

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keselamatan pasien merupakan isu global yang menjadi perhatian utama Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Dalam *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030*, WHO menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman. Namun, fakta menunjukkan bahwa 134 juta pasien di negara berpenghasilan rendah dan menengah mengalami dampak negatif akibat layanan tidak aman setiap tahunnya. Bahkan di negara maju, 1 dari 10 pasien mengalami kejadian merugikan selama perawatan, dan angka ini meningkat menjadi 4 dari 10 di layanan primer dan rawat jalan. Hanya 18% negara, seperti Malaysia dan Kanada, yang rutin melaporkan insiden keselamatan pasien (World Health Organization, 2024).

Di Indonesia, sistem pelaporan insiden keselamatan pasien melalui Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) masih tergolong rendah, dengan hanya 49% rumah sakit yang melaporkan pada tahun 2022, masih dibawah target nasional sebesar 60% (Pertiwi et al., 2024). RSGM Purwokerto misalnya, mencatat 43 kejadian per triwulan yang mencakup kesalahan identifikasi, reaksi obat, hingga bahaya lingkungan fisik. Tingginya angka kejadian ini menandakan lemahnya implementasi budaya keselamatan pasien. (Sabrani, 2021).

Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan (Fasyankes). Penerapan budaya keselamatan pasien (*patient safety culture*) di setiap unit pelayanan kesehatan bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi pasien, mengurangi risiko cedera, dan mendorong pembelajaran dari setiap insiden yang terjadi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilakukan secara bermutu, berkeadilan, dan berkesinambungan, dengan mengutamakan keselamatan pasien melalui penguatan sistem kesehatan dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien secara khusus mengatur bahwa setiap rumah sakit wajib menerapkan keselamatan pasien melalui manajemen risiko, pembentukan komite keselamatan pasien, serta pelaporan insiden secara transparan dan non-punitif. Dalam permenkes ini menekankan pentingnya membangun budaya yang tidak saling menyalahkan (*no blaming culture*) serta mendorong staf untuk melaporkan insiden keselamatan sebagai upaya pembelajaran organisasi dan pencegahan kejadian serupa di masa mendatang (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Pelaporan insiden keselamatan pasien meliputi kejadian tidak diharapkan (*KTD*), kejadian nyaris cedera (*KNC*), maupun kejadian tidak cedera (*KTC*), yang semuanya memerlukan analisis dan tindak lanjut secara sistematis.

Budaya keselamatan pasien menjadi fondasi penting dalam upaya menurunkan risiko insiden dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit, ditekankan bahwa pelayanan berkualitas berkorelasi negatif dengan insiden yang membahayakan pasien. (Wahyuda et al., 2024). Hanya saja saat ini partisipasi staf dalam pelaporan insiden masih rendah karena berbagai kendala, seperti sistem pelaporan yang tidak ramah pengguna, kurangnya sosialisasi, dan ketakutan terhadap sanksi. Hal ini memperkuat pentingnya membangun budaya non-punitif yang mendorong pelaporan secara terbuka dan konstruktif (Amalia, 2024).

Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/43463/2024 tentang Pedoman Survei Budaya Keselamatan Pasien dikeluarkan untuk mendorong fasilitas pelayanan kesehatan melakukan survei budaya keselamatan pasien secara berkala. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi budaya keselamatan di rumah sakit, termasuk persepsi staf terkait keterbukaan, dukungan manajemen, dan respon terhadap pelaporan insiden. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pelayanan (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2024).

Di sisi lain dalam penelitian (Krissita & Suarjana, 2022) mengatakan bahwa sikap individu juga memiliki peran besar, dimana kinerja staf dipengaruhi oleh faktor individu, organisasi, dan psikologis termasuk sikap didalamnya. Studi ini menunjukkan korelasi positif antara sikap positif perawat (51,9%) dengan pemahaman dan penerapan standar keselamatan pasien, serta evaluasi sistem pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Hernawati et al., 2021) yang dilakukan oleh mengatakan bahwa hanya sikap yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan perawat pada penerapan budaya keselamatan pasien.

Berdasarkan temuan internal, angka pelaporan insiden keselamatan pasien di rumah sakit ini masih tergolong rendah. Salah satu penyebabnya adalah masih banyak staf yang belum aktif melaporkan insiden secara konsisten. Selain itu, insiden yang telah diselesaikan secara internal di unit pelayanan sering kali tidak kembali dilaporkan atau didokumentasikan dalam formulir pelaporan resmi. Akibatnya, banyak kejadian yang sebenarnya sudah terjadi dan ditindaklanjuti tidak tercatat dengan baik dalam sistem pelaporan insiden. Hal ini tentu menghambat proses pembelajaran organisasi, karena data insiden yang seharusnya dapat digunakan sebagai bahan analisis pencegahan berulangnya kejadian serupa tidak terdokumentasi secara optimal.

