

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi menuntut pelayanan prima dan profesional dalam berbagai aspek pelayanan salah satunya kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar terbaik bagi masyarakat sebagai konsumen, karena itu dilakukan berbagai upaya memperbaiki sistem pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas rumah sakit Lieberthal (2008). Salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui akreditasi rumah sakit.

Pada satu dekade terakhir ini, penelitian mengenai standarisasi akreditasi rumah sakit telah dilakukan oleh beberapa ahli diantaranya Schyfe (2000) menyatakan bahwa terdapat berbagai badan akreditasi kesehatan di masyarakat dengan mekanisme evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang terus berevolusi dari waktu ke waktu dalam menetapkan standar dan peraturan kebijakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Brubakk et al., (2013) yang juga menyatakan bahwa sistem akreditasi yang dilakukan oleh rumah sakit merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan keselamatan pasien serta meningkatkan mutu rumah sakit. Oleh sebab itu, seluruh rumah sakit diharapkan dapat mengikuti akreditasi untuk mendapatkan sertifikasi pelayanan yang berkualitas.

Penelitian Gingerich (2006) menyebutkan bahwa sistem akreditasi salah satunya JCI akan membantu organisasi penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan keselamatan pasien. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Tabrizi, Gharibi, dan Pirahary (2013) menyatakan bahwa JCAHO dan CCHSA sebagai model standar yang paling baik dalam pelaksanaan akreditasi sistem pelayanan kesehatan. Selanjutnya penelitian oleh Donahue and Vanostenberg (2000) menyatakan bahwa akreditasi JCI

yang dilakukan terhadap rumah sakit merupakan program dengan pendekatan evaluasi secara komprehensif terhadap peningkatan mutu rumah sakit.

Hasil penelitian Yousefian et al., (2013) bahwa sistem akreditasi JCI merupakan sistem yang baik dalam mengevaluasi layanan kesehatan dimana rumah sakit dapat terus menerus belajar memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Greenfield et al., (2012) tentang standar akreditasi yang digunakan oleh rumah sakit dengan studi penelitian empiris, dan didapatkan hasil bahwa standar dalam sistem akreditasi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan praktek klinis dan kinerja organisasi dari rumah sakit tersebut. Hal tersebut menyimpulkan bahwa sistem akreditasi merupakan suatu standar yang penting bagi pelayanan kesehatan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Akreditasi rumah sakit merupakan suatu bentuk pengakuan dari pemerintah atau suatu lembaga akreditasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Terdapat berbagai jenis badan akreditasi di tiap-tiap negara yang disesuaikan dengan sistem kesehatan yang diberikan, namun badan akreditasi yang paling banyak digunakan oleh negara-negara lainnya adalah dari Australia ACSH (*Australian Council on Hospital Standards*), Kanada CCSH (*Canadian Council on Health Services Accreditation*), dan USA dengan JCAHO (*Joint Commission for Accreditation in Health Organizations*) yang kemudian disebut juga dengan JCI (*Joint Commission International*) karena dianggap memiliki banyak kesamaan dengan sistem pelayanan kesehatan yang digunakan oleh negara-negara yang lainnya (Tabrizi, Gharibi, & Wilson, 2011).

Menurut Undang-Undang RI No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dengan semakin kritisnya masyarakat dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka Kementerian Kesehatan RI khususnya Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan memilih dan

menetapkan sistem akreditasi rumah sakit yang mengacu kepada *Joint Commission International (JCI)*. JCI merupakan suatu badan akreditasi non profit yang berpusat di Amerika Serikat yang dibentuk oleh *The Joint Commission* yang bertugas menetapkan dan menilai standar performa para pemberi pelayanan kesehatan. Setelah memperoleh akreditasi JCI rumah sakit akan dikunjungi setiap tiga tahun oleh tim survei untuk melihat bagaimana berjalannya operasional rumah sakit dengan melakukan wawancara terhadap staf dan melihat dokumen yang digunakan apakah konsisten dengan standar yang telah ditetapkan. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengevaluasi perawatan, proses organisasi, dan memberikan masukan untuk proses perbaikan secara berkelanjutan (Devkaran & O'Farrell, 2015). Akreditasi JCI ini kemudian ditetapkan oleh kementerian kesehatan sebagai badan pelaksana akreditasi Internasional di Indonesia. JCI dipilih karena paling banyak berafiliasi dengan berbagai rumah sakit besar di dunia dan merupakan salah satu lembaga akreditasi yang dianggap berpengalaman.

