

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan nasional dengan tujuan utama meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan secara berkelanjutan, melalui pembangunan ksehatan yang ingin dicapai untuk mewujudkan Indonesia sehat. Departemen Kesehatan, memiliki visi dan misi yang sangat baik, yaitu bahwa penduduk masyarakat Indonesia harus hidup didalam lingkungan yang sehat dan juga perilaku sehat, pelayanan kesehatan memiliki mutu yang bagus, adanya keadilan dan rata menyeluruh dapat terjangkau, serta mempunyai kesehatan dengan derajat yang tinggi. Pelayanan kesehatan bermutu serta menjangkau masyarakat dapat lebih mudah diperoleh dari tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2010).

Permasalahan kesehatan merupakan bagian dari seluruh sector dalam pembangunan, oleh karena itu agar misi dapat terealisasikan dengan baik tidak hanya dibebankan kepada sektor kesehatan. Misalnya, untuk mewujudkan misi yang pertama (menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan), maka semua sektor pembangunan harus memasukkan pertimbangan kesehatan dalam semua kebijakan pembangunan (*healthy public policy*). Hal ini berarti bahwa semua kegiatan sektor pembangunan, lebih-lebih yang berdampak negatif

terhadap kesehatan harus berkontribusi terhadap kesehatan (Notoatmodjo, 2010b).

Setiap individu, masyarakat, pihak pemerintah maupun swasta memiliki tanggung jawab bersama untuk mengatasi permasalahan kesehatan. Departemen kesehatan sebagai salah pihak pemerintah merupakan pihak yang memiliki tanggung jawab paling tinggi (*leading sector*), akan tetapi dalam menerapkan suatu kebijakan dan program pemerintah saling bekerjasama dengan pihak lain. Sektor kesehatan hendaknya menjalin kerja sama atau kemitraan (*partnership*) dengan sektor-sektor terkait.

Rumah Sakit memiliki fungsi untuk penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan. Fungsi tersebut harus dilakukan secara terintegrasi dengan baik sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan meningkatkan mutu keselamatan dari pasien. Rumah sakit diharapkan dapat dengan tepat menerapkan manajemen untuk menjalankan fungsi tersebut. Kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin tinggi dan harapan pasien yang berubah-ubah dikarenakan perubahan pada industrialisasi jasa pelayanan kesehatan. Setiap langkah dan tindakan perawatan mulai dari pasien masuk hingga pulang dari rumah sakit, pelayanan yang diberikan harus mengacu pada sistem dan prosedur yang diawasi dengan ketat (Depkes RI, 2005).

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan jasa, hedaknya berupaya dengan optimal sehingga dapat meningkatkan mutu keselamatan dan kepuasan pasien. Produk yang diberikan berupa pelayanan medis, penunjang medis dan pelayanan nonmedis, untuk menggerakkan pelayanan di rumah sakit dibutuhkan kompetensi dan profesional sumber daya manusia yang komprehensif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan khususnya pelanggan eksternal rumah sakit yakni pasien maupun keluarga pasien. Sumber daya manusia (SDM) dalam suatu institusi adalah aspek penting yang dapat memberikan penentu suatu organisasi efektif atau tidak. Instansi perlu melaksanakan fungsi manajemen SDM yaitu dari kegiatan rekrut karyawan, kegiatan seleksi dan juga mempertahankan SDM (Mahardika, 2006). Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam suatu organisasi, baik dalam organisasi yang besar maupun yang kecil. Peranan sumber daya manusia ini merupakan implementasi strategi yang sangat penting sebagai subjek pelaksana dari strategi organisasi tersebut (Basna, 2015).

Keberhasilan sebuah rumah sakit sebagai unit usaha yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna atau bermutu dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya manajemen rumah sakit SDM, sarana prasarana dan manajemen keuangan (Ediyanto & Sujianto, 2014). Menghadapi kehidupan serba modern dengan teknologi yang

canggih dekade kini, peranan SDM yaitu karyawan / pegawai (baik yang bekerja di sektor publik maupun swasta) sebagai sumber tenaga kerja diperlukan untuk memberikan hasil produk atau jasa yang berkualitas. Produktivitas pegawai tersebut, kini menjadi perhatian dalam mengupayakan agar kinerja meningkat sehingga berpengaruh pada efisiensi dan efektivitas instansi. Tenaga kesehatan meliputi dokter perawat, bidan adalah tim kesehatan paling inti yang memiliki aktivitas selama duapuluh empat jam berada di rumah sakit, yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan untuk berhasil menggapai kemandirian, meningkatkan kepuasan dan mutu keselamatan pasien serta kepuasan kerja (Kadarisman, 2012).

