

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit (RS) merupakan organisasi yang sangat berisiko untuk terjadinya *medical error* karena berbagai macam tindakan dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Menekan angka *medical error* akan meningkatkan mutu dan mengurangi biaya perawatan di bidang pelayanan medis. Di Amerika Serikat setiap tahunnya hampir 100 ribu kematian di RS yang seharusnya dapat dicegah, menimbulkan kerugian mencapai \$9 miliar per tahun (Paul B and Small SD, 2000).

Penerapan sistem keselamatan pasien di rumah sakit merupakan salah satu tujuan penting untuk mencegah dan mengurangi terjadinya Insiden Keselamatan Pasien (IKP) dalam pelayanan kesehatan. *Patient safety* merupakan sesuatu yang jauh lebih penting daripada sekedar efisiensi pelayanan. Berbagai resiko akibat tindakan medis dapat terjadi sebagai bagian dari pelayanan kepada pasien (Pinzon, 2008). Pasien tidak mengharapkan terjadinya cedera dalam pelayanan di rumah sakit. Cedera atau kerugian akibat tindakan medis, merupakan *adverse events* atau Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). Angka kejadian cedera di beberapa negara sangat berbeda. WHO melaporkan dari berbagai negara bahwa KTD pasien rawat inap sebesar 3-16%. Di New Zealand KTD dilaporkan

berkisar 12,9% dari angka rawat inap, di Inggris KTD dilaporkan berkisar 10,8%, di Kanada dilaporkan berkisar 7,5% (Baker, 2004). Joint Commission 3 International (JCI) juga melaporkan KTD berkisar 10% dan di United Kingdom, dan 16,6% di Australia (Anonim, 2013).

Angka kejadian *medical error* di Indonesia diperkirakan cukup tinggi sejalan dengan semakin maraknya pemberitaan di media. Laporan insiden di RS, nampak lebih dari separuh termasuk dalam kategori kejadian yang tidak diharapkan (KTD), sebagian besar 75% kejadian di tahun 2010 dan 60% kejadian pada tahun 2011 adalah kasus bedah atau pasien dengan tindakan operasi. Insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien yaitu kejadian tidak diharapkan (KTD) dan kejadian nyaris cedera (KNC) (Permenkes RI No 1691, 2011). Data di Indonesia tentang kejadian tidak diharapkan dan Kejadian Nyaris Cedera (*Near Miss*) masih langka, namun dilain pihak terjadi peningkatan tuduhan “mal praktek”, yang belum tentu sesuai dengan pembuktian akhir. Perawat harus menyadari perannya sehingga harus dapat berpartisipasi aktif dalam mewujudkan *patient safety*. Kerja keras perawat tidak dapat mencapai level optimal jika tidak didukung dengan sarana prasarana, manajemen rumah sakit dan tenaga kesehatan lainnya (Adib, 2009).

Medical error salah satunya kejadian yang tidak diinginkan, yang terjadi di berbagai Negara tersebut maka mulai dikembangkan sistem keselamatan pasien (*patient safety*). Terjadinya Insiden Keselamatan Pasien cukup banyak yang harus diperhatikan dalam implementasi sistem keselamatan di Indonesia. Salah satu prinsip yang direkomendasikan *International of Medicine (IOM)* dalam laporannya *To Err Is Human* (2000) untuk implementasi keselamatan pasien di rumah sakit adalah mendesain pekerjaan yang memperhatikan faktor manusia. Itu artinya dalam penataan memperhitungkan jam kerja, beban kerja, *staffing ratio* dan *shift* dengan memperhatikan faktor kelelahan, siklus jam kerja, siklus tidur dan lain-lain (Kuncoro, 2012).

Penerapan sistem keselamatan pasien mengacu pada cara keselamatan pasien dan dilaksanakan dalam suatu organisasi dan struktur dan proses di tempat untuk mendukung. Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang berada paling depan pelayanan kesehatan mempunyai peran yang sangat penting dalam peningkatan *patient safety*. Perawat berada dalam posisi unik untuk meningkatkan keselamatan pasien (*patient safety*) karena kedekatannya yang melekat kepada pasien. Posisi ini memberikan wawasan yang diperlukan perawat untuk mengidentifikasi masalah dalam sistem kesehatan dan menjadi bagian dari solusi keselamatan pasien (*patient safety*) (Musliha, 2010).

Kinerja perawat merupakan hasil kerja perawat dalam suatu rumah sakit. Menurut Mangkunegara (2000) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Aspek kinerja SDM sangat diperlukan dalam implementasi sistem keselamatan pasien rumah sakit. Penilaian hasil kerja perawat berkaitan dengan materis sistem keselamatan pasien, menggunakan 8 indikator yaitu akurasi, prestasi, komunikasi, kompetensi, kerjasama, kemampuan interpersonal dan pembelajaran. Faktor tersebut berpengaruh dalam penerapan sistim keselamatan pasien (Kuncoro, 2012).

Aspek-aspek dalam kinerja perawat dibangun dalam implementasi sistem keselamatan pasien rumah sakit. Faktor pengetahuan, sikap, kecerdasan spiritual terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat mendukung dalam sistem keselamatan pasien. Kualitas kehidupan kerja perawat perlu mendapat perhatian pihak rumah sakit. Penting bagi pihak manajemen rumah sakit untuk membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungannya sehingga berdampak pada kinerja yang lebih baik. Haryati (2012) melakukan penelitian yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga oleh karena itu perusahaan

bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusi secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Faktor pengetahuan merupakan hasil “tahu” terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan (Wawan dan Dewi, 2011). Hasil penelitian yang dilakukan Heeseok Lee and Byounggu Choi (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kinerja. Penelitian lain yang dilakukan Renoningsih (2016) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat dengan penerapan *patient safety* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado. Semakin tinggi pengetahuan perawat dalam memahami pentingnya pelaksanaan keselamatan pasien maka akan semakin baik pula kinerjanya.

