

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kerja tim dan komunikasi yang tidak efektif dalam perawatan kesehatan, telah diidentifikasi sebagai penyebab utama kesalahan medis yang merugikan pasien dan penyedia layanan (Shen et al., 2020). Kerja sama tim menjadi fokus perhatian di bidang kesehatan (Clancy & Tornberg, 2019). Keberhasilan dan kegagalan sistem sangat bergantung pada kinerja tim. Kegagalan sistem dan kerja tim lebih banyak menyebabkan kesalahan dalam pemberian layanan kesehatan bila dibandingkan dari kinerja buruk individu. Kerjasama tim dalam pelayanan kesehatan diakui sebagai faktor penting dalam mencapai keselamatan pasien dan mempengaruhi hasil rawatan pada pasien (Enzinger, 2017). Persepsi dan sikap anggota, dalam kerja tim akan mempengaruhi keberhasilan tim dalam bekerja.

Beberapa penelitian di dunia menyatakan bahwa persepsi dan sikap perawat terhadap kerja tim masih dalam kategori sedang. Penelitian Başoğul (2021) menemukan di RS Turki Selatan, bahwa perawat mempunyai sikap kerjasama tim dalam kategori sedang dengan skor rata-rata *TAQ (Teamwork Attitudes Questionnaire)* sebesar  $108,28 \pm 11,45$  dari skor tertinggi diperoleh menurut *TAQ* adalah 140. Penelitian Kakemam et al (2021) juga menyatakan hal yang sama dimana persepsi perawat terhadap kerjasama tim dalam kategori sedang, nilai rata-rata kerja sama tim adalah 3,81 dari 5. Penelitian yang dilakukan Obenrader et al (2019) hasil Skor *TPQ (Teamwork Perception Questionnaire)* dari penelitian dilaporkan dengan rata-rata 3,81 dengan skor

minimum 1,86 dan skor maksimum 5,0. *TAQ* dengan rentang rata-rata sebesar 4,28 dengan kisaran 2,17. Ketiga penelitian diatas menyimpulkan bahwa persepsi dan sikap kerja tim perawat berada dalam kategori sedang, sehingga akan memberi pengaruh terhadap pemberian pelayanan keperawatan kepada pasien.

Kerja tim perawat di Indonesia memberi capaian yang bervariasi. Hasil penelitian Hayat (2020) menyatakan bahwa kerja tim sebagian besar tidak baik di RS tipe B Kota Batam (kerjasama 57,86%, kepercayaan 56,43, dan kekompakan 73,57%). Penelitian yang dilakukan di RS Bhayangkara Surabaya tahun 2021 menunjukkan sebagian besar kerja tim dilaporkan tinggi dengan nilai terendah komponen kerja tim yaitu pada kepemimpinan tim (Ayu Amalia et al., 2021). Kerjasama tim perawat masih kurang antara lain koordinasi sesama perawat dalam melaksanakan SPO, kurangnya sikap komunikatif kepada pasien dan keluarga yang menjelaskan hal-hal yang terkait dengan keselamatan pasien (Sitorus, 2019). Kerjasama tim perawat perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil pelayanan dan keselamatan pasien yang lebih baik.

Perawat bekerja dalam tim untuk memberikan asuhan kepada pasien. Tim yang efektif terdiri dari beberapa dimensi kunci. Menurut Robbins & Judge (2022) dimensi tim efektif yang pertama yaitu dimensi kontekstual meliputi kecukupan sumber daya, kepemimpinan dan struktur tim, kedua adalah komposisi tim yang terdiri dari kemampuan anggota, kepribadian, peran anggota, keberagaman, dan besaran tim, dan ketiga adalah proses yang terjadi dalam tim seperti maksud bersama, tujuan spesifik, efikasi tim, dan tingkat

