

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Mutu Keselamatan Pasien

1. Pengertian Mutu Keselamatan

Cahyono mengatakan mutu adalah suatu keadaan yang memberikan syarat pada komponen strktur serta proses pada keadaan yang terbaik atasu sesuai standar. Keselamatan pasien adalah ketercapaian dari komponen pross dan strktur. Apabila proses layanan sudah sesuai stndar dan didukung oleh strktur serta lingkungan yang optimal, dapat memberikan hasil layanan yang aman (Cahyono, 2008).

Keselamatan pasien adalah tidak adanya bahaya yang dapat dicegah untuk pasien selama proses perawatan kesehatan dan pengurangan risiko bahaya yang tidak perlu yang terkait dengan perawatan kesehatan ke minimum yang dapat diterima. Oleh karena itu, menyediakan layanan kesehatan yang aman dan berkualitas tinggi adalah tantangan global untuk sistem dan organisasi perawatan kesehatan Keselamatan pasien adalah masalah bagi semua negara yang memberikan layanan kesehatan, apakah mereka ditugaskan secara pribadi atau didanai oleh pemerintah Pasien tidak hanya dirugikan oleh penyalahgunaan teknologi, mereka juga dapat

dirugikan oleh komunikasi yang buruk antara penyedia layanan kesehatan yang berbeda atau keterlambatan dalam menerima perawatan (WHO, 2018).

Keselamatan pasien rumah sakit merupakan suatu sistem dalam upaya asuhan pelayanan secara aman. Keselamatan pasien meliputi resiko, pengidentifikasian dan pengelolaan adanya resiko pasien, pelaporan dan analisis kejadian, kemampuan mempelajari kejadian serta tindak lanjut, pengimplementasian pemecahan masalah untuk mengurangi timbulnya resiko. Kejadian atau insiden pada pasien diakibatkan oleh kesalahan karena melakukan suatu kegiatan atau tidak melakukan kegiatan yang harusnya dikerjakan (Nursalam, 2014).

2. Keberhasilan Penerapan Keselamatan Pasien

Aspek-aspek penerapan keberhasilan keselamatan pasien sebagai berikut:

a. Lingkungan Eksternal

Hughes menyatakan lingkungan eksternal yaitu sesuatu hal yang diperlukan untuk instansi bias mempunyai komitmen yang tinggi dalam menrapkan mutu keselamatan pasien. Kekuatan yang bias dan dapat membuat perubahan pada orientasi instansi salah satunya yaitu motivasi yang berasal dari lingkungan eksternal. Tekanan eksternal dalam instansi kesehatan dapat berasal dari

ketentuan dalam menerapkan mutu keselamatan pasien, persaingan dalam memberikan layanan, maka kesadaran seseorang dan tuntutan hukum akan semakin meningkat (Hughes, 2008).

b. Kepemimpinan

Hughes memberikan pendapat bahwa seorang perawat yang dapat memberikan peran dalam merubah kepemimpinan untuk menerapkan keselamatan pasien akan berpengaruh terhadap perubahan tatanan instansi yang harapannya dapat lebih efektif untuk menerapkan keselamatan. Pemimpin dituntut untuk bias memahami tekanan eksternal merupakan kesempatan untuk melakukan perubahan yang lebih baik. Kepemimpinan institusi tanpa dorongan yang kuat maka keselamatan pasien hanya menjadi mitos (Hughes, 2008).

