

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam kehidupan setiap individu manusia. Menurut Permenkes Nomor 147 tahun 2010 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit merupakan organisasi yang padat modal, padat SDM, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Padat modal karena rumah sakit memerlukan investasi yang tinggi untuk memenuhi persyaratan yang ada. Padat sumber daya manusia karena didalam rumah sakit pasti terdapat berbagai profesi dan jumlah karyawan yang banyak. Padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena di dalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih dan mahal serta kebutuhan berbagai disiplin ilmu yang berkembang dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi atau peraturan-peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit. Perawat merupakan bagian dari rumah sakit yang menjadi sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dalam memajukan perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan rumah sakit juga memerlukan sistem manajemen yang bisa menggerakkan semua sumber daya manusia yang ada sehingga akan berdampak pada pencapaian kinerja termasuk perawat didalamnya.

Berdasarkan laporan survei kepuasan karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Cempaka Putih dapat dilihat dari naik turunnya *work engagement* yang berdampak pada kinerja rumah sakit pada tahun 2020. Dalam faktor penilaian kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Cempaka Putih yang terdiri dari pengetahuan kerja, kesadaran akan tugas, kepatuhan, kedisiplinan, kerjasama, mandiri, partisipasi, inovasi dan kreativitas, bertanggung jawab, budaya pelayanan, etika kerja integritas dan ketepatan waktu menyelesaikan tugas dilapangan. Hal yang paling penting yang diangkat menjadi sebuah masalah adalah *work engagement* perawat dalam budaya keselamatan pasien. Di RSUD Cempaka Putih, berdasarkan survei budaya keselamatan pasien selama tahun 2021 periode Januari s/d Desember, insiden keselamatan pasien frekwensi pelaporan pegawai adalah sebanyak 59,43 % berhubungan dengan instalasi rawat inap dan penunjang. Data yang masuk tersebut dapat dikatakan tidak sebanding dengan kenyataan dilapangan. Karena kenyataannya masih cukup sering terjadi insiden keselamatan pasien yang terjadi dilapangan namun tidak dilaporkan. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaktahuan karyawan dilapangan bahwa hal tersebut merupakan suatu insiden yang perlu dilaporkan, rasa segan / tidak enak untuk melaporkan insiden yang dilakukan oleh teman di lapangan dan masih banyak kerjaan lapangan sehingga tidak sempat membuat laporan insiden dan juga dilandasi oleh rasa takut terhadap sanksi dari atasan dan manajemen akibat kelalaian melakukan insiden.

Sedangkan, pengkajian budaya keselamatan pasien berdasarkan laporan insiden yang ada merupakan langkah awal untuk melakukan perubahan dalam meningkatkan keselamatan pasien. (Hill et,al, 2007) Transformasi budaya secara menyeluruh sangat diperlukan dalam

upaya meningkatkan keselamatan pasien. Budaya menjadi kekuatan yang mendasar dan menjadi kekuatan pelaksanaan pelayanan suatu organisasi. Pengkajian terhadap budaya sangat diperlukan dalam upaya peningkatan keselamatan pasien. (Weaver et al., 2013)

Survei Budaya Keselamatan Pasien dari AHRQ menilai level budaya di tingkat unit melalui 7 aspek, manajemen melalui 3 aspek dan outcome keselamatan pasien melalui 2 aspek. RSUD Cempaka Putih telah melakukan survei budaya keselamatan pasien pada tahun 2020 dengan hasil analisis dilakukan dengan dua cara sebagai berikut : aspek frekwensi laporan 59,43%, Persepsi 69,78 %, Tindakan pimpinan unit 80,54%, pembelajaran organisasi 93,06%, Kerjasama dalam satu unit 76,12 %, komunikasi terbuka 52,57 %, Feedback 60,86 %, Respon tidak menghukum 62,02%, Staffing 46,02 %, dukungan manajemen 78,61 %, Handsoffs dan transisi 67,41 %.

