

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                    | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                  | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                               | iv   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                               | v    |
| HALAMAN PUBLIKASI .....                                | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                   | vii  |
| ABSTRAK .....  | viii |
| ABSTRACT .....   | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                       | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                    | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                                     | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                               |      |
| 1.1 Latar belakang .....                               | 1    |
| 1.2 Rumusan masalah .....                              | 5    |
| 1.3 Pertanyaan penelitian .....                        | 5    |
| 1.4 Tujuan penelitian .....                            | 7    |
| 1.5 Manfaat penelitian .....                           | 9    |
| 1.6 Ruang lingkup penelitian .....                     | 10   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                         |      |
| 2.1 Landasan teori .....                               | 11   |
| 2.11 Rumah sakit .....                                 | 11   |
| 2.12 Perawat .....                                     | 15   |
| 2.13 Keselamatan pasien .....                          | 17   |
| 2.14 Budaya keselamatan pasien .....                   | 25   |
| 2.15 Survei pengukuran budaya keselamatan pasien ..... | 27   |
| 2.16 Hospital survey on patient safety culture .....   | 29   |
| 2.2 Kerangka teori .....                               | 31   |
| 2.3 Penelitian terkait .....                           | 32   |

### BAB III METODE PENELITIAN

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Kerangka konsep penelitian .....     | 34 |
| 3.2 Definisi Operasional .....           | 35 |
| 3.3 Tempat dan waktu penelitian .....    | 37 |
| 3.4 Jenis penelitian .....               | 38 |
| 3.5 Populasi dan sampel penelitian ..... | 38 |
| 3.6 Instrumen Penelitian .....           | 39 |
| 3.7 Analisis Data .....                  | 44 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran umum unit rawat inap .....                               | 49 |
| 4.2 Gambaran karakteristik responden .....                            | 49 |
| 4.3 Gambaran 12 dimensi keselamatan pasien dengan metode AHRQ .....   | 50 |
| 4.3.1 Dimensi peran manajer dalam promosi keselamatan pasien .....    | 50 |
| 4.3.2 Dimensi perbaikan berkelanjutan .....                           | 52 |
| 4.3.3 Dimensi kerjasama dalam unit .....                              | 53 |
| 4.3.4 Dimensi komunikasi terbuka .....                                | 54 |
| 4.3.5 Dimensi umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan .....      | 56 |
| 4.3.6 Dimensi non punitive terhadap kesalahan .....                   | 57 |
| 4.3.7 Dimensi staffing .....  | 58 |
| 4.3.8 Dimensi dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien .....    | 60 |
| 4.3.9 Dimensi kerjasama antar unit .....                              | 61 |
| 4.3.10 Dimensi handsoff dan transisi .....                            | 62 |
| 4.3.11 Dimensi persepsi keseluruhan terhadap keselamatan pasien ..... | 63 |
| 4.3.12 Dimensi frekuensi pelaporan kejadian .....                     | 65 |
| 4.4 Gambaran budaya keselamatan pasien RSUD Tangerang .....           | 66 |

### BAB V PEMBAHASAN

|   |    |
|---|----|
| 5.1 Gambaran 12 dimensi keselamatan pasien dengan metode HSPC ..... | 68 |
| 5.1.1 Dimensi peran manajer dalam promosi keselamatan pasien .....  | 68 |
| 5.1.2 Dimensi perbaikan berkelanjutan .....                         | 70 |
| 5.1.3 Dimensi kerjasama dalam unit .....                            | 71 |
| 5.1.4 Dimensi komunikasi terbuka .....                              | 72 |

|                                    |  |    |
|------------------------------------|--|----|
| 5.1.5                              | Dimensi umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan .....     | 74 |
| 5.1.6                              | Dimensi non punitive terhadap kesalahan .....                  | 75 |
| 5.1.7                              | Dimensi staffing .....   | 78 |
| 5.1.8                              | Dimensi dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien .....   | 79 |
| 5.1.9                              | Dimensi kerjasama antar unit .....                             | 80 |
| 5.1.10                             | Dimensi handsoff dan transisi .....                            | 82 |
| 5.1.11                             | Dimensi persepsi keseluruhan terhadap keselamatan pasien ..... | 83 |
| 5.1.12                             | Dimensi frekuensi pelaporan kejadian .....                     | 85 |
| 5.2                                | Gambaran budaya keselamatan pasien RSUD Tangerang .....        | 86 |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> |  |    |
| 6.1                                | Kesimpulan .....   | 89 |
| 6.2                                | Saran .....  | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori ..... 31

Gambar 3.1 Kerangka Konsep ..... 34

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Kelompok indikator keselamatan pasien .....                             | 18 |
| Tabel 2.2 Survei pengukuran budaya keselamatan pasien .....                       | 28 |
| Tabel 2.3 Penelitian terkait .....  | 32 |
| Tabel 3.1 Definisi operasional .....  | 35 |
| Tabel 3.2 Contoh perhitungan kuesioner .....                                      | 47 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden .....   | 49 |
| Tabel 4.2 Distribusi dimensi peran manajer dalam promosi keselamatan pasien ..... | 51 |
| Tabel 4.3 Distribusi dimensi perbaikan berkelanjutan .....                        | 52 |
| Tabel 4.4 Distribusi dimensi kerjasama dalam unit .....                           | 54 |
| Tabel 4.5 Distribusi dimensi komunikasi terbuka .....                             | 55 |
| Tabel 4.6 Distribusi dimensi umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan .....   | 56 |
| Tabel 4.7 Distribusi dimensi respon non punitive terhadap kesalahan .....         | 57 |
| Tabel 4.8 Distribusi dimensi staffing .....                                       | 59 |
| Tabel 4.9 Distribusi dimensi dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien ..... | 60 |
| Tabel 4.10 Distribusi dimensi kerjasama antar unit .....                          | 61 |
| Tabel 4.11 Distribusi dimensi handsoff dan transisi .....                         | 63 |
| Tabel 4.12 Distribusi persepsi keseluruhan terhadap keselamatan pasien .....      | 64 |
| Tabel 4.13 Distribusi frekuensi pelaporan kejadian .....                          | 65 |
| Tabel 4.14 Gambaran Budaya Keselamatan Pasien .....                               | 66 |