Keberhasilan atau kegagalan manajemen mutu adalah pertama-tama di tangan para pemimpin. Modal kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin untuk mengarahkan organisasi ke depan dalam arah yang positif. Penting bahwa manajer mengembangkan keterampilan kepemimpinan mereka dan menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas dengan membangun visi bersama dan menetapkan arah yang jelas untuk organisasi. Manajer harus mengubah sistem nilai organisasi

mereka dan akhirnya budaya organisasi, kebijakan, dan struktur untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan pelanggan mereka (Mosadeghrad, 2014).

c. Budaya organisasi

Bdaya keselamatan pasien merupakan landasan keselamatan pasien. Kata kunci dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pasien memberikan perubahan budaya pasien dari budaya menyalahkan menjadi budaya keselamatan. Strategi untuk mengembangkan bdaya keselamatan salah satunya ialah dengan melibatkan karyawan dalam merencanakan dan mengembangkan bdaya keselamatan.

d. Praktik manajemen

Manajer tingkat bawah, menengah dan atas, mempunyai tanggung jawab menerapkan kebijakan dan prosedur yang sudah dibuat dan disepakati bersama. Dukungan manajer terhadap implementasi keselamatan pasien merupakan suatu hal yang baik dan mendukung keberhasilan program penjaminan mutu (Marquis & Huston, 2006).

e. Struktur dan sistem

Rumah sakit wajib membentuk struktur Tim Keselamatan Pasien ditambah adanya kelompok kerja, yaitu: kelompok kerja transfusi, kelompok kerja pencegahan kesalahan obat, kelompok

kerja infeksi nasokomila, dan lain-lain. Prinsip perancangan sstem keselamatan pasien antara lain: (1) cara mendesain sistem agar setiap kesalahan dapat dilihat, (2) bagaimana merancang sistem agar suatu kesalahan dapat dikurangi, (3) bagaimana merancang sistem agar tidak terjadi kesalahan. Rumah sakit seharusnya mampu mengakomodasi sistem tersebut agar dapat diimplementasikan secara optimal. Kebijakan di Indonesia telah secara jelas mengatur kedudukan dan peran sistem berupa adanya komite keselamatan pasien baik di rumah sakit.

f. Pengetahuan dan keterampilan seseorang

Sebagian anggota karyawan mungkin resisten dengan adanya perubahan dikarenakan pengetahuan serta keterampilan yang kurang. Sebagian karyawan lainnya mendukung keselamatan pasien, namun tidak tahu apa yang harus dilakukan. Pengetahuan dalam hal keselamatan pasien terkait dengan kemampuan seseorang dalam memahami tanggung jawab akan tugas dan juga mengenali suatu pemikiran yang abstrak terutama hal keselamatan pasien.

Kualitas layanan kesehatan terutama bergantung pada pengetahuan dan keterampilan teknis praktisi. Profesional bidang perawatan kesehatan harus meningkatkan kompetensi mereka (yaitu sikap, pengetahuan, dan keterampilan) untuk memberikan

layanan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit menyediakan pendidikan dan pelatihan tambahan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan karyawan (Mosadeghrad, 2014).

g. Lingkungan kerja, kebutuhan individu dan motivasi

Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja dan akan memberikan kemudahan dalam menerapkan program keselamatan pasien, misalnya memberikan perhatian pada beban bekerja, jam bekerja, jadwal rotasi dan sebagainya. Dalam memenuhi kebutuhan seseorang dalam mengembangkan peran serta kontribusinya dalam keselamatan pasien melalui peningkatan pengetahuan merupakan upaya untuk membangun motivasi intrinsik secara adekuat.

Kepuasan kerja penyedia sangat penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien. Penyedia layanan kesehatan mengidentifikasi sembilan faktor organisasi yang mereka percaya mempengaruhi motivasi mereka dan akibatnya kepuasan kerja. Ini adalah bayaran, lingkungan kerja, kepemimpinan manajerial, kebijakan organisasi, rekan kerja, pengakuan, keamanan kerja, identitas kerja, dan peluang untuk promosi (Mosadeghrad, 2014).

