

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah tempat tujuan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit dapat berupa *Medical Check Up (MCU)* yaitu kebutuhan bagi orang sehat, poliklinik, IGD, rawat inap, pelayanan diagnostik seperti laboratorium dan radiologi, sampai pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih serius seperti ICU maupun tindakan operasi. Rumah sakit juga menyediakan pelayanan obat yang diselenggarakan oleh instalasi farmasi. Selain itu, rumah sakit juga wajib didukung oleh unit penunjang non medis seperti *laundry*, *cleaning service*, maupun *security*.

Dengan pelayanan komprehensif yang mampu memenuhi kebutuhan bermacam-macam pasien, mulai dari orang sehat yang hanya ingin memeriksakan kesehatan, sampai penderita penyakit serius yang membutuhkan tindakan kompleks, menyebabkan rumah sakit menjadi suatu institusi sangat kompleks yang terdiri dari berbagai unit. Setiap unit memiliki tugas dan kewenangan masing-masing dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan profesi yang berbeda, maka tidak jarang terjadi hal-hal yang dapat menyebabkan Insiden Keselamatan Pasien (IKP).

Insiden Keselamatan Pasien (IKP) adalah kejadian-kejadian yang dialami oleh pasien dimana dapat berdampak pada keselamatan pasien tersebut. IKP dapat bervariasi mulai dari ringan sampai berat. Ketika suatu kejadian belum dialami oleh pasien tetapi berpotensi menyebabkan Insiden Keselamatan Pasien disebut Kondisi Potensial Cedera (KPC). Ketika suatu kejadian dialami oleh pasien misalnya pasien sudah menerima obat yang salah, tetapi belum meminum obat tersebut, kondisi ini disebut Kejadian Nyaris Cedera (KNC). Ketika obat yang salah tersebut diminum oleh pasien tetapi tidak menimbulkan dampak yang merugikan disebut Kejadian Tidak Cedera (KTC). Ketika obat yang salah tersebut menimbulkan efek yang merugikan, maka disebut Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). Jika KTD berdampak sangat berat sehingga menyebabkan kematian atau cacat pada pasien yang mengalaminya, disebut sebagai *Sentinel Event*.

Data WHO 2019 menunjukkan satu dari sepuluh orang yang datang ke rumah sakit mengalami Insiden Keselamatan Pasien dan lima puluh persen diantaranya dapat dicegah.

*Joint Commission International (JCI)* yang adalah badan akreditasi internasional menggunakan *International Patient Safety Goals (IPSGs)* sebagai syarat wajib lulus bagi rumah sakit yang mereka akreditasi. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sebagai badan akreditasi rumah sakit di Indonesia, mengadopsi standar yang sama pada tahun 2012 dan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) ditetapkan sebagai syarat wajib lulus bagi rumah sakit yang diakreditasi. Dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1 yang diterbitkan tahun 2017, sasaran keselamatan pasien tetap menjadi fokus utama dan menjadi syarat lulus. Hal yang sama tetap dipertahankan pada SNARS edisi 1.1 tahun 2019. Hal ini menyatakan bahwa keselamatan pasien menjadi fokus penilaian dalam akreditasi rumah sakit. Hal tersebut dapat dimengerti karena dengan kompleksnya pelayanan di rumah sakit menyebabkan tingginya risiko Insiden Keselamatan Pasien (IKP).

Pada tahun 2017, Kementerian Kesehatan tetap memakai keenam Sasaran Keselamatan Pasien di atas di dalam Permenkes nomor 11 tahun 2017. Implementasi keenam sasaran keselamatan pasien tersebut, diharapkan dapat mengurangi Kejadian Insiden Keselamatan Pasien.

Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang merupakan rumah sakit kelas C dengan kapasitas 136 tempat tidur dan terletak di perbatasan dengan Jakarta Selatan. Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang terletak di tengah-tengah pemukiman masyarakat kelas menengah dan menengah bawah. Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang melayani lebih dari 80% pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS.

Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang adalah rumah sakit kelas C dengan fasilitas yang cukup lengkap yang mengakibatkan tingkat kompleksitas yang juga cukup tinggi. Dalam kondisi sedemikian, tidak heran Insiden Keselamatan Pasien cukup banyak ditemukan.

Dari data Insiden Keselamatan Pasien yang dilaporkan setiap bulan dan dianalisa setiap 3 bulan, ditemukan bahwa kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien adalah penyebab utama dalam terjadinya Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang.

Pada tahun 2020, terdapat 13 insiden keselamatan pasien yang melibatkan perawat. 6 kasus diantaranya merupakan insiden keselamatan pasien yang terjadi karena kegagalan implementasi sasaran keselamatan pasien yaitu 4 IKP terkait

komunikasi efektif dan 2 IKP terkait pasien jatuh. Pada triwulan pertama 2021, terdapat 3 insiden keselamatan pasien yang melibatkan perawat dan ketiganya terjadi karena kegagalan implementasi sasaran keselamatan pasien yaitu 1 kasus kepatuhan identifikasi pasien dan 2 kasus upaya pencegahan risiko jatuh.

Lebih dari 70% insiden yang dilaporkan, baik KPC, KNC, KTC, bahkan KTD yang terjadi di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang melibatkan perawat fungsional yang melayani pasien secara langsung. Hal ini tidak mengherankan mengingat jumlah perawat sebagai sumber daya manusia yang paling banyak di rumah sakit. Dari data Januari sampai Maret tahun 2020, dengan 1 KPC, 3 KNC, 2 KTC, dan 2 KTD, semuanya melibatkan perawat. Dari hasil investigasi sederhana sampai analisa akar masalah (*Root Cause Analysis/RCA*), alasan yang paling sering muncul adalah beban kerja yang berlebih dan kurangnya pengetahuan tentang keselamatan pasien. Hal ini terjadi karena tingginya *turn over* perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Pada perawat baru, yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman bekerja di rumah sakit, pelaporan insiden merupakan suatu pengalaman baru yang membutuhkan pengulangan agar dapat menjadi suatu kebiasaan.

Karena perawat baru yang belum berpengalaman sering terlibat dalam Insiden Keselamatan Pasien, diduga berkaitan dengan masih rendahnya budaya keselamatan pasien pada perawat tersebut. Budaya keselamatan pasien yang meliputi budaya melaporkan, *no blaming culture*, budaya komunikasi efektif, dan budaya kerjasama membutuhkan waktu yang tidak sedikit agar dapat menjadi bagian dari setiap insan kesehatan di rumah sakit. Karena itu, tingginya *turnover* para perawat menyebabkan kurangnya budaya keselamatan pasien yang mengakar pada perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Budaya tidak menyalahkan (*no blaming culture*) masih belum terbentuk di kalangan perawat Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang yang terbukti dari masih ada kepala unit yang memarahi dan menghukum perawat yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam mengimplementasikan sasaran keselamatan pasien.

Hal tersebut di atas, didukung dengan hasil *Focus Group Discussion (FGD)* yang dilakukan pada tanggal 4 Mei 2021 dengan 12 peserta yang terdiri dari perawat struktural yang menjabat jabatan manajerial dari kepala unit rawat inap, kepala unit IGD, kepala unit ICU, kepala unit ruang operasi, kepala unit hemodialisa, kepala unit rawat jalan, kepala bidang keperawatan, ketua komite keperawatan, anggota komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP). Dari 12 peserta tersebut, didapatkan 5 faktor yang mempengaruhi kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien, yaitu budaya keselamatan pasien, pengetahuan tentang keselamatan pasien, beban kerja yang berlebih, kepatuhan terhadap SOP, dan pengawasan dari atasan.