Indonesia sendiri telah banyak rumah sakit yang terakreditasi baik secara nasional oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) maupun secara internasional oleh *Joint Commission International (JCI)*. Akreditasi internasional ini bertujuan untuk menyetarakan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia dengan mutu pelayanan internasional. Dengan adanya akreditasi internasional ini diharapkan tumbuh pula kepercayaan dan pengakuan dari masyarakat bahwa rumah sakit di Indonesia mampu memberikan pelayanan kesehatan terbaik sehingga dapat membendung arus masyarakat yang pergi ke luar negeri untuk berobat. Hasil penelitian Widyaningrum, (2013) menyatakan bahwa ada pengaruh pre akreditasi dengan kelengkapan data rekam medis resume pasien rawat inap di rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Devkaran & O'Farrell, (2015) di Abu Dhabi, terdapat dampak akreditasi yang dilakukan di rumah sakit terhadap kualitas rumah sakit dan keselamatan pasien. Sedangkan sebuah hasil penelitian Alkhenizan & Shaw, 2011 yang dilakukan di Saudi Arabia mengatakan bahwa program

akreditasi dapat meningkatkan proses keperawatan yang diberikan oleh layanan kesehatan sehingga program akreditasi harus didukung sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian Saif & Durrah (2014) di Yordania mengatakan bahwa ada dampak yang signifikan terhadap kreatifitas staf dalam penerapan standar JCI di rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan dilakukannya akreditasi maka pelayanan kesehatan harus terus berupaya mempertahankan kualitas layanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Akreditasi JCI memiliki beberapa standar yang menjadi acuan penilaian terhadap rumah sakit, kemudian melihat bagaimana pelaksanaan standar yang telah ditetapkan tersebut berjalan di suatu rumah sakit. Dalam standar akreditasi JCI rumah sakit terdapat tiga kelompok besar standar yaitu standar yang berfokus pada pasien, standar manajemen rumah sakit, dan sasaran keselamatan pasien. Di dalam kelompok standar pelayanan yang berfokus pada pasien ini terdapat standar *Care Of Patient* (COP) atau pelayanan terhadap pasien. Dalam standar pelayanan pasien ini dibahas mengenai kegiatan dasar dalam perawatan pasien, termasuk proses perencanaan dan koordinasi perawatan, hasil pemeriksaan, modifikasi perawatan dan tindak lanjut dalam perawatan, pelayanan perawatan resiko tinggi, pelayanan dan asuhan gizi, manajemen nyeri, serta perawatan di akhir kehidupan (*JCI Accreditation standards for Hospital*, 2013).

Dalam standar *Care Of Patient* (COP), para petugas kesehatan diharapkan dapat memberi pelayanan yang seragam terhadap semua pasien sesuai dengan kriteria yang ditetapkan sehingga pasien merasakan mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian di Rumah sakit Teheran University (2014) menyatakan bahwa standar COP sudah berjalan di rumah sakit tersebut namun dalam implementasi standar tersebut memerlukan dukungan pengetahuan yang baik dari manajer dalam peningkatan kualitas, pelatihan staf terhadap standar tersebut, pelaksanaan model manajemen kualitas dalam proses mewujudkan standar serta meningkatkan mutu dan keselamatan pasien (Farzianpour

&Corresponding, 2014). Dilihat dari sasaran standar COP tentu perawat berkontribusi besar dalam penerapan standar tersebut agar dapat dilaksanakan secara maksimal.