B. Kompetensi Tenaga Medis

1. Pengertian Kemampuan

Saud menyatakan bahwa kompetensi merupakan : kemampuan dalam melakukan pekerjaan atau karakteristik individu yang mempunyai keckapan, kemampuan, wewenang, ketrampilan, serta pengetahuan. Kompetensi juga dimaknai sebagai tindakan logis untuk dapat menggapai tujuan sehingga memberikan rasa puas sesuai kondisi yang diharapkan (Saud, 2010). Secara terpisah Sudjana mendefinisikan kompetensi pengawas satuan pendidikan/sekolah merupakan seperangkat kemampuan yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang harus dimiliki pengawas secara terpadu dan ditampilkan dalam tindakannya untuk peningkatan mutu pendidikan pada satuan pendidikan binaannya (Sudjana, 2011).

Kompetensi digunakan untuk mengukur keberhasilan kerja dan sebagai dasar penilaian pegawai atau karyawan. Kompetensi bermanfaat sebagai prediksi dalam kinerja untuk mencapai kesuksesan, merekrut tenaga kerja yang handal, tolak ukur dalam menilai dan mengembangkan tenaga kerja. Pengenalan kompetensi dalam bekerja yang akarat bias digunakan untuk menilai kemampuan individu (Gibson, 2005). Faktor penentu peningkatan kinerja salah satunya adalah posisi dalam menempatkan karyawan yang cocok

dengan kompetensinya. Kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang memberikan pengaruh terhadap cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi dengan segala kondisi yang dihadapi dan juga melakukan upaya pertahanan yang cukup lama didalam diri seseorang (Ruky, 2006).

Pengertian kompetensi adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang atau aparat yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (KBBI, 2010). Diungkapkan oleh Robbins bahwa kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins, 2001). Pengertian kompetensi merupakan perpaduan antara teori dan pengalaman yang diperoleh dalam praktek di lapangan, termasuk peningkatan kemampuan menerapkan teknologi yang tepat dalam rangka peningkatan produktivitas kerja. Adanya kemampuan yang dipunyai karyawan, dapat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan efektif tanpa ada kesusahan sehingga memberikan hasil kerja yang bagus (Suratno, 2013).

Lane dan Ross mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan untuk melakukan tugas tertentu dengan cara yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Definisi ini menyiratkan kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dengan sukses ke situasi baru serta tugas-tugas yang dikenal yang standar yang ditetapkan ada. Tenaga kesehatan memperoleh kompetensi dari waktu ke waktu. Kompetensi adalah salah satu factor yang mempengaruhi kinerja. Penyedia jasa kesehatan yang kurang kompeten kurang mungkin untuk memberikan layanan berkualitas, dan untuk itu penyedia layanan kesehatan harus memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan standar untuk menyediakan layanan berkualitas (Kak, Burkhalter, & Cooper, 2001).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa adanya kemampuan yang dipunyai oleh staf, dapat memberikan kemudahan dalam bekerja. Kemampuan kerja menjadi faktor penting untuk keberhasilan pegawai menjalankan pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan kemampuan menjadi potensi besar dalam diri individu untuk melakukan kinerja.

2. Komponen Kompetensi

Menurut Schumacher kemampuan seseorang ada tiga meliputi (Sinamo, 2009):

a. Keterampilan

Keterampilan yang dimiliki pegawai berdasarkan pengalaman yang dilakukan selama kerja. Jika seorang staf mempunyai masa bekerja lebih lama maka keterampilan lebih tinggi dibandingkan dengan staf dengan masa kerja yang belum lama.

b. Kemampuan

Kemampuan dimiliki staf berdasarkan bakat sejak kecil atau yang memperoleh kemampuan selama menjalani pendidikan. Pendidikan seorang staf yang semakin baik, kemampuan yang didapatkan juga semakin tinggi.

c. Etos kerja

Komponen ini berhubungan dengan sikap serta motivasi staf dalam menjalankan pekerjaan. Etos kerja yang tinggi seorang staf yaitu staf yang memiliki prinsip bekerja dengan tidak kenal lelah.

