

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Keselamatan pasien di rumah sakit merupakan suatu system dimana rumah sakit memberikan asuhan pelayanan pada pasien secara aman. System tersebut meliputi risk assessment, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, adanya kemampuan belajar dan tindak lanjutnya dari implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko. System tersebut diharapkan dapat mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan (PMK RI, nomor 11 tahun 2017). Terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, tenaga kesehatan serta pasien dikarenakan sebagai penerima pelayanan. Dampak lainnya yang dapat muncul yakni menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan rendahnya kualitas mutu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan pada dasarnya bertujuan untuk menyelamatkan pasien, namun dengan semakin berkembangnya keilmuan dan teknologi dalam pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan akan menjadi semakin kompleks. Semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan pada pasien, maka semakin kompleks jenis pelayanan yang diberikan.

Keragaman dan rutinitas pelayanan tersebut harus mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak manajemen rumah sakit untuk meminimalisir risiko terjadinya insiden keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien merupakan kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Insiden keselamatan pasien terdiri dari Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Kondisi Potensial Cedera (KPC). (PMK RI, nomor 11 tahun 2017).

Pada tahun 2000, *Institute of Medicine* di Amerika Serikat menerbitkan laporan "*To Err Is Human*" *building a safety health system*. Laporan tersebut berisi tentang hasil penelitian tentang KTD pada rumah sakit di wilayah bagian Amerika yakni di Utah dan Colorado serta New York. Kejadian KTD pada rumah sakit di Utah dan Colorado sebesar 2,9% dan 6,6% diantaranya meninggal dunia. Kejadian KTD di rumah sakit New York sebanyak 3,7% dengan kematian sebesar 13,6%. Kematian akibat KTD pada pasien rawat inap di seluruh Amerika berjumlah 33,6 juta per tahun berkisar 44.000 – 98.000 per tahun. Berdasarkan publikasi dari WHO (2004), mengumpulkan angka penelitian pada rumah sakit diberbagai Negara, di Amerika, Inggris, Denmark, dan Australia didapatkan KTD dengan rentang 3,2% - 16,6%. (Kemenkes RI, 2015).

Penelitian dan pengembangan system keselamatan pasien sudah cukup banyak dilakukan di Indonesia, akan tetapi hal tersebut tidak langsung

menurunkan angka insiden keselamatan pasien di rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang mencoba mengembangkan system keselamatan pasien adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waru Kabupaten Pamekasan. Salah satu kegiatan tersebut adalah melakukan pelaporan insiden keselamatan pasien. Laporan insiden keselamatan pasien di RSUD Waru Kabupaten Pamekasan pada tahun 2016 – 2020 sebanyak 14 insiden, terbanyak adalah insiden KNC sebanyak 9 insiden ( 64,3%), KTC sebanyak 3 insiden (21,4%) dan KTD 2 insiden (14,3%).

Peningkatan insiden keselamatan pasien di rumah sakit akan berdampak terhadap peningkatan biaya pelayanan juga membawa rumah sakit ke area blaming, menimbulkan konflik internal, serta memberikan opini buruk kepada masyarakat. Terdapat banyak faktor yang berkontribusi terhadap insiden keselamatan pasien. Faktor yang sering dihubungkan dengan insiden keselamatan pasien adalah budaya keselamatan pasien (patient safety culture). Menurut Najihah (2017) Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalkan insiden keselamatan pasien dengan meningkatkan penerapan budaya keselamatan pasien serta melakukan pelaporan insiden keselamatan pasien, baik KNC, KPC, KTC dan KTD. Laporan insiden keselamatan pasien tersebut dilaporkan secara tertulis semua bentuk insiden yang tidak disengaja dan tidak diharapkan yang dapat mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera pada pasien. Sistem ini juga mendokumentasikan

kejadian-kejadian yang tidak konsisten dengan operasional pelayanan rutin di rumah sakit. (Kemenkes RI, 2015).

