

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keselamatan pasien (*patient safety*) telah menjadi isu global dalam bidang pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Keselamatan pasien adalah usaha untuk mengurangi risiko cedera yang tidak diharapkan dalam pelayanan kesehatan sampai nilai terendah yang bisa diterima. Batas terendah ini ditentukan oleh pengetahuan terkini, fasilitas yang dimiliki, sumber daya yang ada, dan prosedur yang dijalankan harus bernilai lebih daripada tanpa penanganan atau prosedur lain (Panesar et al., 2014). Menurut penjelasan Pasal 43 Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 yang dimaksud dengan keselamatan pasien (*patient safety*) adalah proses dalam suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien secara aman termasuk didalamnya pengkajian mengenai resiko, identifikasi, manajemen resiko terhadap pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan untuk belajar dan menindaklanjuti insiden, dan menerapkan solusi untuk mengurangi serta meminimalisir timbulnya resiko.

Faktor keselamatan pasien menjadi perhatian utama rumah sakit dalam melayani masyarakat yang berobat. Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan sistem rumah sakit yang membuat asuhan pasien lebih aman, mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya dilakukan. Keselamatan pasien harus menjadi prioritas utama seluruh Rumah Sakit yang ada di Indonesia.

Setiap rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya hal-hal sebagai berikut : 1) ketepatan identifikasi pasien; 2) peningkatan komunikasi yang efektif; 3) peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai; 4) kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur, tepat-pasien operasi; 5) pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan; dan 6) pengurangan risiko pasien jatuh (Permenkes, 2011). Salah satu tujuan penting dari penerapan sistem keselamatan pasien di rumah sakit adalah mencegah dan mengurangi terjadinya insiden keselamatan pasien (IKP) dalam pelayanan kesehatan. IKP adalah setiap kejadian atau situasi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang seharusnya tidak terjadi. IKP ini meliputi kejadian tidak diharapkan (KTD), kejadian nyaris cedera (KNC), kejadian potensial cedera (KPC), dan kejadian sentinel.

Menurut data dari WHO tahun 2017, penelitian mengenai Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) di 26 negara berpenghasilan rendah dan menengah, frekuensi KTD berkisar 8% dengan 83% dari KTD tersebut sebenarnya dapat dicegah, dan dengan angka kematian sebesar 30%. Angka estimasi hospitalisasi setiap tahun di dunia adalah sebesar 421 juta dengan sekitar 42,7 juta pasien mengalami KTD. Sedangkan menurut KKP-RS tahun 2011, di Indonesia laporan Insiden Keselamatan Pasien menemukan adanya pelaporan kasus KTD (14,41%) dan KNC (18,53%) yang disebabkan karena proses atau prosedur klinik (9,26%), medikasi (9,26%), dan pasien jatuh (5,15%). Meginniss et al., (2012) menyatakan bahwa lebih dari 40.000 insiden keselamatan pasien terjadi di Inggris setiap hari. Selanjutnya World Health Organization tahun 2016 mengungkapkan fakta mengejutkan yang menyatakan bahwa satu dari sepuluh pasien di negara

berkembang termasuk Indonesia mengalami cedera pada saat menjalani pengobatan di rumah sakit.

World Health Organization (WHO) pada tahun 2009 menyatakan bahwa ada empat faktor yang dapat menyebabkan terjadinya insiden keselamatan pasien, yaitu faktor organisasi, faktor kerja tim, faktor lingkungan dan faktor individu. Dari keempat faktor tersebut, faktor organisasi dan faktor kerja tim yang memiliki kontribusi besar untuk menyebabkan terjadinya masalah keselamatan pasien. Faktor kerja tim terdiri atas kerjasama tim dan supervise. Sedangkan faktor organisasi ini meliputi budaya keselamatan, kepemimpinan dan komunikasi (Rivai et al., 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Ahmadpour et al., (2019) juga menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) berkontribusi terhadap implementasi keselamatan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Merrill, (2015) dalam jurnal berjudul *Leadership Style and Patient Safety Implications for Nurse Managers* menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berkontribusi terhadap keselamatan pasien. Penelitian mengenai keselamatan pasien juga dilakukan oleh Izumi et al., (2017) di *University Hospital Staff* yang menunjukkan bahwa hasil dari pelatihan kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap peningkatan budaya keselamatan pasien. Keadaan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan keselamatan pasien. Penelitian serupa dilakukan oleh Auer et al., (2014) untuk mendapatkan dan menumbuhkan kepercayaan, para pemimpin rumah sakit, termasuk perawat, perlu meningkatkan prioritas yang diberikan untuk keselamatan pasien dan memiliki minat yang tulus dan berkelanjutan dalam menciptakan budaya keselamatan pasien.