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga komponen jika tidak dimiliki maka seluruh kemampuan staf tetap terpendam, tidak bias dimanfaatkan, serta hanya menjadi

potensi saja. Jika diperhatikan, ketiga komponen tersebut memang berada dalam diri setiap manusia, maka dengan peningkatan kemampuan kerja diharapkan semua karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada dalam dirinya sehingga diperoleh kerja yang positif yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

3. Jenis Kompetensi

Colquitt, LePine, dan Wesson, kemampuan merupakan pengetahuan, emosional, dan fisik yang bergabung menunjukkan pada apa yang bisa dilakukan oleh individu. Hal ini untuk membedakan dengan kepribadian yang menunjukkan *what people are like*, seperti apa orang itu (Wibowo, 2012). Jenis kemampuan, meliputi :

a. Kompetensi intelektual

Komptensi intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan tindakan berpikir, melakukan penalaran, dan pemecahan permasalahan. Suatu pekerjaan membutuhkan kemampuan intelektual yang sinkron untuk memberikan hasil efektif. Oleh karena itu pekerjaan memiliki tuntutan kemampuan yang berbeda. Dimensi kemampuan intelektual antara lain:

- 1) Kecerdasan numerik yaitu kemampuan melakukan perhitungan secara cepat serta tepat.
- 2) Pemahaman verbal yaitu kemampuan memahami apa yang telah dibaca atau didengar serta hubungan kata satu sama lain
- 3) Penalaran induktif yaitu kemampuan melakukan pengenalan urutan yang logis suatu permasalahan lalu memecahkan masalah
- 4) Penalaran deduktif yaitu kemampuan dalam menggunakan logika dan menilai implikasi pendapat
- 5) Ingatan merupakan kemampuan dalam menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

b. Kompetensi kognitif

Komptensi kognitif berkaitan dengan pengetahuan dalam memecahkan permasalahan. Kemampuan ini mlibatkan pnggunaan informasi dalam menentukan keputusan. Komponen kemampuan kognitif antara lain:

- 1) Kemampuan verbal yaitu kemampuan melakukan komunikasi tentang ide baik dengan melakukan pembicaraan atu dengan tulis menulis.

- 2) Kemampuan kuantitatif, kemampuan dalam memutuskan pilihan dan menerapkan formula dalam penyelesaian masalah terkait angka.
- 3) Kemampuan penalaran, adalah kemampuan terkait penyelesaian masalah dengan memanfaatkan wawasan, atran dan logika.
- 4) Kemampuan mengenai ruang, kemampuan terkait dengan visual, seperti melakukan imajinasi bagaimana sesuatu yang terpisah akan terlihat apabila diletakkan bersama dengan cara tertentu.
- 5) Kemampuan perseptual, kemampuan berkaitan dengan kemampuan menangkap suatu informasi dengan cepat meskipun ada informasi kekurangan informasi ataupun ada gangguan.

c. Kompetensi fisik

Kompetensi fisik merupakan kemampuan yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan dituntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan yang bermacam. Kemampuan sangat menuntut stamina dan ketangkasan untuk merampungkan pekerjaan.

d. Kompetensi Emosional

Kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri. Apabila terjadi masalah tidak mengganggu kerjanya ataupun orang lain, karena orang dapat melakukan pengendalian terhadap emosi.

C. Profesional Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Profesional

Profesional merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang yang trampil, andal, dan penuh tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang yang tidak profesional biasanya memiliki integritas yang rendah. Sikap profesional terutama terkait kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsi dengan benar dan baik. Profesional merupakan kemampuan, keterampilan seorang pada bidang yang ditekuni dalam waktu yang cukup lama hingga hasil kerjanya memiliki nilai tinggi dan diterima masyarakat.

Sementara itu Danim mendefinisikan bahwa, profesionalisme adalah suatu komitmen pegawai dalam rangka meningkatkan kemampuan profesional dan selalu melakukan pengembangan strategi yang dipergunakan dalam menjalankan kerjanya sesuai profesi (Danim, 2002). Seseorang yang profesional dianggap individu dengan kualitas tinggi yang mempunyai keahlian dan kemampuan dalam mengekspresikan keahlian untuk memberikan rasa puas orang lain dengan mendapatkan sanjungan.