Budaya keselamatan pasien (patient safety culture) adalah suatu pola serta kebiasaan yang mencerminkan komitmen dan gaya dan kecakapan dari manajemen organisasi dan keselamatan kesehatan (Sorra & Nieva, 2004). Budaya keselamatan pasien (patient safety culture) merupakan suatu hal yang penting karena membangun budaya keselamatan pasien merupakan suatu cara untuk membangun program keselamatan pasien secara keseluruhan. Jika budaya keselamatan pasien (patient safety culture) di rumah sakit tinggi, maka pelayanan yang diberikan kepada pasien akan memperhatikan aspek keselamatan pasien dan juga sebaliknya. Sehingga budaya keselamatan pasien merupakan faktor penting yang kemungkinan dapat mempengaruhi insiden keselamatan pasien di rumah sakit.

Insiden keselamatan pasien sering dianggap buruk oleh rumah sakit khususnya bagi karyawan yang terlibat dalam insiden tersebut. Insiden merupakan hal yang merugikan bagi pasien dan juga bagi rumah sakit, sehingga insiden keselamatan pasien harus dapat dijadikan pelajaran oleh rumah sakit, dengan harapan kejadian tersebut tidak terulang kembali. Komunikasi merupakan salah satu standar dalam keselamatan pasien di rumah sakit. Komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk menciptakan keselamatan pasien (PMK RI, nomor 11 tahun 2017).

Komunikasi adalah bagian esensial dalam pelayanan kesehatan, dan juga esensial untuk patient safety. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi menjadi dasar untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan proses perawatan yang terbaik, menjelaskan tujuan pengobatan dan mendiskusikan proses perawatan dengan tenaga profesional yang terlibat. Seringkali, komunikasi berlangsung dalam situasi dengan tingkat stres tinggi dan harus dilakukan segera. Sehingga, komunikasi di pelayanan kesehatan harus dilakukan secara efektif. Hal yang penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif dalam organisasi adalah *organizational communication climate* (iklim komunikasi organisasi)

Iklim komunikasi organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang dialami secara pribadi oleh karyawan yang mencakup persepsi segenap karyawan tentang pesan dan peristiwa yang terkait dengan pesan yang terjadi di dalam organisasi. Karyawan seringkali takut untuk melaporkan insiden keselamatan pasien yang terjadi, karena takut untuk dihukum. Hal tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh iklim komunikasi yang kurang baik. Komunikasi yang tidak baik mengenai insiden keselamatan pasien membuat rumah sakit tidak dapat mengetahui dan menganalisis penyebab dari insiden keselamatan pasien. Hal tersebut akan memungkinkan insiden keselamatan pasien akan terjadi berulang kali. Setiap organisasi memiliki kecenderungan iklim komunikasi. Iklim komunikasi terdiri dari dua tipe yaitu *supportive climate* dan *defensive climate*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi insiden keselamatan pasien adalah tugas atau pekerjaan itu sendiri. Tugas merupakan komponen penting dalam kinerja dan perilaku individu. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kinerja manusia tergantung pada interaksi antara karakteristik tugas (kompleks dan *urgensi*), individu (*knowledge, skill, ability*), dan lingkungan. Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang kompleks karena terdiri dari berbagai macam tenaga kerja, peralatan, pengobatan. Sehingga, rumah sakit tergolong memiliki kompleksitas pekerjaan (*task complexity*) yang cukup tinggi.

Task complexity (kompleksitas tugas) adalah proses dari suatu tugas yang membutuhkan sejumlah struktur dan kejelasan tugas yang diberikan, sehingga kompleksitas tugas yang meningkat disebabkan meningkatnya sejumlah proses dan berkurangnya tingkat struktur. Pekerjaan yang semakin kompleks akan membutuhkan kemampuan dan keahlian karyawan yang lebih tinggi (Wood 1986). Pekerjaan di rumah sakit membutuhkan sejumlah komponen dan rumit. Pekerjaan atau tugas di rumah sakit jika tidak dikerjakan dengan baik akan memberikan dampak buruk bagi keselamatan pasien rumah sakit. Oleh karena itu, perlu untuk menjabarkan mekanisme kerja setiap pekerjaan di rumah sakit.

