

# LAPORAN SURVEY BUDAYA KESELAMATAN PASIEN



**RSUD SAMIN SUROSENTIKO RANDUBLATUNG**

**2024**

**LAPORAN**  
**SURVEI BUDAYA KESELAMATAN PASIEN**  
**TAHUN 2024**

**A. PENDAHULUAN**

Penerapan budaya keselamatan pasien yang adekuat akan menghasilkan pelayanan keperawatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak cukup dinilai dari kelengkapan teknologi, sarana prasarana yang canggih dan petugas kesehatan yang profesional, namun juga ditinjau dari proses dan hasil pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang aman dan nyaman serta berbiaya rendah merupakan ciri dari perbaikan mutu pelayanan. Perbaikan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memperkecil terjadinya kesalahan dalam pemberian layanan kesehatan. Penerapan budaya keselamatan pasien akan mendeteksi kesalahan yang akan dan telah terjadi

Budaya keselamatan pasien tersebut akan meningkatkan kesadaran untuk mencegah error dan melaporkan jika ada kesalahan. Hal ini dapat memperbaiki outcome yang dihasilkan oleh rumah sakit tersebut. Budaya keselamatan pasien yang baik dapat memperkecil insiden yang berhubungan dengan keselamatan pasien.

Tim keselamatan pasien juga mendapat dukungan dan komitmen dari pihak manajemen rumah sakit yang ditandai dengan penyediaan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan keselamatan pasien. Hal ini juga didorong oleh rencana rumah sakit untuk melaksanakan akreditasi LARS yang mengharuskan rumah sakit memperkuat setiap aspek dalam item penilaian akreditasi termasuk upaya pelaksanaan keselamatan pasien. Berdasarkan kuisioner teridentifikasi beberapa hambatan yang berkaitan dengan budaya keselamatan pasien di antaranya pelaporan kejadian yang masih minim dan tidak sesuai dengan SPO yang telah

ditetapkan, pelaksanaan 6 sasaran keselamatan pasien yang belum optimal dan masih adanya budaya menyalahkan dan takut melaporkan kesalahan,

oleh sebab itu tim keselamatan pasien RSUD Samin Surosentiko Randublatung Provinsi Jawa Tengah berupaya untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien yang salah satunya adalah dengan membuat aplikasi android kuisioner budaya keselamatan pasien yang dapat di akses secara *online / gform* berbasis *smartphone*. Survey dilaksanakan pada 01 – 20 Septemer 2024 secara *online* dari semua unit baik dari medis, keperawatan maupun unit penunjang lainnya.

## **B. RESPONDEN**

Responden adalah dokter, administrasi manajemen, pelaksana unit keperawatan maupun non keperawatan dan unit penunjang lainnya sebanyak **111 responden**.

## **C. ASPEK YANG DINILAI**

Survey ini dilakukan untuk mengetahui persepsi supervisor dan pelaksana mengenai *patient safety, medical error* dan pelaporan insiden rumah sakit.

Aspek yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. Bagian A berisi tentang persepsi karyawan terhadap *patient safety* di unitnya dan unit kerja responden
2. Bagian B berisi tentang seberapa besar dukungan dari manajer
3. Bagian C berisi tentang seberapa sering timbul insiden di unit tempat bekerja
4. Bagian D berisi tentang frekuensi pelaporan insiden di unitnya
5. Bagian E berisi tentang tingkat keselamatan pasien di unit tempat bekerja
6. Bagian F berisi tentang gambaran rumah sakit
7. Bagian G berisi tentang seberapa banyak jumlah insiden yang dilaporkan
8. Bagian H berisi tentang latar belakang responden.

#### D. HASIL KUISIONER

Unit kerja responden, dari 247 responden :

NO	BAGIAN	YG SDH ISI SURVEY	PERSENTASE
1	ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN	6	5,41
2	IBS	1	0,90
3	TENAGA MEDIS		
	RAWAT INAP	34	30,63
	RAWAT JALAN	7	6,31
	IBS	1	0,90
	IGD	25	22,52
4	ICU/PICU/NICU	2	1,80
5	FARMASI	4	3,60
6	LABORATORIUM	5	4,50
7	RADIOLOGI	1	0,90
8	GIZI	4	3,60
9	KASIR DAN KEUANGAN	4	3,60
10	REKAM MEDIS DAN PENDAFTARAN	3	2,70
11	RUMAH TANGGA, KEBERSIHAN,	9	8,11
12	TRANSPORTASI	5	4,50
	<b>JUMLAH</b>		5,41