Peserta FGD diminta untuk mengurutkan kelima faktor tersebut dan tiga yang teratas dianggap sebagai faktor utama yang menyebabkan kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien. Sebanyak 92% peserta FGD yang menilai budaya keselamatan pasien adalah faktor 3 besar penyebab kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien. Sebanyak 92% peserta FGD menilai kepatuhan terhadap SOP yang merupakan karakter personal sebagai faktor utama kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien. Sebanyak 67% peserta FGD menilai bahwa beban kerja yang berlebih adalah faktor utama dalam kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien. Sebanyak 25% dari peserta FGD menilai bahwa pengawasan dari atasan merupakan faktor utama dalam kegagalan implementasi Sasaran Keselamatan Pasien.

Peserta FGD juga diminta untuk menilai skor masing-masing faktor di atas pada para perawat fungsional Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Sebanyak 58% peserta FGD menilai budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang masih rendah. Artinya hanya 42% peserta menilai budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang cukup atau tinggi. Sebanyak 58% peserta FGD menyatakan bahwa pengetahuan keselamatan pasien pada perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang cukup atau tinggi dan sebanyak 42% peserta FGD menyatakan bahwa pengetahuan keselamatan pasien pada perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang masih rendah. Sebanyak 50% peserta FGD menilai bahwa beban kerja perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang cukup atau tinggi, sedangkan 50% lainnya menilai beban kerja perawat fungsional di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang masih rendah. Sebanyak 58% peserta FGD menyatakan bahwa kepatuhan perawat terhadap SOP Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang cukup atau tinggi dan hanya 42% merasa kepatuhan perawat terhadap SOP Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang masih rendah. Sebanyak 75% peserta FGD menilai bahwa pengawasan dari atasan pada para perawat fungsional di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang cukup atau tinggi, dan hanya 25% yang menilai bahwa pengawasan atasan terhadap para perawat fungsional di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang masih rendah.

Dari hasil penelitian pendahuluan dengan cara FGD di atas dan dengan menilai kondisi di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang, maka ditentukan bahwa budaya keselamatan, pengetahuan tentang keselamatan pasien, dan beban kerja merupakan variabel yang patut diteliti sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sasaran Keselamatan Pasien adalah cara untuk mengurangi Insiden Keselamatan Pasien, sekaligus meningkatkan mutu layanan rumah sakit. Sedangkan budaya keselamatan pasien, pengetahuan, dan beban kerja merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi Sasaran Keselamatan Pasien tersebut, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Beban Kerja Terhadap Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Dengan Budaya Keselamatan Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang”**.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada susunan variabel dan kerangka konsep serta metode analisa yang menggunakan *path analysis*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dan fokus dalam penulisan ini, maka ada beberapa hal dalam mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Implementasi sasaran keselamatan pasien adalah upaya untuk mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. Tingginya angka insiden keselamatan pasien yang melibatkan para perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang menunjukkan perlu peningkatan implementasi sasaran keselamatan pasien. Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh semua petugas yang bekerja di rumah sakit, terutama pada Profesional Pemberi Asuhan (PPA) yang melayani pasien secara langsung dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan asuhan dan pelayanan kepada pasien. Mereka sangat rentan menjadi penyebab terjadinya Insiden Keselamatan Pasien jika tidak mengimplementasikan keenam Sasaran Keselamatan Pasien secara konsisten dan berkesinambungan.
2. Budaya keselamatan pasien terbentuk dari pengalaman dan kepercayaan, serta lingkungan, dimana seseorang bekerja. Perawat fungsional sebagai salah satu PPA adalah kelompok profesi yang jumlahnya paling banyak di rumah sakit, karena itu Insiden Keselamatan Pasien yang terjadi di rumah sakit juga paling banyak melibatkan para perawat. Tingginya angka *turn over* pada para perawat menyebabkan rendahnya budaya keselamatan pasien pada para perawat baru tersebut.
3. Beban kerja yang tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan kelelahan (*burnout*) pada petugas kesehatan terutama perawat, dan merupakan faktor utama penyebab terjadinya insiden keselamatan pasien. Hasil investigasi sederhana dan analisa akar masalah yang dilakukan di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang terhadap laporan Insiden

Keselamatan Pasien menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebih dan kurangnya pengetahuan tentang keselamatan pasien sebagai alasan yang paling sering muncul. Kedua alasan tersebut menunjukkan tidak seimbangnya beban kerja dan rendahnya pengetahuan menjadi alasan yang perlu diteliti.