Kepemimpinan adalah proses dalam mempengaruhi individu untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan pemimpin adalah orang yang melaksanakan kepemimpinan itu sendiri. Pemimpin berperan sangat vital dalam organisasi. Pemimpin memotivasi karyawan untuk berkinerja dengan baik sehingga visi dan misi organisasi dapat terwujud. Mengantisipasi kondisi masa depan yang lebih baik, kepemimpinan transformasional sebagai model alternatif kepemimpinan yang tepat dan adaptif pada lingkungan yang perubahannya cukup cepat. Teori kepemimpinan transformasional yang dikembangkan oleh Bass (1985) mempelajari bagaimana pemimpin mengubah lingkungan kerja, dan struktur organisasi agar lebih konsisten dengan strategi-strategi manajemen untuk mencapai sasaran organisasi. Kepemimpinan transformasional menciptakan perubahan positif dan berharga pada para pengikut. Pemimpin seperti itu berfokus pada mengubah orang lain untuk saling membantu, saling menjaga, mendorong dan harmonis, dan memperhatikan organisasi secara keseluruhan (Paracha et al., 2012).

Komunikasi merupakan suatu proses interaksi sosial dan interpersonal dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi terdapat dua orang individu atau lebih yang sedang melakukan hubungan tertentu yang masing-masing dari mereka berupaya untuk saling mempengaruhi, seperti membentuk opini, pemikiran, penilaian, keyakinan, kepercayaan, sikap atau perilaku tertentu (Pieter, 2017). Dalam praktik keperawatan, seorang perawat selain wajib memiliki kemampuan akademis ilmu keperawatan, mereka juga wajib mempunyai keterampilan berkomunikasi dengan baik, efektif dan tepat sasaran. Bahkan keterampilan komunikasi dianggap sebagai *critical skill* yang harus dimiliki, karena melalui

komunikasi perawat bisa mengumpulkan data, mengidentifikasi, mengkaji, mengolah dan menarik kesimpulan, serta dapat memberikan edukasi kesehatan yang berdampak pada kesehatan dan kesembuhan pasien. Oleh karena itu proses komunikasi yang dibangun perawat dan pasien haruslah berdasarkan hubungan saling percaya agar para perawat benar-benar mampu menyampaikan isi pesan dengan tepat, mudah dipahami dan bisa mengubah pola sikap pasien atas arti makna, ide-ide atau gagasan yang akan dan telah disampaikannya (Pieter, 2017).

Kepercayaan (*trust*) terhadap tenaga kesehatan sangat penting bagi kesembuhan atau keselamatan pasien. Pasien yang mempercayai tenaga kesehatan yang merawatnya akan lebih mudah diarahkan dan mau melakukan apapun yang diperintahkan atau tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan. Fokus pada menciptakan kepercayaan (*trust*) adalah tujuan eksplisit melalui interaksi yang benar-benar jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Dalam lingkungan perawatan kesehatan, kepercayaan (*trust*) mempengaruhi kualitas setiap hubungan, komunikasi, proyek kerja, dan upaya yang dilakukan oleh tim keperawatan. Ketika organisasi layanan kesehatan dan petugas kesehatan dapat menjadi terpercaya, konsumen layanan kesehatan akan memilih layanan kesehatan tersebut dan memberi tahu orang lain tentang hal positif yang sudah diterimanya.

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit khusus kelas C, yang memberikan pelayanan khusus bedah orthopaedi & traumatologi orthopaedi. Sesuai dengan motto rumah sakit X yaitu “Kesembuhan Anda Adalah Kebahagiaan Kami”, maka tujuan rumah sakit adalah melakukan pelayanan yang terbaik untuk pasien dari pelayanan informasi ataupun dari segi segala hal untuk memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada semua pasien yang datang ke rumah sakit X.