#### Bagian A : persepsi karyawan terhadap patient safety di unitnya dan unit kerja responden

1. 96.4% mempunyai persepsi positif bahwa karyawan di unitnya saling mendukung, 2.4% mempunyai persepsi negatif bahwa karyawan di unitnya tidak saling mendukung dan 1.2% bersikap netral.
2. 22.2% mengatakan tidak memiliki cukup staf untuk menangani beban kerja yang berlebih, 57.5% mengatakan memiliki cukup staf untuk menangani beban kerja yang berlebih sedangkan 20.2% bersikap netral.
3. 98.4% mempunyai persepsi bila ada pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu cepat, maka karyawan di unit kami bekerja bersama-sama sebagai tim untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, sedangkan 1.6% bersikap netral.
4. 93.5% mengatakan petugas di unitnya saling menghargai, 0.8% mengatakan tidak saling menghargai dan 5.7% bersikap netral.

5. 80.5% mempunyai persepsi bahwa karyawan di unitnya bekerja dengan waktu yang lebih lama dari normal untuk perawatan pasien, 17% mengatakan sebaliknya dan 9.7% bersikap netral.
6. 94.8% mengatakan di unitnya secara aktif melakukan kegiatan untuk meningkatkan keselamatan pasien, 1.2% mengatakan sebaliknya dan 4% bersikap netral.
7. 30.7% mempunyai persepsi di unitnya banyak menggunakan tenaga melebihi normal/tambahan untuk kegiatan pelayanan pasien, 53% mengatakan sebaliknya sedangkan 16.2% bersikap netral.
8. 36.5% mempunyai persepsi merasa bahwa kesalahan yang mereka lakukan digunakan untuk menyalahkan mereka, 48.6% berpendapat sebaliknya, sedangkan 15% bersikap netral.
9. 98% mempunyai persepsi di unitnya kesalahan yang terjadi digunakan untuk membuat perubahan kearah yang positif, 0.4% berpendapat sebaliknya sedangkan 1.6% bersikap netral.
10. 45% karyawan masih mempunyai persepsi bahwa hanya karena kebetulan saja bila insiden yang lebih serius tidak terjadi di unit kami, 34.8% berpendapat sebaliknya sedangkan 20.2% karyawan bersikap netral.
11. 83.8% karyawan mempunyai persepsi bila salah satu area di unit sangat sibuk, maka area lain dari unit akan membantu, 5.3% karyawan mengatakan tidak saling membantu, sedangkan 10.9% bersikap netral.
12. 25% mengatakan bila unitnya melaporkan suatu insiden, yang dibicarakan adalah pelakunya bukan masalahnya, 60% mengatakan tidak demikian sedangkan 15% bersikap netral.
13. 95.5% karyawan berpendapat sesudah membuat perubahan-perubahan untuk meningkatkan Keselamatan Pasien, melakukan evaluasi tentang efektivitasnya, 0.5% berpendapat sebaliknya, sedangkan 4% bersikap netral.
14. 42.9% mempunyai persepsi bekerja seolah-olah dalam keadaan "krisis", berusaha bertindak berlebihan dan terlalu cepat, 38.9% berpendapat sebaliknya, sedangkan 18.2% bersikap netral.
15. 74.9% mempunyai persepsi tidak pernah mengorbankan keselamatan pasien

untuk menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak, 18.6% berpendapat sebaliknya sedangkan 6.5% bersikap netral.

16. 59.1% mempunyai persepsi merasa khawatir kesalahan yang mereka buat akan dicatat di berkas pribadi mereka, 24.6% merasa tidak khawatir akan hal tersebut, sedangkan 16.6% bersikap netral.
17. 22.2% mempunyai persepsi bahwa di unitnya banyak masalah keselamatan pasien, 64.4% mempunyai persepsi tidak ada masalah keselamatan pasien di unitnya, sedangkan 13.4% bersikap netral.
18. 83.8% mempunyai persepsi bahwa prosedur dan system di unitnya sudah baik dalam mencegah terjadinya error, 2.4% mempunyai pendapat sistem di unitnya belum baik, sedangkan 13.8% bersikap netral.