4. Pengetahuan keselamatan pasien adalah dasar dari terbentuknya perilaku kepatuhan dalam pelaksanaan implementasi sasaran keselamatan pasien. Penelitian awal yang dilakukan dengan metoda FGD terhadap 12 orang perawat struktural yang merupakan kepala unit maupun kepala ruangan menunjukkan bahwa pengetahuan keselamatan pasien juga masih rendah pada para perawat di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka batasan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah Pengetahuan dan Beban Kerja sebagai variabel independen; Budaya Keselamatan Pasien sebagai variabel intervening; Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien sebagai variabel dependen;
2. Obyek yang diteliti adalah perawat Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang.
3. Unit analisis adalah perawat fungsional yang melayani pasien secara langsung.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara pengetahuan dan beban kerja terhadap implementasi Sasaran Keselamatan Pasien dengan budaya keselamatan pasien sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang secara simultan ?
2. Apakah terdapat pengaruh positif pengetahuan terhadap implementasi Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang?
3. Apakah terdapat pengaruh positif beban kerja terhadap implementasi Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang?
4. Apakah terdapat pengaruh positif pengetahuan terhadap budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang?

5. Apakah terdapat pengaruh positif beban kerja terhadap budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang?
6. Apakah terdapat pengaruh positif budaya keselamatan pasien terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum  
Untuk menganalisis pengaruh positif secara bersama-sama antara pengetahuan dan beban kerja terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien dengan budaya keselamatan pasien sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang
2. Tujuan Khusus
  1. Untuk menganalisis pengaruh positif pengetahuan terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang
  2. Untuk menganalisis pengaruh positif beban kerja terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang
  3. Untuk menganalisis pengaruh positif pengetahuan terhadap budaya kerja di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang
  4. Untuk menganalisis pengaruh positif beban kerja terhadap budaya kerja di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang
  5. Untuk menganalisis pengaruh positif budaya kerja terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini semoga diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Bagi Peneliti  
Bagi peneliti, semoga penelitian ini dapat menambah pengalaman dan meningkatkan wawasan peneliti tentang bagaimana seharusnya mengelola pendidikan para perawat tentang keselamatan pasien dan mengelola beban kerja perawat sehingga meningkatkan budaya keselamatan pasien dan berpengaruh pada implementasi sasaran keselamatan pasien.
  - b. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Diharapkan dapat menjadi bahan referensi, acuan dan dasar untuk melakukan penelitian berikutnya. Untuk memperkaya khasanah ilmu

pengetahuan pada bidang ilmu manajemen administrasi rumah sakit khususnya keselamatan pasien.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ilmiah diperpustakaan dan juga sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah manajemen, pengaruh pengetahuan dan beban kerja terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien dengan budaya keselamatan sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Aminah.

### b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan bagi rumah sakit untuk mengambil kebijakan pelatihan keselamatan pasien untuk meningkatkan pengetahuan para staf rumah sakit serta mengatur beban kerja yang sesuai sehingga terbentuk budaya keselamatan pasien yang diharapkan dapat meningkatkan implementasi sasaran keselamatan pasien pada para perawat fungsional pada khususnya dan seluruh staf rumah sakit pada umumnya. Kebaruan dari penelitian ini adalah budaya keselamatan pasien sebagai variabel intervening dengan beban kerja sebagai faktor independen yang diharapkan dapat menjadi referensi baru bagi rumah sakit dalam mengambil kebijakan pengaturan dan pengelolaan staf keperawatan demi terciptanya keselamatan pasien yang lebih baik di rumah sakit.