Profesional sumber daya manusia menghadapi banyak kendala dalam upaya mereka untuk memberikan perawatan kesehatan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Beberapa kendala ini termasuk anggaran, kurangnya kesesuaian antara nilai-nilai pemangku kepentingan yang berbeda, tingkat ketidakhadiran, tingkat perputaran yang tinggi dan moral personil kesehatan yang rendah. Para profesional sumber daya memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mencoba memperoleh perubahan dan menerapkan kebijakan yang akan meningkatkan mutu perawatan kesehatan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang paling utama tentang profesionalisme berkaitan dengan nilai dan sikap individu dalam melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Adanya sikap profesionalisme pada karyawan akan membentuk kinerja yang optimal sehingga juga akan memberikan dampak bagi instansi. Hal tersebut dikarenakan individu akan selalu konsisten dengan pekerjaan yang menurut individu benar dan sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Dimensi Profesionalisme

Lima dimensi yang dikembangkan Hall, R antara lain (Rifqi, 2008):

- a. Pengabdian pada pekerjaan, dapat dilihat dari cara menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dipunyai. Penyerahan diri

pekerjaan yaitu salah satu komitmen dan sebagai penghargaan utama yang diharapkan ialah rasa puas secara rohani dan rasa puas terhadap materi.

- b. Kewajiban Sosial, merupakan pemikiran berkaitan seberapa penting peran dan manfaat yang didapatkan oleh seseorang dikarenakan pekerjaan itu.
- c. Kemandirian, yaitu suatu pemikiran bahwa individu yang professional wajib memiliki kemampuan dalam membuat suatu keputusan secara mandiri dan tidak adanya tekanan orang lainnya.
- d. Keyakinan terhadap peraturan, merupakan perasaan percaya dan yakin bahwa kewenangan dalam memberikan penilaian hasil kerja yang profesional ialah teman seprofesi, bukan pihak lain yang tidak memiliki kemampuan dengan bidang yang sama.
- e. Hubungan dengan sesama pekerjaan, artinya mempergunakan jalinan pekerjaan sebagai dasar, dan juga instansi formal dan kelompok mitra informal sebagai sumber pemikiran yang utama dalam bekerja.

3. Ciri-ciri Profesionalisme

Ciri-ciri profesionalisme menurut Mahfud antara lain:

- a. Memiliki rasa bangga atas komitmen diri yang tinggi dan memiliki kualitas dalam bekerja.

- b. Mempunyai tanggung jawab yang sangat besar, antisipatif dan penuh gagasan.
- c. Selalu ingin mengerjakan pekerjaan secara tuntas dan mau untuk melibatkan diri untuk peran di luar kerjaan.
- d. Selalu memiliki keinginan untuk terus belajar dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja.
- e. Mau untuk mendengar apa yang dibutuhkan pelanggan dan bisa melakukan pekerjaan dengan baik baik secara individu atau tim.
- f. Seseorang yang dapat dipercaya, memiliki kejujuran bekerja, selalu terus terang serta loyal terhadap perusahaan.
- g. Selalu membuka diri untuk diberikan kritik yang bersifat membangun dan juga siap untuk melakukan peningkatan dan penyempurnaan pribadi.

D. Landasan Teori

Rumah sakit dalam mengembangkan mutu pelayanan sudah mengarah kepada upaya untuk meningkatkan mutu yang terfokus kepada keselamatan. Mutu keselamatan pasien merupakan sistem pelayanan sesuai dengan standar dan didukung dengan struktur yang baik dan juga lingkungan yang optimal dalam mengupayakan asuhan layanan yang terlindungi. Keselamatan pasien di rumah sakit adalah hal yang sangat perlu dilakukan oleh para tenaga medis, karena dengan penerapan

