

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah keselamatan pasien (*patient safety*) dalam organisasi layanan kesehatan telah menjadi perhatian dunia dan dunia kesehatan menanggapi dengan usaha keras untuk mengatasi masalah tersebut (Johnstone & Kanitsaki, 2008). Isu *patient safety* ini mendunia setelah *Institute of Medicine* (IOM) pada tahun 2000 menerbitkan laporan yang berjudul "*To Err Is Human: Building a Safer Health System*". Laporan tersebut mengungkapkan bahwa sekitar 44.000 sampai 98.000 orang meninggal setiap tahun karena kesalahan medis yang terjadi di rumah sakit AS lebih banyak daripada yang meninggal akibat kecelakaan kendaraan bermotor, kanker payudara dan AIDS (Brickell & Carla, 2011). Liputan media tentang laporan tersebut cepat dan meluas, yang mengakibatkan kesadaran publik akan masalah ini (Barrow, 2012).

World Health Organization (WHO) pada tahun 2004 mencanangkan program keselamatan pasien yang disebut *WHO Patient safety*, dengan misi: *Every patient receives safe health care, every time, everywhere*. Sedangkan gerakan keselamatan pasien di Indonesia dimulai ketika Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) mengambil inisiatif membentuk Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit pada tahun 2005.

Pada tahun 2009, diterbitkan Undang-Undang No. 14 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa keselamatan pasien adalah prinsip dasar dari pelayanan kesehatan dan memandang bahwa keselamatan pasien merupakan hak bagi setiap pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Setiap tenaga medis yang bekerja di Rumah Sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien.

Untuk melaksanakan ketentuan Undang-undang ini, Kementerian Kesehatan menerbitkan PERMENKES No. 1691/MENKES/PER/VIII/2011 yang menetapkan sasaran *patient safety* meliputi ketepatan identifikasi pasien; peningkatan komunikasi yang efektif; peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai; kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi; pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan pengurangan risiko pasien jatuh.

Tujuan utama penerapan *patient safety* di rumah sakit adalah mencegah dan mengurangi terjadinya Insiden Keselamatan Pasien (IKP) dalam pelayanan kesehatan. IKP merupakan kejadian atau situasi yang dapat berpotensi atau mengakibatkan cedera pada pasien yang seharusnya tidak terjadi. IKP ini meliputi Kejadian yang Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Potensial Cedera (KPC), dan Kejadian Sentinel (suatu KTD yang mengakibatkan kematian atau cedera yang serius)

(KKPRS, 2015).

Untuk dapat mewujudkan penerapan keselamatan pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi peran Sumber Daya Manusia pemberi pelayanan. SDM yang mempunyai populasi terbesar di rumah sakit dibandingkan dengan tenaga lainnya dan memiliki waktu paling lama kontak langsung dengan pasien adalah **perawat** (Hasanbasri, 2007).

Perawat merupakan petugas kesehatan yang mempunyai peranan sangat penting dalam proses pengobatan pasien. Perawat memiliki peran yang utama dalam meningkatkan dan mempertahankan kesehatan klien dengan mendorong klien untuk lebih pro-aktif jika membutuhkan pelayanan selama menjalani perawatan. Perawat berusaha membantu klien dalam membangun pengertian yang benar dan jelas tentang pengobatan yang sedang dijalannya, memberikan pendidikan kepada pasien dan keluarganya terhadap setiap pelayanan yang diberikan dan turut serta bertanggungjawab terhadap pengambilan keputusan tentang pelayanan yang diberikan bersama dengan tenaga medis lain.

Pentingnya peran perawat ini sejalan dengan pendapat Lumenta (2008) yang dapat disimpulkan bahwa kinerja keselamatan pasien sebagai sebuah kinerja mutu sebuah rumah sakit (organisasi) dipengaruhi oleh kinerja perawat di dalamnya. Kaitannya dengan kinerja, Gibson (1996) mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang memengaruhi kinerja, yaitu faktor individu, psikologi dan organisasi. Faktor individu terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar

belakang, dan demografi. Faktor psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan **motivasi**. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, sistem kompensasi, struktur desain pekerjaan, beban kerja, supervisi, dan rekan kerja.

Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2011) dalam jurnal online yang diterbitkan oleh UNLAM, menyebutkan bahwa penerapan program keselamatan pasien juga dipengaruhi oleh **karakteristik individu** dari perawat. Usia dan pengalaman kerja perawat berpengaruh pada penerapan program *patient safety*.

Sejalan dengan beberapa uraian diatas, Rumah Sakit X Tangerang Selatan telah berupaya untuk selalu menjaga dan mengembangkan mutu layanan dengan melaksanakan Program *Patient Safety* dengan membentuk Tim Keselamatan Pasien RS (TKPRS RS X). Rumah Sakit X Tangerang Selatan menyadari bahwa untuk mencapai hal tersebut diperlukan pengembangan citra baru profesi tenaga kesehatan yang handal yang memiliki kinerja yang baik, selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait bidang tugasnya dan memiliki motivasi yang tinggi, penuh disiplin dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang selalu mengutamakan keselamatan pasien secara terpadu untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat yang dilayaninya.

Rumah Sakit X Tangerang Selatan ini merupakan rumah sakit umum

kelas C dengan jumlah tempat tidur rawat inap sebanyak 50 *bed*. Rumah sakit ini mempunyai jumlah perawat sebanyak 47 orang perawat. Jumlah ini setara dengan 40% dari total seluruh pegawai rumah sakit diluar dokter. Jumlah ini membuktikan bahwa kinerja perawat akan mempengaruhi kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Dibalik upaya Rumah Sakit X dalam meningkatkan pelayanannya, ternyata masih terdapat sejumlah masalah atau tantangan terkait indikator mutu layanan terutama dalam hal praktik melaksanakan *patient safety* di rumah sakit ini. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, masih dijumpai tenaga perawat yang bekerja tanpa menghiraukan prinsip *patient safety*. Beberapa kejadian dilaksanakan tidak sesuai dengan SPO, sehingga dapat membahayakan pasien. Contoh yang paling sederhana adalah mengawali tindakan tanpa cuci tangan terlebih dahulu. Dari hasil audit *hand hygiene* rumah sakit bulan Januari – Juni 2017, kepatuhan terhadap *hand hygiene* rumah sakit masih sebesar 70%, dibawah kriteria yang ditetapkan rumah sakit sebesar 80%. Selain itu, dari catatan absensi juga ditemui bahwa angka kedisiplinan kehadiran rata-rata sebesar 80 % dari target KPI sebesar 95% sehingga proses *hand over* per shift tidak dilakukan secara optimal.

Selain itu, kinerja (operasional) Rumah Sakit X Tangerang Selatan tahun 2017 menunjukkan rendahnya capaian pada beberapa indikator kinerja operasional, diantaranya adalah: BOR (*Bed Occupancy Ratio*/Angka

Pemanfaatan Tempat Tidur) yang menunjukkan angka 56,2% di tahun 2016, menurun menjadi 45% di tahun 2017. Angka ini ternyata masih relatif kurang jika dibandingkan dengan Parameter Depkes RI, 2005 yang mensyaratkan BOR ideal yakni 60-85%.

Berdasarkan laporan TKPRS dan Komite Mutu Rumah Sakit X Tangerang Selatan selama tahun 2017 didapatkan data Kondisi Potensial Cedera (KPC) sebanyak 35 kasus, KNC sebanyak 24 kasus, Kejadian Tidak Cedera (KTC) sebanyak 20 kasus, KTD sebanyak 25 kasus. Kasus jatuh dari tempat tidur pada rawat inap terjadi 3 kali pada tahun 2017. Prosentase peningkatan tertinggi terjadi di ruangan Rawat Inap dengan prosentase peningkatan kasus IKP sebanyak 30% bila dibandingkan pada bulan yang sama di tahun 2016.