konflik. Konsep dari Salas et al (2005) menyampaikan bahwa ada lima dimensi penting dari kerja sama tim yang efektif, yaitu kepemimpinan, kepercayaan, orientasi tim, saling mendukung, dan tujuan bersama ditambah tiga komponen koordinasi, yaitu komunikasi, adaptasi dan pemantauan situasi. Penelitian Rosengarten (2019) menyatakan bahwa elemen untuk kerja tim keperawatan adalah kepemimpinan, komunikasi, tujuan bersama, saling menghormati dan beban kerja bersama. Komponen dari kerja tim yang disampaikan oleh konsep dan penelitian diatas, adalah struktur dan kepemimpinan tim, pemantauan situasi, saling mendukung, dan komunikasi. Untuk mencapai hasil dari kerja tim yang baik, diperlukan upaya pelaksanaan dari setiap dimensi kerja tim secara optimal.

Dampak dari kerja tim yang tidak berjalan dengan baik akan menurunkan mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Riana (2019) menyatakan bahwa kerja tim yang tidak terlaksana dengan baik, akan menimbulkan dampak kualitas pelayanan dan kepuasan kerja menurun dan banyaknya perawatan pasien yang terlewat. Kerja sama tim dan komunikasi yang tidak efektif menyumbang lebih dari dua pertiga dari insiden pasien yang dapat dicegah (PSNet, 2019). Penelitian Zaheer et al (2019) menyatakan, jika persepsi kerjasama tim rendah, akan meningkatkan keinginan perawat untuk berpindah kerja. Kerja tim yang buruk akan merugikan perawat dan pasien. Oleh karena itu, kerja tim harus ditingkatkan.

Upaya untuk meningkatkan kerja tim perawat, salah satunya dengan cara memberikan pelatihan kerja tim. Beberapa upaya pelatihan kerja tim berbasis prinsip seperti *CRM (Crew Resource Management)*, *Team STEPPS (Team*

*Strategies and Tools to Enhance Performance Patient Safety*) dan pelatihan berbasis simulasi tampaknya memberikan peluang terbesar untuk mencapai tujuan meningkatkan kerja tim (Buljac-Samardzic et al., 2020). Studi terbaru untuk menerapkan kerja tim sering dilakukan melalui studi eksperimen atau intervensi berupa pelatihan, diantaranya pelatihan *CRM* atau sumber daya kru yang pada awalnya merupakan strategi dalam industri penerbangan; *MTT* (*Medical Team Training*) atau pelatihan tim medis; dan *Team STEPPS* yang mengadakan pelatihan untuk penyedia layanan kesehatan (Costar & Hall, 2020).

Pelatihan yang sudah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja tim dalam keselamatan pasien adalah pelatihan *Team STEPPS* (Monitasari et al., 2023). *Team STEPPS* adalah strategi dan alat untuk meningkatkan kinerja dan keselamatan pasien terbukti telah meningkatkan sikap dan kinerja tim dalam berbagai situasi (Lisbon et al., 2016, Capella et al., 2010, Lee et al., 2021). Penerapan *Team STEPPS* memberikan manfaat pada peningkatan komponen kerja tim perawat, kepemimpinan dan komunikasi (Lee et al., 2021). Manfaat berikutnya adalah untuk memfasilitasi modifikasi budaya organisasi, meningkatkan kepatuhan keselamatan pasien, dan memecahkan masalah kerja tim (Quinto, 2023). *Team STEPPS* memberikan manfaat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi yang efektif (Clairmont, 2019).

Menurut *AHRQ* (2020), program *Team STEPPS* dirancang untuk meningkatkan kerja tim melalui empat kompetensi kerja sama tim berbasis bukti; 1) struktur tim dan kepemimpinan yang tepat, 2) komunikasi, 3) pemantauan situasi, dan 4) saling mendukung. *Team STEPPS* adalah alat yang

digunakan untuk meningkatkan kerja sama tim termasuk manajemen sumber daya tim (Gross et al., 2019). *Team STEPPS* telah terbukti efektif dalam meningkatkan komunikasi dan kerja tim di banyak lingkungan kerja (Obenrader et al., 2019). Penelitian-penelitian tersebut. menyatakan bahwa pelatihan *Team STEPPS* merupakan metode yang dapat dipilih untuk diterapkan dalam upaya meningkatkan kerja tim perawat untuk mengutamakan keselamatan pasien dalam bekerja.