Kinerja tenaga kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Perawat menjadi salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan rumah sakit. Kinerja rumah sakit sangat ditentukan dari kualitas para perawat. Perawat yang memiliki kualitas yang tinggi, memebrikan keuntungan bagi rumah sakit yaitu dapat menghasilkan kinerja yang optimal (Rahman, 2015). Salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah kinerja yang tinggi. peningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia diantur sesuai dengan No.1438/MENKES tentang standar

pelayanan Kedokteran sebagai pedoman yang harus diikuti oleh dokter dalam memberikan praktik kedokteran. Standar prosedur operasional (SOP) merupakan suatu perangkat instruksi atau langkah-langkah baku untuk menyelesaikan proses kerja rutin berdasarkan konsensus bersama dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat sesuai standar profesi (Kemenkes RI, 2010).

Permasalahan yang dialami sebagian besar pasien menggunakan pelayanan kesehatan berkaitan dengan mutu keselamatan pasien sehingga banyak pasien atau anggota keluarga mengeluhkan pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayan dan kepuasan pasien kurang optimal. Keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatanyang tinggi adalah tujuan akhir yang selaludi diharapkan oleh rumah sakit, manajer, tim penyedia pelayanan kesehatan, pihak jaminan kesehatan, serta pasien, keluarga dan masyarakat (Utarini & Djasri, 2012). Tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, tenaga lab dan farmasi dalam memberikan pelayanan seharusnya mengutamakan keselamatan pasien yang paling utama dengan standar prosedur operasional yang benar.

Kompetensi dan profesional sumberdaya manusia memegang peranan penting untuk terciptanya efektif dan produktivitas dalam bekerja dan tanggungjawabnya secara optimal. Sikap anggota-anggota atau unsur-unsur dalam organisasi atau intansi yang saling memahami satu sama

lain, menghindari persaingan yang tidak sehat serta adanya komunikasi yang efektif antara bagian (Wibowo, 2012). Pelayanan medis rumah sakit akan berjalan dengan baik dengan dukungan pelayanan non medis yang diselenggarakan oleh petugas administrasi dalam menunjang semua jenis pelayanan di rumah sakit. Untuk menjalankan fungsi pelayanan non medis diperlukan kompetensi SDM pegawai yang memadai, baik yang didapat melalui pendidikan formal, diklat maupun pengalaman kerja (Rahmayanti & Madiawati, 2015).

Pasien yang begitu banyak menggunakan jasa rumah sakit tertentu, dan tidak diimbangi dengan jumlah tenaga kesehatan, pelayanan yang diberikan tidak optimal dan tidak memberikan kompetensi, profesional sumberdaya manusia menimbulkan permasalahan yang dihadapi para karyawan, terutama yang berkaitan dengan keselamatan dan kepuasan pasien. Karyawan saling berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang paling baik untuk meningkatkan keselamatan pasien. Ada kalanya seorang karyawan bersaing dengan karyawan lain secara tidak sehat. Kejadian tersebut terjadi di Brasil seorang bayi perempuan dilahirkan dalam kondisi meninggal saat ibunya sedang menjalani proses operasi cecar dirumah sakit Brasil. Penyebab kematian bayi tersebut bukan karena alasan medis, melainkan karena perkelahian dua dokter perebutan pasien yang melahirkan (Kumbara, 2012).

Jumlah tenaga medis yang ada dirumah sakit tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang untuk berobat, sehingga meningkatkan beban kerja karyawan yang ada dirumah sakit tentunya akan mempengaruhi kinerja karwan dalam melaksanakan tugas. Rumah sakit sebagai instansi yang di bidang jasa memiliki peluang untuk dapat berkembang dikarenakan peluang masih sangat terbuka dalam hal pemasaran (*marketing*). Akan tetapi, rumah sakit harus mampu untuk mengusahakan agar kuantitas maupun kualitas produk jasa meningkat. SDM sebagai pelaku ekonomi memiliki peranan sangat besar untuk memberikan dukungan sebagai penggerak pembangunan (Yukl, 2009).

Adanya beberapa permasalahan yang terjadi dirumah sakit tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sesuai kompetensi dan profesional sebagai tenaga kesehatan mengakibatkan pemberian tugas tidak mampu diselesaikan dengan baik dan menimbulkan permasalahan berkaitan dengan keselamatan pasien yang melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit. Petugas kesehatan yang tidak memiliki kompetensi dan profesionalisme tidak akan mampu untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan memastikan praktik kesehatan yang aman. Padahal organisasi kesehatan secara global mengutamakan untuk memberikan keselamatan pasien (Fentianah, 2012).