Berdasarkan kompleksitas pekerjaan yang dimiliki rumah sakit, kemungkinan menjadi salah satu faktor penyebab insiden keselamatan pasien. Perawatan kepada pasien yang rumit jika tidak disertai dengan kejelasan dalam melaksanakan tugas maka kemungkinan akan mempengaruhi hasil perawatan.

Pekerjaan atau tugas dikatakan kompleks karena terdiri dari tiga dimensi yaitu, component complexity, coordinative complexity, dan dynamic complexity (Wood, 1986).

Budaya keselamatan pasien (*patient safety culture*), Iklim komunikasi organisasi (*organizational communication climate*) dan kompleksitas tugas (*task complexity*) di rumah sakit penting untuk dianalisis pengaruhnya terhadap insiden keselamatan pasien. Ketiga aspek tersebut perlu diidentifikasi untuk mengetahui pengaruh dan menentukan langkah penyelesaian masalah insiden keselamatan pasien yang terus meningkat. Sehingga rumah sakit dapat menentukan tindakan tegas untuk mencegah dan mengurangi insiden keselamatan pasien agar tidak menimbulkan permasalahan besar dan kerugian bagi pasien dan rumah sakit.

#### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya keselamatan pasien pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan?.
2. Bagaimana Iklim komunikasi organisasi pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan?.
3. Bagaimana kompleksitas tugas pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan?.
4. Bagaimana insiden keselamatan pasien pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan?.

5. Bagaimana pengaruh budaya keselamatan pasien, Iklim komunikasi organisasi dan kompleksitas tugas terhadap insiden keselamatan pasien di RSUD Waru Pamekasan?.

#### C. Tujuan Penelitian

##### 1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien, Iklim komunikasi organisasi dan kompleksitas tugas terhadap insiden keselamatan pasien di RSUD Waru Pamekasan.

##### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi budaya keselamatan pasien pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan.
- b. Mengidentifikasi Iklim komunikasi organisasi pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan.
- c. Mengidentifikasi kompleksitas tugas pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan.
- d. Menganalisis insiden keselamatan pasien pada unit kerja di RSUD Waru Pamekasan.
- e. Menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien, Iklim komunikasi organisasi dan kompleksitas tugas terhadap insiden keselamatan pasien di RSUD Waru Pamekasan.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Rumah Sakit

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk meningkatkan sistem keselamatan pasien di rumah sakit dan menurunkan angka insiden keselamatan pasien di rumah sakit.

## 2. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini maka akan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh budaya keselamatan pasien, iklim komunikasi organisasi dan kompleksitas tugas terhadap terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit.

## 3. Bagi Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan sekaligus bahan acuan dan dapat digunakan sebagai studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

## E. Keaslian Penelitian

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya
1	Analisis penerapan keselamatan pasien di rumah sakit umum daerah inche abdoel moeis tahun 2017, Rosita Jayanti Bardan	menganalisis penerapan keselamatan pasien	Kualitatif dengan rancang Fenomenologi	Penerapan keselamatan pasien di dilihat dari gaya kepemimpinan yaitu pengarah, direktur dan wakil direktur pelayanan telah mendelegasikan wewenang dengan sangat baik sehingga mampu diterima oleh bawahannya	Hanya factor penerapan keselamatan pasien
2	Budaya keselamatan pasien berbasis pemberdayaan structural dengan kepuasan kerja perawat, 2018, Tantri arini	Mengetahui hubungan Budaya keselamatan pasien berbasis pemberdayaan structural dengan kepuasan kerja perawat	Kuantitatif dengan desain cros secsional dengan rancangan analitik korelasi	Terdapat hubungan antara budaya keselamatan pasien dengan pemberdayaan structural dan kepuasan kerja perawat	Analisis budaya keselamatan pasien pada satu tempat
3	Pengaruh iklim komunikasi	Mengetahui pengaruh iklim	Deskripsi survey	Terdapat pengaruh iklim komunikasi	Tidak diteliti tentang budaya organisasi

	organisasi terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai dinas pariwisata, kepemudaan dan olahraga kabupaten soppeng. 2021. Erwin	komunikasi organisasi terhadap tingkat kepuasan kerja		organisasi terhadap tingkat kepuasan kerja	dan model kepemimpinan
--	--	---	--	--	------------------------