

RINGKASAN

TINA RAHMAWATI. Pengaruh Faktor Kepemimpinan, Pendidikan dan Saluran Komunikasi terhadap Budaya Keselamatan Pasien. Dibimbing oleh ARIF SATRIA dan NINUK PURNANINGSIH.

Sasaran keselamatan pasien merupakan persyaratan untuk diterapkan di semua rumah sakit yang diakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Peningkatan keselamatan pasien melalui manajemen telah menjadi masalah utama sejak tahun 2000 dimana intervensi manajemen risiko dan keselamatan berhubungan dengan berbagai aspek organisasi. Budaya organisasi yang efektif, penting untuk keberhasilan inisiatif baru dalam keselamatan pasien. Selain upaya dalam pemenuhan kebutuhan SDM, peningkatan kualitas SDM melalui peningkatan budaya keselamatan pasien perlu dilakukan. Untuk peningkatan budaya maka diperlukan pemahaman bagaimana budaya keselamatan pasien yang baik dan bagaimana mengukur dan memonitornya.

RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita (RSJPDHK) sebagai pusat rujukan nasional menetapkan pencapaian sasaran strategis yang bertujuan untuk mewujudkan kepuasan *stakeholder* kunci (pasien) berupa pelayanan yang efektif, tepat, aman, *patient centered, one stop service*. Namun dengan semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan dan dengan jumlah pasien yang meningkat berdampak pada waktu tunggu perawatan dan tindakan yang semakin lama. Program mitigasi realisasi master plan pembangunan gedung dan fasilitas baru ditetapkan untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam realisasi master plan tersebut, diperkirakan akan dibutuhkan penambahan jumlah sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dengan jumlah tenaga keperawatan yang tertinggi.

Penelitian bertujuan antara lain untuk menganalisis budaya keselamatan pasien pada perawat dan antar kelompok unit kerja keperawatan, menganalisis pengaruh faktor kepemimpinan, pendidikan dan saluran komunikasi terhadap budaya keselamatan pasien serta menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap dampak (persepsi keselamatan pasien, frekuensi pelaporan dan jumlah pelaporan).

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode survei yang dilakukan pada kelompok profesi perawat di RSJPDHK. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara narasumber dan diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*). Ukuran pengambilan sampel mengacu pada metode Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh jumlah sampel (n) minimal sebanyak 88 orang. Pemilihan sampel (n) sebanyak 100 perawat ditentukan berdasarkan metode *Quota Random Sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan uji ANOVA dan SEM *Partial Least Square* (PLS).

Budaya keselamatan pasien antar kelompok unit kerja keperawatan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Persepsi keselamatan pasien berdasarkan hasil penelitian menunjukkan rerata skor sebesar 3.63 atau 73% (kategori tinggi). Frekuensi pelaporan insiden memiliki rerata skor sebesar 3.06 atau 61% (kategori sedang). Data jumlah pelaporan insiden yang telah diisi dan diajukan berdasarkan penelitian menunjukkan jumlah pelaporan yang dilakukan oleh responden penelitian adalah 43 responden atau sebanyak 43%. Hal

ini menunjukkan bahwa budaya melapor yang cukup tinggi pada perawat dimana pelaporan insiden sudah dianggap sebagai hal yang penting sehingga dapat menjadi awal proses pembelajaran untuk mencegah atau menghindari terjadinya insiden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki nilai faktor muatan sebesar 0.552 dan nilai T-hitung sebesar 4.778 ($T\text{-hitung} \geq 1.96$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap budaya keselamatan pasien. Pendidikan / pelatihan menunjukkan nilai faktor muatan sebesar 0.285 dan nilai T-hitung sebesar 2.153 ($T\text{-hitung} \geq 1.96$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap budaya keselamatan pasien. Sedangkan saluran komunikasi menunjukkan nilai faktor muatan sebesar 0.090 dan nilai T-hitung sebesar 0.741 ($T\text{-hitung} \leq 1.96$) yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap budaya keselamatan. Budaya keselamatan pasien menunjukkan nilai faktor muatan sebesar 0.426 dan nilai T-hitung sebesar 4.393 ($T\text{-hitung} \geq 1.96$) yang berpengaruh signifikan terhadap dampak (persepsi keselamatan pasien, frekuensi pelaporan dan jumlah pelaporan).

Faktor kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap budaya keselamatan pasien dan gaya kepemimpinan transformasional merupakan yang paling dominan dengan nilai t-hitung tertinggi diantara gaya kepemimpinan lainnya. Untuk itu perlu dikembangkan kebutuhan pelatihan kepemimpinan yang mengarah kepada pembentukan gaya kepemimpinan transformasional. Pelatihan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap budaya keselamatan pasien. Untuk itu penting bagi RSJPDHK untuk terus meningkatkan kualitas pelatihan khususnya terkait jabatan, kompetensi dan kerjasama tim untuk mendukung pelayanan. Selain itu, pelatihan merupakan jenis saluran komunikasi pilihan pertama pada perawat di RSJPDHK sebagai perantara informasi terkait keselamatan pasien yang paling efektif. Intranet sebagai salah satu jenis saluran komunikasi yang tersedia di RSJPDHK, meskipun saat ini belum menjadi pilihan responden terkait keselamatan pasien, namun harus tetap dapat berperan sebagai media informasi untuk dapat meningkatkan keselamatan pasien. Untuk itu perlu dievaluasi dan ditingkatkan kualitasnya serta lebih disosialisasikan kepada staf agar juga dapat menjadi saluran komunikasi pilihan bagi staf.

Budaya keselamatan pasien berdasarkan analisis nilai rerata dan *Loading Factor* menunjukkan bahwa “harapan supervisor/manager dan tindakan promosi keselamatan pasien” dan “penempatan pegawai” pada perawat merupakan dimensi budaya yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan “dukungan manajemen pusat terhadap keselamatan pasien”, “kerjasama tim di unit kerja” dan “organisasi pembelajar dan perbaikan berkelanjutan” merupakan dimensi yang paling baik dan perlu terus dipertahankan.

Seiring dengan adanya perkembangan baru penelitian terkait survei budaya keselamatan pasien, saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah perlu dilakukannya penelitian terkait survei budaya keselamatan pasien yang tidak hanya mengukur berdasarkan persepsi staf terhadap budaya keselamatan pasien namun juga dihubungkan dengan laporan konsumen terkait skor keselamatan terhadap rumah sakit di RSJPDHK.

Kata kunci: budaya keselamatan pasien, gaya kepemimpinan, pemimpin transaksional, pemimpin transformasional, pendidikan, pelatihan, saluran komunikasi.