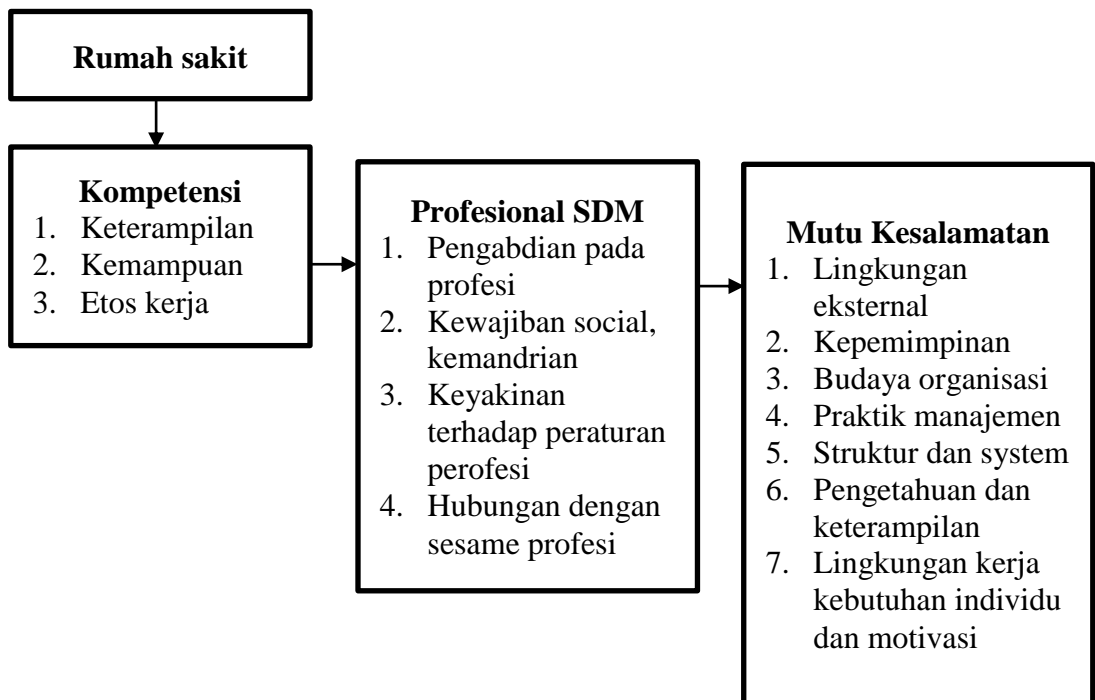
keselamatan pasien dapat mencegah terjadinya cedera terhadap pasien. Aspek-aspek dalam menerapkan program keselamatan pasien meliputi, kepemimpinan, lingkungan eksternal, budaya organisasi, praktik manajemen, struktur dan sistem, pengetahuan dan keterampilan seseorang, serta lingkungan bekerja, kebutuhan seseorang dan motivasi.

Kemampuan kerja merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki dan ditampilkan dalam tindakan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Indikator kompetensi meliputi; kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap. Menurut Schumacher, kemampuan diri manusia meliputi; Keterampilan, Kemampuan, dan Etos kerjanya (Sinamo, 2009). Keterampilan pegawai sesuai dengan pengalaman yang sudah pernah dilakukan semasa kerja. Kemampuan pegawai juga sesuai dengan bakat sejak lahir atau didapatkan semasa menjalani pendidikan.

Sumber daya manusia adalah factor penting untuk instansi, karena sebagai pelaksana inti dalam instansi. Orang yang mempunyai kompetensi tinggi sesuai bidang keahliannya, belum bisa dikatakan profesional sebelum secara andal dan konsisten bias mengimplementasikan sikap peduli kepada klien dan pekerjaan. Profesionalisme sumber daya manusia merupakan hal palingterkait sikap dan nilai seseorang dalam melakukan kegiatan dan tanggung jawab pekerjaannya. Dimensi dalam profesionalisme individu meliputi

pengabdian pada profesi, kewajiban sosial, kemandirian, keyakinan terhadap peraturan profesi dan hubungan dengan sesama profesi (Rifqi, 2008).

