

## Budaya patient safety dan karakteristik kesalahan pelayanan: implikasi kebijakan di salah satu rumah sakit di kota jambi./ Solha Elrifda

Solha Elrifda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451316&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Patient safety adalah salah satu komponen kritis dari mutu pelayanan kesehatan. Banyak kesalahan pelayanan dikaitkan dengan budaya patient safety. Catatan tentang kesalahan pelayanan di berbagai negara menunjukkan angka yang mengkhawatirkan, sementara di Indonesia belum ada catatan resmi. Demikian halnya dengan budaya patient safety dan kesalahan pelayanan di rumah sakit Kota Jambi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya patient safety dan karakteristik kesalahan pelayanan di salah satu rumah sakit di Kota Jambi. Desain penelitian ialah cross sectional dan kualitatif. Populasi dan sampel adalah petugas yang melayani pasien secara langsung di ruang rawat inap rumah sakit yang diteliti (dokter, perawat, dokter gigi, dan bidan) dengan jumlah sampel 191 orang. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara tidak langsung dengan menyebarkan angket yang diadopsi dari kuesioner yang telah distandardisasi oleh Agency for Healthcare Research and Quality dengan penambahan untuk pertanyaan tentang kesalahan pelayanan secara kualitatif. Analisis data dilakukan secara univariat dan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan budaya patient safety secara umum direspons positif hanya 14,7% responden pada tingkat unit dan 26,2% pada tingkat rumah sakit. Variasi kesalahan pelayanan menyangkut disiplin, komunikasi, dan kesalahan teknis yang disebabkan oleh faktor manusia dan kegagalan sistem.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah budaya patient safety di salah satu rumah sakit di kota Jambi kurang baik dan ditemukan berbagai kesalahan pelayanan. Saran kepada pihak manajemen untuk menetapkan kebijakan pelaksanaan standar keselamatan pasien sesegera mungkin.

*Patience safety is one of critical component in healthcare quality. There are so many healthcare errors associated to patient safety culture. Healthcare errors in various countries have shown an alarming rate, but there is no formal record of event in Indonesia including in Jambi.*

*One hundred and ninety one respondent, who served patients directly (physicians, nurses, dentists, and midwives) participated in this survey. Data collected by self administered questionnaire. The standardized questionnaire Agency for Healthcare and Quality used in this survey combined with open ended questions about healthcare error characteristics.*

*The result is 14,7% of respondent gave a positive response on patient safety culture in the unit level and 26,2% of respondents gave a positive response on hospital level. Variation of healthcare errors found include the discipline, communication, and technical errors caused by human factors and system failure. Suggestions for the management of the hospital to implement the patient safety standard as soon as possible.*