Keselamatan pasien merupakan prinsip utama bagi seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit, dan harus menjadi prioritas dalam seluruh prosedur di rumah sakit. Keselamatan pasien menjadi isu global di berbagai negara, keselamatan pasien merupakan upaya untuk mencegah kesalahan dalam perawatan kesehatan (WHO, 2019). Keselamatan pasien melibatkan tindakan untuk menghilangkan kecelakaan dan hal-hal buruk efek dalam pengaturan klinis (Asem et al., 2019). Jadi, keselamatan pasien adalah proses pencegahan untuk mengurangi kesalahan tindakan atau insiden yang terjadi dalam praktik perawatan kesehatan.

Keselamatan pasien adalah kerangka kerja yang mencakup berbagai faktor. Menurut penelitian Carthon et al. (2019) faktor sikap keselamatan pasien meliputi kerja tim, iklim perlindungan, kepuasan karyawan, lingkungan kerja, kesadaran akan stres, persepsi manajemen, dan sikap. Penelitian (Sexton et al., 2006) menyatakan bahwa faktor-faktor dalam keselamatan pasien yaitu iklim kerja sama tim, iklim keselamatan, persepsi manajemen, kepuasan kerja, kondisi kerja dan pengenalan stres. Dari penelitian diatas, faktor kerja sama tim

merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian keselamatan pasien.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang adalah RS tipe C beralamat di Jln. Gajah Mada Gunung Pangilun Padang, kapasitas 100 TT. Berdasarkan data dari bidang keperawatan, tenaga perawat yang dimiliki oleh RSI Ibnu Sina pada tahun 2023 berjumlah 122 orang dan 60 orang perawat bekerja di instalasi rawat inap (Data dari bidang keperawatan RSI Ibnu Sina Padang)

Pencapaian sasaran keselamatan pasien pada bulan Januari-Juli 2023 di RSI Ibnu Sina Padang, tercatat bahwa hasil yang belum mencapai target yaitu kepatuhan melakukan identifikasi pasien di angka 99,73% dari target 100% dan kepatuhan dalam penandaan lokasi pada daerah yang akan di operasi di angka 98,30% dari target 100%. Data insiden keselamatan pasien dari bagian mutu pelayanan RSI Ibnu Sina Padang tahun 2023 yaitu Kondisi Potensial Cedera Signifikan 2 kasus, Kejadian Nyaris Cedera 30 kasus, Kejadian Tidak Cedera 7 kasus, Kejadian Tidak Diharapkan 2 kasus dan kasus sentinel tidak terjadi.

Hasil wawancara dengan Ibu kepala bidang keperawatan di RSI Ibnu Sina pada tanggal 28 Agustus 2023, menyatakan bahwa kerjasama tim dalam unit keperawatan sudah diatur melalui pembagian peran dan tugas perawat. Model penugasan yang dipakai dalam memberikan asuhan keperawatan dengan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Metode Tim. Perawat masih ada yang belum bekerja sesuai peran dan fungsinya. Hal ini juga disebabkan kurangnya sistem penghargaan yang diperoleh oleh perawat. Pengarahan dari pimpinan belum berjalan sesuai rencana yang telah dibuat.

Pekerjaan dilakukan dengan tujuan semata-mata agar pekerjaan cepat selesai dilaksanakan dan kurang mempertimbangkan risiko yang dapat terjadi.