Rumah Sakit Swasta dalam penelitian ini merupakan RS tipe C yang berada di Jawa Tengah. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Kunjungan pasien rawat jalan tahun 2016 sebanyak 31.721, dan pasien rawat inap sebanyak 2.511. Sedangkan pada tahun 2017 menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 21.978 dan pasien rawat inap sebanyak 814. Hal tersebut menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2017, sehingga pihak rumah sakit harus meningkatkan mutu keselamatan kesehatan dari Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.

Terkait dengan mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit khusus bedah IPHI pedan belum dibentuk Komite tentang Mutu Keselamatan Pasien. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pasien dan menjamin keselamatan pasien, maka rumah sakit perlu mempunyai program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang menjangkau keseluruhan unit kerja di rumah sakit. Peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) sangat penting bagi kelangsungan pelayanan bagi rumah sakit terutama dapat membantu petugas kesehatan untuk memahami bagaimana suatu proses dapat lebih efisien, sumberdaya dapat digunakan dengan lebih bijaksana dan risiko fisik dapat dikurangi.



Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, menurut manajer bagian SDM antara lain; tingkat kedisiplinan karyawan yang masih rendah, ditandai dengan masih adanya karyawan yang datang tidak tepat waktu atau tidak hadir bekerja tanpa alasan yang jelas. Tenaga medis dalam bekerja terhadap kepatuhan dalam penerapan prosedur dan standar pelayanan yang belum maksimal. Penambahan jumlah tenaga tenaga medis, paramedik, tenaga strktural dan tenaga non medis serta sarana prasarana setiap tahun belum seimbangan dengan jumlah pasien.

Penelitian sebelumnya oleh Brasaitte *et al* menunjukkan bahwa petugas kesehatan kompeten dalam analisis kesalahan dan dalam menghindari ancaman terhadap keselamatan pasien, tetapi hanya agak kompeten dalam menggunakan teknologi pendukung keputusan. Penelitian oleh Karami *et al* diketahui bahwa petugas kesehatan perlu lebih kompeten dan berkomitmen untuk rumah sakit. Pengembangan kompetensi profesional dan komitmen organisasi sangat penting, tetapi tidak mudah (Brasaitè, Kaunonen, Martinkênas, Mockienè, & Suominen, 2016; Karami, Farokhzadian, & Foroughameri, 2017).

Kualitas layanan kesehatan terutama dalam mutu keselamatan bergantung pada pengetahuan dan keterampilan teknis praktis. Selain itu profesionalisme bidang kesehatan menekankan pentingnya kerjasama dan kerja tim serta komunikasi secara efektif di antara penyedia layanan

kesehatan sebagai komponen penting dari layanan perawatan kesehatan berkualitas tinggi. Kurangnya kolaborasi antara organisasi perawatan kesehatan dan organisasi lain mempengaruhi kualitas layanan. Kompleksitas yang luar biasa yang melekat pada pelayanan perawatan kesehatan, keselamatan pasien membutuhkan komitmen individu untuk memastikan pencegahan dan pengenalan dini terhadap faktor yang dapat meningkatkan risiko cedera pasien (Mosadeghrad, 2014).

Beberapa temuan berdasarkan fakta dan keluhan yang dirasa dari karyawan dan pasien, diharapkan kinerja tenaga medis optimal memberikan pelayanan kepada pasien. Mengingat pentingnya masalah SDM, dan untuk memberikan sikap atas kondisi tersebut, Peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kompetensi, Profesional SDM terhadap Mutu Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kompetensi tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah?
2. Apakah profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah?

3. Apakah kompetensi dan profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kompetensi dan profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis kompetensi tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
- b. Menganalisis profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
- c. Menganalisis kompetensi dan profesional SDM tenaga medis secara simultan terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan masalah yang di bahas penelitian ini, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis, dapat memperkaya studi terkait manajemen, terutama terkait dengan kompetensi dan profesional SDM tenaga

- medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini bias memberi masukan yang baik bagi manajemen RS terkait kompetensi dan profesional SDM tenaga medis untuk keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
  3. Sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan datang terkait dengan kompetensi dan profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.

#### **E. Keaslian Penelitian**

1. Penelitian Darmayanti (2013) berjudul analisis kompetensi perawat ruang intensif (*Intensive Care Unit*) Rumah Sakit Umum Tabanan tahun 2013. Penelitian denan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Populasi dan sampel penelitian adalah perawat ICU dengan kuantitatif sebanyak 19 perawat sedangkan infoman untuk kualitatif adalah manajemen SDM rumah sakit umum Tabanan sebanyak 3 orang. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi perawat di ICU RSU Tabanan kurang dari nilai standar yang diharapkan. Diketahui adanya hubungan yang bermakna antara sistem rekrutmen, sistem penempatan dan orientasi serta pengembangan SDM dengan kompetensi perawat (Darmayanti, 2014).