Faktor sikap perawat yang dapat mempengaruhi kinerja perawat. Menurut Notoatmodjo (2007) menyatakan sikap merupakan suatu reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap merupakan kecenderungan individu untuk bertindak,

berupa respon atau reaksi yang masih tertutup dari seseorang yang merupakan kombinasi kognitif dan afektif terhadap suatu obyek. Penelitian Bawelle, dkk (2012) menunjukkan bahwa ada hubungan sikap perawat dengan pelaksanaan keselamatan pasien (*patient safety*). Sikap yang baik dapat terwujud jika didasarkan pada tanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko yang merupakan sikap yang paling tinggi.

Faktor kecerdasan spiritual juga memiliki peran penting dalam menunjang kinerja perawat terutama perawat yang bekerja di RS Islam. Kecerdasan spiritual memungkinkan manusia untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, bahkan mampu membuat seseorang untuk bekerja lebih baik. Seseorang yang mempunyai kecerdasan spiritual akan mampu menggunakan sumber-sumber spiritual untuk memecahkan masalah (Emmons, 2000). Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan untuk memberi makna ibadah setiap perilaku dan kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah. Oleh karena itu perawat yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan mendukung perilaku dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai perawat dalam menerapkan sistem keselamatan pasien secara benar. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Syamsul dkk (2014) bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan salah satu karyawan di Rumah Sakit Islam Al-Ikhlas Pemalang, Rumah Sakit Islam Al-Ikhlas Pemalang sebagai salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Pemalang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya pemenuhan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan kompleks. Konsep pengembangan pelayanan yang mengutamakan profesionalisme yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan merupakan strategi yang ditujukan untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk mewujudkan pelayanan yang professional harus didukung dari segala aspek baik sumber daya manusia, sarana, prasarana, metode, lingkungan baik internal maupun eksternal dan manajemen yang baik.

Pemenuhan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan kompleks terkait dengan sistem keselamatan pasien rumah sakit, dibutuhkan kinerja tenaga medis, salah satunya perawat. Perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab didukung dengan akurasi, prestasi, komunikasi, kompetensi, kerjasama, kemampuan interpersonal dan pembelajaran. Perawat di Rumah Sakit Islam Al-Ikhlas Pemalang, sudah melaksanakan sesuai dengan prosedur namun ada beberapa hambatan terkait dengan aspek akurasi seperti perawat kurang teliti dalam melaporkan nilai kritis pemeriksaan penunjang, administrasi seperti tidak memastikan kembali kelengkapan data-data preoperasi pada pasien yang

akan dilakukan tindakan operasi, komunikasi seperti perawat tidak mengkonfirmasi ulang instruksi yang didapat dari dokter, perawat kurang jelas dalam memberikan instruksi penggunaan obat pada keluarga atau pasien, kompetensi seperti tidak dilakukan pemeriksaan fisik oleh perawat jaganya, kerjasama seperti jika ada diskusi tentang kasus IKP beberapa perawat kurang aktif atau tidak hadir, kemampuan interpersonal seperti kurangnya memberikan edukasi pada pasien dan keluarga tentang manfaat melakukan cuci tangan dan pemakaian masker di ruang rawat inap, pembelajaran seperti perawat tidak belajar dari kesalahan sebelumnya sehingga dapat menyebabkan kerugian pada pasien dan keluarga.

Berdasarkan latar belakang tentang penerapan sistem keselamatan pasien di RS Ikhlas Pematang yang dilakukan perawat sebagai nilai ibadah *Habluminallah* dan *Habluminanas*. Pertanggung jawaban setiap perawat memiliki keyakinan adanya hubungan dengan Allah dan hubungan dengan manusia, dasar dalam melakukan setiap aktivitas penerapan sistem keselamatan pasien. Fokus peneliti untuk menganalisis Pengetahuan, Sikap, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Perawat Dalam Penerapan Sistem Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh pengetahuan, sikap, dan kecerdasan spiritual terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, sikap, dan kecerdasan spiritual terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang
- b. Menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang
- c. Menganalisis pengaruh sikap terhadap kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang

- d. Menganalisis pengaruh sikap terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang
- e. Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang
- f. Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kualitas kehidupan kerja serta dampaknya pada kinerja perawat dalam penerapan sistem keselamatan pasien di Rumah Sakit Ikhlas Pematang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen rumah sakit khususnya bidang kesehatan tentang pentingnya penerapan sistem *patient safety* dalam pencegahan *medical error*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi rumah sakit

1) Tenaga kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan

khususnya perawat di RS Ikhlas Pemalang tentang pentingnya penerapan sistem *patient safety* dalam pencegahan *medical error*.

2) Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat memberikan tambahan informasi kepada pihak manajemen dalam hal meningkatkan *patient safety* dalam pencegahan *medical error*.

b. Bagi dunia akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi khususnya bidang kesehatan untuk peningkatan penerapan sistem *patient safety* dalam pencegahan *medical error*.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan nilai ibadah *Habluminallah* dan *Habluminanas* bagi peneliti lain yang ingin memperluas wawasan mengenai *patient safety* dalam pencegahan *medical error*.