Kendala yang ditemui dalam kerja tim salah satunya adalah jumlah tenaga yang ada sehingga perawat mempunyai persepsi dan merasakan beban kerja terasa berat. Sikap kerja tim dari perawat, dilaksanakan berorientasi pada terselesainya semua pekerjaan, pemantauan situasi pada unit yang dilakukan oleh staf tidak berjalan optimal dan komunikasi yang terjadi sering belum fokus membicarakan tentang keselamatan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 3 Oktober sampai dengan 2 November 2023 dengan instrumen kuesioner persepsi dan sikap kerja tim perawat terhadap 10 orang perawat di RSI Ibnu Sina Padang menunjukkan hasil bahwa 50% menunjukkan persepsi kerja tim yang baik dengan nilai diatas 119; 50% menunjukkan persepsi kerja tim dalam kategori cukup (  $91 - \leq 119$ ) dan untuk hasil dari sikap kerja tim menunjukkan hasil 40% mempunyai sikap kerja tim yang baik dengan skor diatas 102 dan 60% dengan hasil sikap kerja yang cukup dengan nilai ( $76 - \leq 102$ ).

Tenaga perawat di RSI Ibnu Sina Padang, belum pernah mendapatkan pelatihan khusus tentang kerja tim. Pelatihan kepemimpinan sudah pernah diselenggarakan dengan peserta para kepala ruangan dan manajer lainnya, sedangkan untuk pelatihan komunikasi, dilakukan dalam rangka persiapan untuk penilaian akreditasi rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan hasil kuesioner tentang persepsi dan sikap kerja tim perawat, kerja tim perawat saat ini belum

terlaksana secara optimal. Berdasarkan gambaran permasalahan dan fenomena yang ditemukan, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana pengaruh pelatihan *Team STEPPS* untuk meningkatkan persepsi, dan sikap kerja tim perawat dalam keselamatan pasien di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024.

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diuraikan oleh peneliti adalah “bagaimana pengaruh pelatihan *Team STEPPS* terhadap persepsi dan sikap kerja tim perawat dalam keselamatan pasien di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024?”

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan *Team STEPPS* terhadap persepsi dan sikap kerja tim perawat dalam keselamatan pasien di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi sosio-demografi perawat berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja perawat pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024.
- b. Diketahui rerata persepsi kerja tim perawat sebelum dan sesudah dilaksanakan pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* pada kelompok intervensi dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina tahun 2024.



- c. Diketahui rerata sikap kerja tim perawat sebelum dan sesudah dilaksanakan pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* pada kelompok intervensi, dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina tahun 2024.
- d. Diketahui perbedaan persepsi kerja tim perawat sebelum dan sesudah dilaksanakan pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* pada kelompok intervensi, dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina tahun 2024.
- e. Diketahui perbedaan sikap kerja tim perawat sebelum dan sesudah dilaksanakan pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* pada kelompok intervensi, dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina tahun 2024.
- f. Diketahui pengaruh pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* terhadap persepsi kerja tim perawat pada kelompok intervensi dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024.
- g. Diketahui pengaruh pemberian modul dan pelatihan *Team STEPPS* terhadap sikap kerja tim perawat pada kelompok intervensi dan pemberian modul pada kelompok kontrol di RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai alat dan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kerja tim perawat dalam

memberikan asuhan keperawatan yang fokus terhadap keselamatan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.

## 2. Bagi perkembangan ilmu keperawatan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai rujukan bagi praktisi keilmuan bidang keperawatan dalam meningkatkan wawasan keilmuan tentang model pelatihan kerja tim dan sebagai bahan kajian kurikulum bagi bidang pendidikan keperawatan dan dapat dikenalkan kepada lulusan pendidikan keperawatan khususnya mata kuliah manajemen keperawatan dalam praktik kerja tim perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

## 3. Penelitian selanjutnya

Penelitian ini akan memberikan tambahan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dan sebagai *evidence based practice* dalam mengembangkan model pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja tim perawat dalam meningkatkan kinerja dan keselamatan pasien.