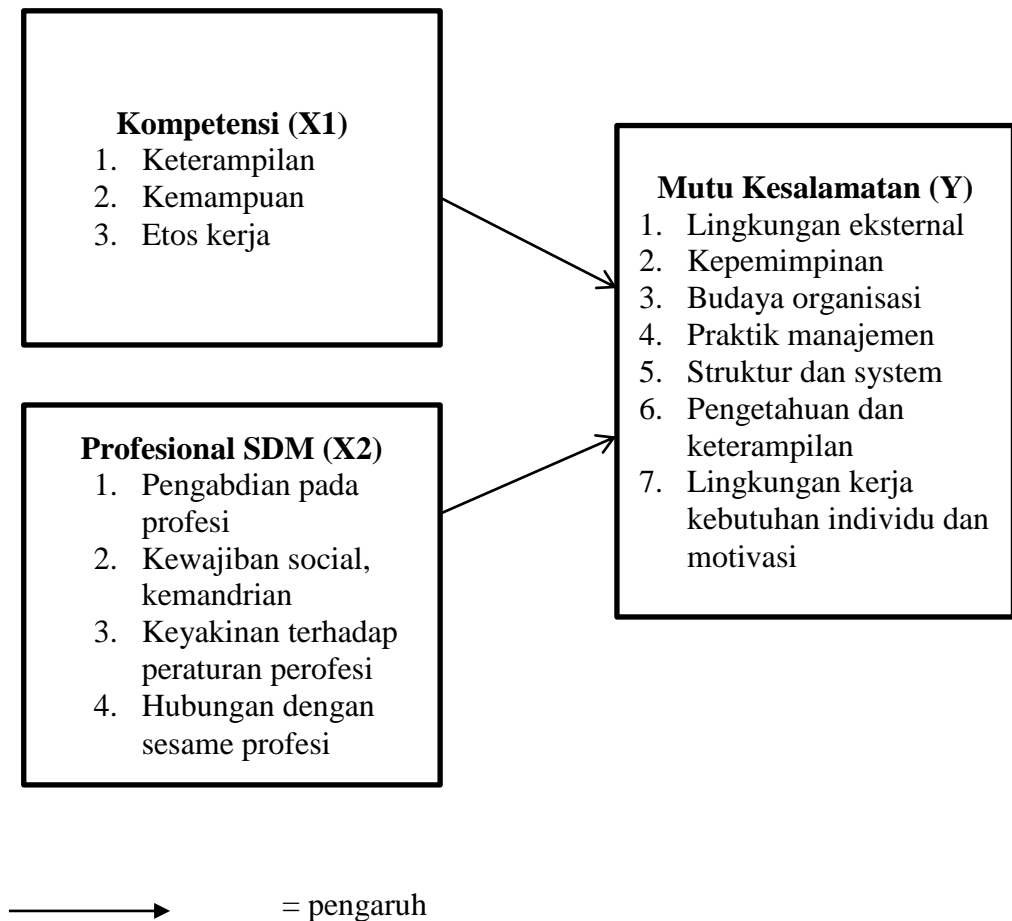
Mutu keselamatan pasien di rumah sakit agar mampu memberikan hasil yang optimal tentunya dibutuhkan didukung tenaga medis yang kompeten dan profesional. Berdasarkan pemikiran di atas, maka baik secara bersama-sama maupun secara parsial kompetensi dan profesional SDM tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu keselamatan pasien di rumah sakit. Hubungan konsepstual variabel-variabel penelitian tersebut dapat diilustrasikan ke dalam gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Kerangka teori (Cahyono, 2008; Danim, 2002; Gibson, 2005)

E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paradigma penelitian sebagaimana gambar, maka hipotesis kerja yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
2. Profesional SDM tenaga medis berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.
3. Kompetensi dan profesional SDM tenaga medis secara bersama-sama berpengaruh terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.