Pelaksanaan akreditasi di rumah sakit tentu saja tidak terlepas dari peran serta semua pihak termasuk kepemimpinan dalam keperawatan. Kepemimpinan adalah suatu proses dimana individu mempengaruhi sekelompok individu untuk mencapai tujuan bersama, dikatakan bahwa dengan kepemimpinan yang efektif akan mampu membuat anggota tim berkontribusi bersama dalam mencapai tujuan organisasi ataupun perusahaan (Kumar, Adhish, & Deoki, 2014). Dari berbagai tipe kepemimpinan yang ada, kepemimpinan transformasional merupakan tipe kepemimpinan yang saat ini sedang berkembang. Menurut Robbins (2015) pemimpin transformasional adalah pemimpin yang mampu menginspirasi pengikutnya untuk melampaui keinginan diri mereka sendiri demi keuntungan organisasi. Dikatakan pula para pemimpin transformasional lebih efektif karena mereka lebih kreatif dan mampu mendorong para pengikutnya agar ikut kreatif.

Sebuah penelitian menyebutkan bahwa kepemimpinan transformasional dalam keperawatan dapat meningkatkan kinerja tim dalam perawatan pasien (Fischer, 2016). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang melaporkan bahwa kepemimpinan transformasional menghasilkan aspek yang positif dan signifikan, serta dikatakan pula bahwa pemimpin transformasional mentransfer antusiasme yang tinggi kepada para pengikutnya dengan cara menjadi contoh yang baik di dalam mencapai suatu keberhasilan. (Hayati, Charkhabi, & Naami, 2014).

Hasil penelitian Nwigboji(2014)diNigeria mengatakan bahwa kepemimpinan keperawatan disana mengalami transisi di tahun 2003 menjadi transformasional. Sebelumnya para perawat tidak berani menyuarakan pendapat yang mereka miliki, dan dengan kepemimpinan transformasional para staf akhirnya dapat mengkomunikasikan pendapat yang mereka miliki dan mereka semakin berkembang. Hasil penelitian

tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti lainnya Doody & Doddy, (2012) yang mengatakan bahwa organisasi terus menerus menghadapi perubahan sehingga membutuhkan kepemimpinan yang adaptif dan fleksibel, dan jenis kepemimpinan adaptif disebut sebagai transformasional. Kepemimpinan transformasional memotivasi pengikutnya dengan menanamkan nilai-nilai moral dan ide-ide yang baik sehingga pengikutnya termotivasi untuk lebih mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan dirinya sendiri. Dari berbagai hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa ada pengaruh yang baik dari kepemimpinan transformasional terhadap para pengikutnya sehingga tujuan suatu organisasi dapat lebih mudah dicapai.

Menurut teori keperawatan Jean Watson dikatakan bahwa 10 faktor *carative caring* memegang peranan penting dalam proses penyembuhan pasien. Dalam proses penyembuhan manusia tidak dapat dipandang sebagai suatu objek saja, namun ada pula faktor lingkungan yang ikut berkontribusi. Keperawatan dikategorikan sebagai ilmu kemanusiaan dan profesi dengan perpaduan nilai-nilai pribadi, ilmiah, etika, estetika, dan praktek. Tujuan utama dari teori caring Jean Watson adalah untuk memastikan keseimbangan antara kesehatan dan pengalaman sakit seseorang, sehingga sangat perlu bagi seorang perawat untuk memahami sub dimensi dalam pendekatan holistik proses perawatan dan penyembuhan pasien (Ozan, 2015). Selain itu, dengan memahami faktor *carative caring* diharapkan seorang pemimpin juga dapat memahami stafnya dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit Awal Bros Tangerang merupakan sebuah rumah sakit swasta di daerah Tangerang yang sudah mengikuti akreditasi baik secara nasional melalui badan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) maupun secara internasional melalui *Joint Commission International* (JCI) pada April 2014. Tujuan utama dari dilakukannya akreditasi JCI adalah rumah sakit dapat semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit Awal Bros Tangerang. Berdasarkan hal tersebut pimpinan rumah sakit tentunya