#### **Bagian B : Dukungan dari Manajer**

1. 78.1% mempunyai persepsi kalau Manajer/supervisor di unitnya memberi pujian jika melihat pekerjaan diselesaikan sesuai prosedur keselamatan pasien yang berlaku, 7.7% karyawan berpendapat bahwa manajer di unitnya tidak melakukan hal itu, sedangkan 14.2% bersikap netral.
2. 87.8% mempunyai persepsi bahwa Manajer/supervisor dengan serius mempertimbangkan masukan staf untuk meningkatkan keselamatan pasien, 2.1% karyawan berpendapat sebaliknya sedangkan 10.1% bersikap netral.
3. 51.5% mempunyai persepsi bila beban kerja tinggi, manajer/supervisor kami tidak meminta kami bekerja cepat meski dengan mengambil jalan pintas, 31.9% berpendapat sebaliknya, sedangkan 16.6% bersikap netral.
4. 72.1% mempunyai persepsi bahwa Manajer/supervisor di unitnya tidak mengabaikan masalah Keselamatan Pasien yang terjadi berulang kali di unit kami, 10.5% karyawan berpendapat sebaliknya, sedangkan 17.4% bersikap netral.

#### **Bagian C : Komunikasi**

1. 65.6% mempunyai persepsi bahwa karyawan di unitnya mendapat umpan balik mengenai perubahan yang dilaksanakan atas dasar hasil laporan

insiden, 12.5% berpendapat tidak mendapatkan umpan balik, sedangkan 21.9% bersikap netral.

2. 67.6% mempunyai persepsi bahwa karyawan di unitnya bebas berbicara jika melihat sesuatu yang dapat berdampak negatif pada pelayanan pasien, 8.5% mengatakan sebaliknya, sedangkan 23.9% bersikap netral.
3. 64.4% mempunyai persepsi bahwa karyawan di unitnya mendapat informasi mengenai insiden yang terjadi di unitnya, 11.7% mengatakan tidak mendapatkan informasi, sedangkan 23.9% bersikap netral.
4. 29.1% mempunyai persepsi bahwa karyawan merasa bebas untuk mempertanyakan keputusan atau tindakan yang diambil oleh atasannya, 29.2% berpendapat sebaliknya sedangkan 41.7% bersikap netral.
5. 81% mempunyai persepsi bahwa di unitnya selalu mendiskusikan cara untuk mencegah agar insiden tidak terulang kembali, 4.4% sedangkan 14.6% bersikap netral.
6. 10.9% mempunyai persepsi bahwa karyawan di unitnya takut bertanya jika terjadi hal yang kelihatannya tidak benar, 57.5% mengatakan tidak takut untuk berpendapat, sedangkan 31.6% bersikap netral.

#### **Bagian D : Frekuensi Pelaporan Insiden**

1. Seberapa sering di laporkan bila terjadi kesalahan tetapi sempat diketahui dan dikoreksi sebelum berdampak pada pasien, 2% mengatakan tidak pernah, 10.5% mengatakan jarang sekali, 30.8% mengatakan kadang-kadang, 26.64% mengatakan sering, dan 56.7% mengatakan selalu dilaporkan.
2. Seberapa sering di laporkan bila terjadi kesalahan, tetapi tidak berpotensi mencenderai pasien tetap dilaporkan, 7.3% mengatakan tidak pernah, 16.6% mengatakan jarang sekali, 32% mengatakan kadang-kadang, 26.64% mengatakan sering, sedangkan 44.1% mengatakan selalu melaporkan.
3. Seberapa sering di laporkan bila terjadi kesalahan, yang dapat mencenderai pasien tetapi ternyata tidak terjadi cedera, 3.2% mengatakan tidak pernah, 10.9% mengatakan jarang sekali, 24.3% mengatakan kadang-kadang,



26.95% mengatakan sering, sedangkan 61.5% mengatakan selalu membuat laporan.

### **Bagian E : Tingkat Keselamatan Pasien**

1. 22.4% mempunyai persepsi bahwa tingkat keselamatan pasien di unitnya sangat baik.
2. 60.7% mempunyai persepsi bahwa tingkat keselamatan pasien di unitnya baik.
3. 15.4% mempunyai persepsi bahwa tingkat keselamatan pasien di unitnya cukup.
4. 1.2% mempunyai persepsi bahwa tingkat keselamatan pasien di unitnya kurang.
5. 0.4% mempunyai persepsi bahwa tingkat keselamatan pasien di unitnya buruk.

### **Bagian F : Gambaran Rumah Sakit**

1. 92.3% mempunyai persepsi bahwa Manajemen rumah sakit membuat suasana kerja yang mendukung keselamatan pasien, 0.8% berpikir sebaliknya, sedangkan 6.9% bersikap netral.
2. 17.7% mempunyai persepsi bahwa antar Unit di RS nya tidak saling berkoordinasi dengan baik, 68.9% mengatakan koordinasi antar unit baik, sedangkan 13.4% bersikap netral.
3. 29.5% mempunyai persepsi bahwa bila terjadi pemindahan pasien dari unit satu ke unit lain, pasti menimbulkan masalah terkait dengan informasi pasien, 45.8% mengatakan sebaliknya, sedangkan 24.7% bersikap netral.
4. 87.5% mempunyai persepsi bahwa terdapat kerjasama yang baik antar unit di RS yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan bersama, 2.4% berpendapat sebaliknya, sedangkan 10.1% bersikap netral.
5. 75.7% mempunyai persepsi bahwa Informasi penting mengenai pelayanan pasien tidak pernah ada insiden hilang saat pergantian jaga (shift), 8.5% berpendapat sering hilang, sedangkan 15.8% bersikap netral.