2. Sulistiani (2015) dengan judul korelasi budaya keselamatan pasien dengan persepsi pelaporan kesalahan medis oleh tenaga kesehatan sebagai upaya peningkatan keselamatan dan kesehatan kerja di rumah sakit X dan rumah sakit Y Tahun 2015. Penelitian menggunakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif dan desain studi *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 106 orang. Uji statistik menggunakan uji korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan promotif keselamatan oleh manajer, keterbukaan komunikasi, umpan balik dan respon yang tidak menyalahkan berkorelasi dengan persepsi pelaporan kesalahan medis (Sulistiani, 2015).
3. Fitran (2012) dengan judul kajian pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada level jabatan manajerial studi kasus pada PT. Bank Syariah ABC. Metode penelitian adalah kuantitatif eksplanasi dengan jumlah sampel sebanyak 132 orang. Analisis statistic menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kompetensi secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan (Ratnamiasih, Govindaraju, Prihartono, & Sudirman, 2012).
4. Lestari (2012) dengan judul penelitian Konsep Manajemen Keselamatan Pasien Berbasis Program di RSUD Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian yang digunakan adalah metode

- pendekatan kualitatif dan desain penelitian berupa studi kasus. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, survey singkat serta studi dokumen. Analisis data yaitu pengolahan data dengan pereduksian, pengkodingan, pengkatagorisasian dan penginterpretasian. Penelitian menunjukkan hasil bahwa program keselamatan pasien tidak optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat hambatan yang disebabkan keterbatasan sumberdaya, pengelolaan dalam manajemen, strategi yang dilakukan belum efektif dan efisien, sistem pelaporan masih lemah, belum ada budaya keselamatan yang baik serta tidak efektifnya fungsi kepemimpinan (Lestari, Sunjaya, & Syaefullah, 2012).
5. Penelitian yang dilakukan oleh Gillespie et all (2012) dengan judul *The Influence Of Personal Characteristics On Perioperative Nurses' Perceived Competence: Implications For Workforce Planning*. Desain penelitian menggunakan survei korelasional dikumpulkan selama 10 tahun. Sampel yang digunakan sebanyak 372 orang. Hasil penelitian menginformasikan inisiatif perencanaan tenaga kerja yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan khusus yang beragam kelompok. Upaya untuk mempertahankan perawat lama harus berpusat pada mendesain ulang tempat kerja, peningkatan remunerasi dan pengakuan profesional dan teknologi, mengintegrasikan untuk meningkatkan

- efisiensi dan keselamatan. Perencanaan tenaga kerja harus termasuk strategi seperti menciptakan kemitraan akademik dengan universitas, untuk menyediakan akses perioperatif perawat pendidikan khusus dan keterampilan program. Pengaruh karakteristik pribadi dirasakan kompetensi perawat perioperatif: implikasi untuk perencanaan tenaga kerja (Gillespie, Hamlin, Polit, & Chaboyer, 2012).
6. Penelitian Fentianah (2012) dengan judul *Impact Of Nursing Competence On Quality Of Nursing Care And Safety Of Nursing Practice*. Penelitian metode campuran yaitu deskriptif kuantitatif teori dan membunji kualitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 300 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keperawatan Depkes Program Kompetensi efektif dalam menentukan kompetensi tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap antara berpartisipasi dan ekspatriat perawat yang bekerja di enam rumah sakit di Depkes Eastern Province Arab Saudi. Program kompetensi dapat membantu Perawat Pendidik dan Manajer menilai, mempertahankan, memantau, dan meningkatkan keperawatan kompetensi dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dan memastikan praktik keperawatan yang aman (Fentianah, 2012).

Penelitian ini merupakan modifikasi dari beberapa penelitian diatas dan variabel secara terpisah. Peneliti terinspirasi untuk

melakukan penelitian ini di Rumah Sakit swasta di Jawa Tengah, dengan alasan mengetahui keselamatan pasien di rumah sakit swasta di Jawa Tengah. Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terletak pada letak pada lokasi penelitian, populasi penelitian, waktu penelitian. Perbedaan yang lain yaitu pada variabel yang diteliti difokuskan kepada analisis pengaruh kompetensi dan profesional SDM tenaga medis. Penelitian ini merupakan modifikasi dari beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang variabel secara terpisah.