Kepemimpinan (*leadership*) sebagai suatu keahlian dalam memberikan pengaruh pada individu atau sekelompok orang untuk memperoleh visi atau tujuan. Menciptakan sebuah iklim organisasi yang mampu membawa para anggotanya untuk meningkatkan kinerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya manusia memiliki karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara persepsi anggota dengan persepsi pimpinan mengenai iklim yang dirasakan dan yang diharapkan, maka ini akan memungkinkan terciptanya ketidakpuasan kerja dari anggota, sehingga dapat menimbulkan penyalahgunaan hak dan kewajiban yang akhirnya mengakibatkan tujuan organisasi tidak dapat dipenuhi secara optimal. Berdasarkan survey budaya keselamatan didapatkan bahwa hanya ada 52,57 % ada keterbukaan komunikasi antara pemimpin dan karyawan, serta 90,38 % adanya pembelajaran mengenai organisasi dalam masyarakat serta kurangnya *team work* didalam rumah sakit yakni hanya sebesar 83,33 % serta minimnya dukungan manajemen rumah sakit yakni sebesar 78,61 %. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi dan tingkat kematangan budaya keselamatan terhadap *work engagement* perawat di RSUD Cempaka Putih” dengan variabel tingkat kematangan budaya keselamatan pasien yang menjadi variabel pembeda dari penelitian sebelumnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Berdasarkan survey budaya keselamatan hasil frekwensi pelaporan insiden adalah 59,43% pelaporan insiden belum sering dilaporkan.
2. Berdasarkan survey budaya keselamatan yang dilakukan, hanya 69,78 % persepsi keselamatan secara umum
3. Berdasarkan survey budaya keselamatan yang dilakukan, hanya 52,57 % kurangnya keterbukaan komunikasi

4. Berdasarkan survey budaya keselamatan yang dilakukan 49,02 % nilai staffing pegawai tentang budaya keselamatan.
5. Berdasarkan survey budaya keselamatan hasil feedback 60,86 % dari umpan balik dan komunikasi tentang error

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti perlu mengadakan pembatasan masalah agar penelitian mendapatkan hasil yang lebih fokus dan mencapai sasaran yang diharapkan. Penelitian ini terfokus pada perawat. Penelitian dilakukan mengacu pada variabel yang ada yaitu tingkat kematangan budaya keselamatan pasien, kepemimpinan, iklim organisasi dan *work engagement* perawat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap *work engagement* perawat ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara iklim organisasi terhadap *work engagement* perawat ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara tingkat kematangan budaya keselamatan pasien terhadap *work engagement* perawat ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi dan tingkat kematangan budaya keselamatan pasien secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap *work engagement* perawat ?

Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah di atas dan dalam rangka pengelolaan dan pengambilan keputusan manajemen yang tepat, maka di sampaikan tujuan penelitian sebagai berikut

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi dan tingkat kematangan budaya keselamatan, kepemimpinan dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap *work engagement* perawat

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah

- a. Apakah terdapat pengaruh antara Kepemimpinan terhadap *work engagement* perawat ?
- b. Untuk menganalisis pengaruh antara iklim organisasi terhadap *work engagement* perawat
- c. Untuk menganalisis pengaruh antara tingkat kematangan budaya keselamatan pasien terhadap *work engagement* perawat

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat hasil studi Analisis pengaruh Kepemimpinan, iklim Organisasi dan tingkat kematangan budaya keselamatan pasien, terhadap *work engagement* perawat.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam mengevaluasi tingkat kematangan budaya keselamatan pasien yang pengaruhnya terhadap *work engagement* keperawatan. Hasil evaluasi ini akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi perumusan strategi berikutnya dalam upaya meningkatkan *work engagement* perawat dalam budaya keselamatan pasien dan peranan pimpinan dan organisasi dalam meningkatkan *work engagement* perawat.