6. 6.9% mempunyai persepsi bahwa sering kali tidak menyenangkan bekerja dengan staf dari unit lain di RS ini, 84.2% mengatakan sebaliknya, sedangkan 8.9% bersikap netral.
7. 54.7% mempunyai persepsi bahwa tidak pernah timbul masalah dalam pertukaran informasi antar unit di RS, 22.2% mengatakan sebaliknya, sedangkan 23.1% bersikap netral.
8. 96.4% mempunyai persepsi bahwa tindakan manajemen RS menunjukkan keselamatan pasien merupakan prioritas utama, 0.8% berpendapat sebaliknya, sedangkan 2.8% bersikap netral.
9. 33.2% mempunyai persepsi bahwa manajemen RS kelihatan tertarik pada Keselamatan Pasien hanya sesudah terjadi KTD (Kejadian yang Tidak Diharapkan), 51% berpendapat sebaliknya, sedangkan 15.8% bersikap netral.
10. 96.3% mempunyai persepsi bahwa Unit-unit di RS bekerjasama dengan baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, 0.9% berpendapat sebaliknya, sedangkan 2.8% bersikap netral.
11. 6% mempunyai persepsi bahwa pergantian shift merupakan masalah bagi pasien-pasien di RS ini, 84.3% berpendapat sebaliknya, sedangkan 9.7% bersikap netral.

**Bagian G : Jumlah kejadian yang di laporkan dalam 12 bulan terakhir :**

1. 32.8% mengatakan jumlah kejadian yang di laporkan 1-2 laporan
2. 9.7% mengatakan jumlah kejadian yang di laporkan 3-5 laporan.
3. 4.9% mengatakan jumlah kejadian yang di laporkan 6-10 laporan.
4. 1.6% mengatakan jumlah kejadian yang di laporkan 11-20 laporan.
5. 0.8% mengatakan jumlah kejadian yang di laporkan > dari 21 laporan.
6. 50.2% mengatakan tidak pernah melaporkan insiden di unitnya.

**Bagian H : Latar belakang responden**

**1. Lama bekerja di Rumah Sakit**

- a. 12.6% responden kurang dari 1 tahun bekerja di Rumah sakit

- b. 37.2% responden sudah 1-5 tahun bekerja di Rumah sakit
- c. 25.1% responden sudah 6-10 tahun bekerja di Rumah sakit
- d. 23.9% responden sudah 11-15 tahun bekerja di Rumah sakit
- e. 1.2% responden sudah 16-20 tahun bekerja di rumah sakit
- f. 0% responden mengatakan sudah 21 tahun atau lebih bekerja di Rumah sakit

**2. Lama bekerja di unit**

- a. 22.3% responden mengatakan kurang dari 1 tahun bekerja di unit tersebut
- b. 43.3% responden mengatakan sudah 1-5 tahun bekerja di unit tersebut
- c. 20.6% responden mengatakan sudah 6-10 tahun bekerja di unit tersebut
- d. 13.4% responden mengatakan sudah 11-15 tahun bekerja di unit tersebut
- e. 0.4% responden sudah 16-20 tahun bekerja di unit tersebut.
- f. 0% responden mengatakan sudah 20 tahun atau lebih bekerja di unit tersebut

**3. Lama bekerja dalam seminggu**

- a. 3.5% mengatakan kurang dari 20 jam dalam seminggu
- b. 15.8% mengatakan 20-39 jam bekerja dalam seminggu
- c. 74.1% mengatakan 40-59 jam bekerja dalam seminggu
- d. 4.9% mengatakan 60-79 jam bekerja dalam seminggu
- e. 0.4% mengatakan 80-99 jam bekerja dalam seminggu
- f. 0.4% mengatakan 100 jam atau lebih bekerja dalam seminggu

**4. Posisi/jabatan responden di RS**

- a. 9.7% Dokter dan Manajemen Administrasi
- b. 90.3% Tenaga medis dan pelaksana di unit penunjang lainnya

**5. Posisi jabatan responden berhubungan langsung dengan pasien**

- a. 76.5% responden mengatakan berhubungan langsung dengan pasien
- b. 23.5% responden mengatakan tidak berhubungan langsung dengan pasien.

