampiran A.3	Peningkatan Mutu Layanan	99
Lampiran A.4	Peningkatan Fasilitas Fisik	101
Lampiran A.5	Budaya Keselamatan Pasien	103
Lampiran A.6	Insiden Keselamatan Pasien	105
LAMPIRAN B	KARAKTERISTIK RESPONDEN	107
Lampiran B.1	Usia Responden	107
Lampiran B.2	Lama Bekerja Responden di RS Paru Jember	107
Lampiran B.3	Unit Kerja Responden	107
Lampiran B.4	Lama Bekerja Responden di Unit Kerja	108
Lampiran B.5	Profesi Responden	108
Lampiran B.6	Lama Bekerja Responden Sesuai Profesi	108
LAMPIRAN C	TABULASI HASIL PENILAIAN KUESIONER	109
Lampiran C.1	Variabel Peningkatan Mutu Layanan (X_1)	109
Lampiran C.2	Variabel Peningkatan Fasilitas Fisik (X_2)	112
Lampiran C.3	Variabel Budaya Keselamatan Pasien (Z)	115
Lampiran C.4	Variabel Insiden Keselamatan Pasien (Y)	118
LAMPIRAN D	UJI VALIDITAS	122
LAMPIRAN E	UJI RELIABILITAS	124
LAMPIRAN F	UJI ASUMSI KLASIK	125
Lampiran F.1	Uji Normalitas Data	125
Lampiran F.2	Uji Multikolinieritas	125
Lampiran F.3	Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser Test)	126
LAMPIRAN G	ANALISIS JALUR	127
Lampiran G.1	Fungsi Optimal Regresi Linier 1	127
Lampiran G.2	Fungsi Optimal Regresi Linier 2	127
LAMPIRAN H	KARYAWAN RS PARU JEMBER TAHUN 2013	128
LAMPIRAN I	DAFTAR RESPONDEN	133
LAMPIRAN J	ACTION PLAN KESELAMATAN PASIEN RS PARU	137