Sebagai rumah sakit pendidikan, RSGM YARSI memiliki tanggung jawab yang besar dalam membangun budaya keselamatan pasien yang kuat untuk memastikan mutu pelayanan bagi pasien. Budaya keselamatan pasien yang baik diharapkan dapat membentuk sikap positif staf dalam melaporkan insiden, baik dari aspek kognitif (pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya pelaporan), afektif (kesadaran dan kepedulian terhadap keselamatan pasien), maupun konatif (kecenderungan untuk bertindak melaporkan insiden). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap sikap staf dalam melaporkan insiden di rumah sakit gigi dan mulut YARSI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Budaya keselamatan pasien memiliki peran penting dalam membentuk sikap staf terhadap pelaporan insiden keselamatan pasien. Namun, di RSGM YARSI, pelaporan insiden masih tergolong rendah karena sebagian staf belum aktif melaporkan, dan banyak insiden yang telah diselesaikan secara internal tidak kembali didokumentasikan secara resmi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penerapan budaya keselamatan pasien yang diharapkan dengan sikap staf dalam pelaporan insiden. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menjawab beberapa pertanyaan penting, yaitu bagaimana gambaran budaya keselamatan pasien di RSGM YARSI, bagaimana sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien, serta sejauh mana pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di RSGM YARSI.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, masalah penelitian ini disusun sebagai berikut:

- a. Bagaimana Gambaran budaya keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta?
- b. Bagaimana Gambaran Sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta?
- c. Bagaimana pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap sikap Staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta?
- d. Apa saja faktor-faktor yang mendukung ataupun menghambat budaya keselamatan pasien dan sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Jakarta.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Gambaran budaya keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta
2. Mengetahui Gambaran Sikap SDM dalam melaporkan insiden di RSGM YARSI Jakarta
3. Mengetahui pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasiendi RSGM YARSI Jakarta.
4. Mengetahui faktor-faktor yang mendukung ataupun menghambat budaya keselamatan pasien dan sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien di RSGM YARSI Jakarta.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek berikut:

1. Batasan Tempat: Penelitian hanya dilakukan di RSGM YARSI Jakarta.
2. Batasan Populasi: Staf yang tugasnya berhadapan langsung dengan pasien di RSGM YARSI (Dokter gigi umum, Perawat, Administrasi dan tenaga pendukung lainnya).
3. Batasan Waktu: Pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu dua bulan April - Juni 2025.
4. Batasan Variabel:
 - a. Budaya keselamatan Pasien mencakup komunikasi tentang *error*, keterbukaan komunikasi, pergantian shift dan pertukaran informasi, dukungan manajemen fasilitas pelayanan kesehatan, pembelajaran organisasi-perbaikan berkesinambungan, pelaporan kejadian keselamatan pasien, respon terhadap *error*, pengaturan staf dan tempo kerja, dukungan penyelia/manajer/tenaga medis untuk keselamatan pasien, kerjasama tim.

- b. Sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien mencakup: komponen kognitif, afektif dan konatif.
5. **Batasan Analisis:**

Penelitian ini tidak meneliti dampaknya langsung terhadap pasien dan mutu layanan rumah sakit.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan akademik mengenai pengaruh budaya keselamatan pasien dengan pelaporan insiden keselamatan pasien.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi budaya keselamatan pasien dan sikap staf dalam melaporkan insiden di fasilitas kesehatan.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

- Memberikan informasi bagi manajemen dalam merancang kebijakan dan intervensi berbasis hasil data untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien.
- Mengidentifikasi hambatan dalam pelaporan insiden sehingga dapat diterapkan strategi perbaikan yang lebih efektif.
- Mendukung peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien di RSGM YARSI dengan mendorong pelaporan insiden yang lebih transparan dan responsif.

b. Bagi Staf

- Meningkatkan kesadaran staf terhadap pentingnya budaya keselamatan pasien dan pelaporan insiden keselamatan pasien.
- Mendorong perubahan sikap staf dalam melaporkan insiden keselamatan pasien secara lebih aktif dan terbuka.

c. Bagi Pasien

- Meningkatkan keamanan dan kenyamanan selama menjalani atau mendapatkan perawatan di RSGM YARSI Jakarta.
- Mendapatkan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.
- Meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh RSGM YARSI Jakarta kepada pasien.