**6. Lama responden bekerja sesuai profesi saat ini.**

- a. 13.4% mengatakan kurang dari 1 tahun

- b. 37.2% mengatakan sudah 1-5 tahun c.
- 27.5% mengatakan sudah 6-10 tahun d.
- 20.2% mengatakan sudah 11-15 tahun e.
- 1.6% mengatakan sudah 16-20 tahun
- f. 0% mengatakan sudah 21 tahun atau lebih

## **E. KESIMPULAN**

1. Budaya keselamatan pasien RSUD Samin Surosentiko Randublatung secara keseluruhan mendapatkan hasil 73,43%, sudah sesuai dengan target rumah sakit yaitu 60%. Hal ini termasuk budaya keselamatan sedang.
2. Keterbukaan komunikasi staff RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 73,28%. Hal ini termasuk budaya sedang.
3. Umpan balik dan komunikasi mengenai kesalahan staff RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 90,42%. Hal ini termasuk budaya kuat.
4. Frekuensi staff RSUD Samin Surosentiko Randublatung melaporkan jika ada insiden keselamatan pasien adalah 64,47%. Hal ini termasuk budaya sedang.
5. Operan dan transisi staff RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 65,08%. Hal ini termasuk budaya sedang.
6. Dukungan manajemen rumah sakit terhadap keselamatan di RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 79,89%. Hal ini termasuk budaya kuat.
7. Frekuensi staff RSUD Samin Surosentiko Randublatung dalam melaporkan insiden keselamatan pasien, dimana hal ini belum sampai mencelekai pasien adalah 83,13%. Hal ini termasuk budaya kuat.
8. Tindak lanjut RSUD Samin Surosentiko Randublatung untuk selalu melakukan perbaikan yang berkelanjutan adalah 96,09%. Hal ini termasuk budaya kuat.
9. Dukungan manajemen terhadap melakukan supervisi keselamatan pasien di RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 72,37%. Hal ini termasuk budaya sedang.
10. Kerjasama antarunit di RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 84,21%. Hal ini termasuk budaya kuat.

11. Kerjasama dalam satu unit di setiap unit kerja RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 93,02%. Hal ini termasuk budaya kuat.
12. Penempatan staf dan pegawai di RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 41,60%. Hal ini termasuk budaya lemah.
13. Respon tidak menghukum bila melakukan kesalahan di RSUD Samin Surosentiko Randublatung adalah 44,26%. Hal ini termasuk budaya lemah.

#### **F. TINDAK LANJUT**

1. Meningkatkan pemahaman tentang budaya keselamatan pasien yaitu budaya tidak saling menyalahkan, agar karyawan tidak takut untuk melaporkan insiden keselamatan pasien di unitnya.
2. Meningkatkan dukungan manajemen dalam penambahan staff di unit yang masih kurang dan melakukan evaluasi serta rotasi pada staff agar bisa bekerja pada unit yang sesuai dengan kompetensinya.
3. Meningkatkan dukungan manajemen terhadap budaya keselamatan pasien untuk tidak menjadikann laporan keselamatan pasien sebagai acuan penilaian kinerja karyawan.
4. Melaksanakan survey budaya keselamatan pasien kepada unit yang lain secara periodik agar mendapat gambaran secara luas tentang budaya keselamatan pasien di RSUD Samin Surosentiko Randublatung.
5. Melaporkan hasil survey keselamatan pasien kepada manajemen agar dapat digunakan sebagai acuan dukungan manajemen dalam meningkatkan pemahaman budaya keselamatan pasien.
6. Melaksanakan pelatihan keselamatan pasien kepada seluruh karyawan di Rumah Sakit secara periodik.
7. Melibatkan seluruh karyawan untuk lebih meningkatkan budaya keselamatan pasien dengan melaporkan insiden keselamatan pasien yang terjadi di unitnya karena sebagian responden mengatakan tidak pernah melaporkan atau tidak pernah mengetahui insiden keselamatan pasien di unitnya.
8. Meningkatkan kualitas hand over atau komunikasi saat pemindahan pasien karena sebagian besar responden mengatakan insiden keselamatan pasien sering terjadi pada saat pemindahan pasie

Demikian laporan survei budaya keselamatan pasien 2024 ini kami sampaikan, semoga menjadi data dan informasi yang jelas untuk kedepannya.

Randublatung, 1 Oktober 2024  
Ketua Komite Mutu  
RSUD Samin Surosentiko Randublatung



dr. Dini Kamilah Islami  
NIP. 19930609.2022032.001