berharap seluruh staf dapat terus menerus menerapkan seluruh standar dalam akreditasi yang salah satunya adalah *Care Of Patient*, namun dalam pelaksanaan standar tersebut masih perlu ditingkatkan dalam penerapannya. Data yang diperoleh dari diklat internal belum semua pemahaman perawat pelaksana terkait standar JCI sama, dimana hasil pelatihan unit keperawatan Januari sampai dengan Desember 2016 rata-rata pencapaian terendah unit keperawatan 41,5% dan tertinggi 83,5% dari target 70 jam pelatihan per tahun per orangnya, sedangkan data untuk pelatihan standar COP sendiri diperoleh pencapaian sebesar 69%. Dalam hal ini tentunya peran koordinator unit keperawatan sangat diharapkan dalam meningkatkannya, dan dari data hasil penilaian kinerja koordinator unit keperawatan rumah sakit Awal Bros Tangerang peran dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi staf, menjadi teladan serta panutan sebesar 36,4% masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan fenomena yang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap koordinator unit keperawatan dengan judul “Analisis Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Mempertahankan Standar *Care Of Patient* sesuai Akreditasi JCI di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang”.

1.2. Rumusan Masalah

Akreditasi JCI merupakan standar internasional bagi rumah sakit di dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dan tujuan dilakukannya akreditasi JCI adalah rumah sakit dapat terus menerus meningkatkan kualitas dan keamanan dari pelayanan yang diberikan terhadap pasien (The Joint Commission, 2015). Terkait pentingnya akreditasi tersebut, tentunya rumah sakit terus menerus berupaya menerapkan standar yang terdapat dalam akreditasi salah satunya standar *Care Of Patient* sehingga semua pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran kepemimpinan dalam pencapaiannya, karena seorang pemimpin dituntut memiliki peran untuk mentransformasikan konsep dan standar ke dalam

fungsi pekerjaan dari setiap staf serta memiliki kontribusi yang besar dalam keberhasilan pemberian layanan kesehatan/keperawatan. Tipe kepemimpinan transformasional merupakan tipe kepemimpinan yang banyak dikembangkan saat ini.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka masalah pada penelitian ini adalah

- 1.2.1. Bagaimana stimulasi intelektual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di RS Awal Bros Tangerang.
- 1.2.2. Bagaimana pertimbangan individual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di RS Awal Bros Tangerang.
- 1.2.3. Bagaimana motivasi dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di RS Awal Bros Tangerang.
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh yang ideal dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di RS Awal Bros Tangerang.
- 1.2.5. Bagaimana hambatan yang dihadapi oleh koordinator unit keperawatan dalam menjalankan kepemimpinan transformasional di rumah sakit Awal Bros Tangerang.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi analisis peran kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1.3.2.1. Mengidentifikasi stimulasi intelektual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of*

Patient sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.

- 1.3.2.2. Mengidentifikasi pertimbangan individual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.
- 1.3.2.3. Mengidentifikasi motivasi dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.
- 1.3.2.4. Mengidentifikasi pengaruh yang ideal dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.
- 1.3.2.5. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh koordinator unit keperawatan dalam menjalankan kepemimpinan transformasional di rumah sakit Awal Bros Tangerang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan di bidang manajemen keperawatan khususnya mengenai analisis peran kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di suatu rumah sakit.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini berkaitan dengan manfaat hasil penelitian untuk inovasi kebijakan dan perbaikan praktek manajerial keperawatan, sebagai berikut:

- 1.4.2.1. Penelitian ini merupakan *evidence* yang dapat digunakan di rumah sakit untuk mengidentifikasi analisis peran

kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI.

1.4.2.2. Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi kepala ruang keperawatan di rumah sakit dalam menerapkan kepemimpinan transformasional untuk mencapai tujuan peningkatan mutu rumah sakit.

1.4.3. Bagi STIK sint Carolus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan keperawatan terutama mengenai manajemen kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit.

1.4.4. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan desain penelitian kualitatif untuk menjawab hasil penelitian.