Dari hasil interview dengan bagian personalia, didapatkan keterangan bahwa beberapa perawat telah dikirimkan untuk mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan *patient safety*. Selain itu, SPO juga telah disosialisasikan kepada para perawat sampai dengan level bawah. Hal ini bertolak belakang dengan hasil yang didapat pada pengamatan awal peneliti bahwa beberapa perawat bekerja dengan tidak mengindahkan *patient safety*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Karakteristik Individu Perawat, Pengetahuan *Patient safety* dan Motivasi Kerja

Perawat terhadap Penerapan Program *Patient safety* Di Rumah Sakit X Tangerang Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang di atas, beberapa masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Perawat kurang memahami dan menerapkan program *patient safety* rumah sakit.
- 2) Karakteristik perawat bervariasi, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari karakteristik individu perawat terhadap penerapan program *patient safety* rumah sakit.
- 3) Beberapa perawat sudah diberikan pelatihan tentang *patient safety*, namun demikian masih terdapat kejadian dimana perawat bekerja tanpa menghiraukan keselamatan pasien, oleh karena itu diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang *patient safety* terhadap penerapan program *patient safety* rumah sakit.
- 4) Perawat mempunyai motivasi kerja, yang bisa ditunjukkan dengan disiplin kerja dan peduli dengan program rumah sakit. Namun demikian, terdapat perawat yang mempunyai motivasi rendah, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap penerapan program *patient safety* di rumah sakit.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian dilakukan terhadap perawat di unit Rawat Inap
2. Penelitian dilakukan hanya pada empat variabel yang ada yaitu:
 - Karakteristik individu perawat (usia, masa kerja).
 - Pengetahuan perawat tentang *patient safety*;
 - Motivasi kerja perawat dalam praktik melaksanakan program *patient safety*;
 - Penerapan program *patient safety* pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Tangerang Selatan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah apakah karakteristik individu perawat, pengetahuan tentang *patient safety* dan motivasi perawat secara sendiri-sendiri dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap penerapan program *patient safety* pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Tangerang Selatan? Selanjutnya, rumusan masalah masing-masing variable secara rinci yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah variabel karakteristik individu (usia dan masa kerja perawat) berpengaruh pada penerapan program *patient safety* pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Tangerang Selatan.
- 2) Apakah variabel pengetahuan tentang *patient safety* berpengaruh terhadap program *patient safety* pada unit Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Tangerang Selatan.
- 3) Apakah variabel motivasi kerja perawat berpengaruh terhadap penerapan program *patient safety* pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Tangerang Selatan?
- 4) Apakah variabel karakteristik individu perawat, pengetahuan tentang *patient safety* dan motivasi perawat mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap penerapan program *patient safety* pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Tangerang Selatan dan variabel apakah yang paling dominan?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk bisa memberikan beberapa manfaat baik manfaat praktis dan teoritis sebagai berikut:

1). Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumbangan informasi bagi Rumah Sakit X Tangerang Selatan yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu pelayanan

kesehatan dalam memberikan keselamatan kepada pasien (*patient safety*).

- b. Memberikan gambaran yang lebih konkrit dan dapat di jadikan sumber pijakan atau input alternatif dalam memecahkan masalah dan mengelola mutu pelayanan kesehatan melalui penerapan program *patient safety*.
- c. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi para petugas kesehatan khususnya para perawat sebagai ujung tombak pemberi layanan kesehatan di rumah sakit.

2). **Manfaat Teoritis**

- a. Mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang manajemen peningkatan mutu perilaku perawat tenaga kesehatan melalui karakteristik individu perawat, pengetahuan *patients safety* dan motivasi perawat, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar dan pendorong dilakukannya penelitian yang sejenis tentang masalah tersebut dimasa mendatang.
- b. Penelitian ini bermanfaat, terutama bagi penulis, dalam menerapkan teori, membandingkan teori dan pengalaman praktis di lapangan