Hasil survei data awal berdasarkan wawancara dengan kepala bidang keperawatan perhatian terhadap keselamatan (*safety*) sebagai gugus kendali mutu di rumah sakit X sudah dimulai sejak 2009. Namun hingga saat ini insiden keselamatan pasien masih terjadi. Dalam satu triwulan bisa terjadi 1 insiden keselamatan pasien. Akan tetapi mengenai data tertulis atau pendokumentasian mengenai insiden keselamatan pasien tidak bisa ditunjukkan kepada penulis. Akar problem insiden keselamatan tersering adalah masalah komunikasi. Komunikasi yang paling rentan mengalami kesalahan adalah pemberian instruksi yang dilakukan secara verbal. Melalui komunikasi perawat bisa mengumpulkan data, mengidentifikasi, mengkaji, mengolah dan menarik kesimpulan, serta dapat memberikan edukasi kesehatan yang berdampak pada kesehatan dan kesembuhan pasien. Namun hal ini belum terpenuhi dengan maksimal.

Saat ini, tim PMKP juga tidak berjalan dengan maksimal karena ketua tim PMKP telah *resign*. Kepala bagian keperawatan mengatakan bahwa dalam identifikasi laporan insiden keselamatan pasien, kepala bagian keperawatan hanya membuat laporan harian kemudian diserahkan kepada pimpinan rumah sakit. Kepala bagian keperawatan sendiri belum pernah mendapatkan pelatihan RCA. Selain itu, budaya belajar dari insiden juga belum terlaksana maksimal ditandai dengan adanya insiden keselamatan pasien yang pernah terulang kembali.

Fenomena yang terlihat di rumah sakit X Jakarta menunjukkan belum optimalnya implementasi keselamatan pasien. Padahal, perwujudan keselamatan pasien di rumah sakit memerlukan adanya keterlibatan pimpinan dan komunikasi yang baik serta membangun kepercayaan dengan pasien. Pemimpin berperan sangat vital dalam organisasi. Sementara di dalam praktiknya, tenaga kesehatan

khususnya perawat berkontribusi banyak dalam menciptakan keselamatan pasien melalui interaksi dan komunikasi dengan pasien. Sehingga sangat diharapkan bagi perawat untuk bertindak sebagai individu yang dapat dipercaya oleh pasien. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa ada pengaruh antara kepemimpinan dan komunikasi terhadap implementasi keselamatan pasien. Namun belum ada penelitian yang menganalisis bagaimana kepercayaan (*trust*) memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien. Hal ini menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Peran Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi Efektif Terhadap Implementasi Keselamatan Pasien Dengan Kepercayaan (*Trust*) Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit X Jakarta

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terjadi insiden keselamatan pasien di rumah sakit
2. Kepemimpinan transformasional di rumah sakit belum diterapkan secara maksimal.
3. Pelatihan keselamatan pasien belum dilaksanakan secara intensif
4. Tenaga kesehatan belum maksimal dalam menunjukkan sikap dapat dipercaya
5. Perawat kurang memperhatikan pentingnya komunikasi dalam keperawatan

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan penelitian tidak terlalu luas dan menimbulkan bias, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah peran kepemimpinan transformasional dan komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien dengan kepercayaan (*trust*) sebagai mediasi. Lokasi penelitian hanya terbatas pada rumah sakit X di Jakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien dengan kepercayaan (*trust*) sebagai mediasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap implementasi keselamatan pasien?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepercayaan (*trust*) ?
5. Apakah terdapat pengaruh komunikasi efektif terhadap kepercayaan (*trust*) ?

6. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap implementasi keselamatan pasien ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :
Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien dengan kepercayaan (*trust*) sebagai mediasi
2. Tujuan Khusus :
 - a. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap implementasi keselamatan pasien
 - b. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap implementasi keselamatan pasien
 - c. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepercayaan (*trust*)
 - d. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepercayaan (*trust*)
 - e. Menganalisis pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap implementasi keselamatan pasien

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian yang dilakukan ini pada hakekatnya meliputi:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kegunaan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit pada umumnya dan khususnya disiplin ilmu praktik keselamatan pasien.
- b. Memberikan kontribusi yang signifikan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pendapat yang bersifat membangun dalam rangka peningkatan mutu rumah sakit yang meliputi antara lain:

- a. Memberikan saran dan masukan pemikiran bagi pihak manajemen rumah sakit X di Jakarta dalam hal meningkatkan implementasi keselamatan pasien melalui kepemimpinan transformasional, komunikasi efektif dan kepercayaan (*trust*).
- b. Memberikan referensi atau sumber informasi untuk evaluasi, perhatian dan perbaikan masalah implementasi keselamatan pasien di rumah sakit X di Jakarta melalui kepemimpinan transformasional, komunikasi efektif dan kepercayaan (*trust*).