

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja rumah sakit merupakan tolok ukur utama dalam sistem kesehatan nasional, karena kualitas dan keselamatan pelayanan kesehatan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dan outcome pasien. Rumah sakit yang berfungsi optimal tidak hanya mampu menurunkan angka kesakitan dan kematian, tetapi juga dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu kesehatan masyarakat luas. Data Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien dan indikator keselamatan pasien masih menjadi fokus utama dalam penilaian kinerja rumah sakit di Indonesia (Lyons et al., 2022).

Transformasi layanan kesehatan dewasa ini menuntut rumah sakit untuk secara konsisten meningkatkan mutu pelayanan dan memperkuat budaya keselamatan pasien. Persaingan antar rumah sakit, akreditasi, dan tuntutan regulasi membuat aspek keselamatan pasien menjadi prioritas. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa rumah sakit yang menanamkan budaya keselamatan pasien secara konsisten dapat mengurangi insiden medis hingga 30%. Hal ini sejalan dengan hasil riset Galleryzki et al. dan Melissa & Basabih yang menunjukkan adanya korelasi positif antara mutu layanan, budaya keselamatan, dan pencapaian kinerja rumah sakit (Rah et al., 2021).

Di sisi lain, tantangan dalam pengelolaan rumah sakit semakin kompleks. Keterbatasan anggaran, kekurangan sumber daya manusia berkualitas, serta sistem administrasi yang rumit menjadi faktor yang seringkali menghambat upaya peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien. Penelitian Zebrak menyoroti bahwa rendahnya dukungan manajerial dan keterbatasan pelatihan staf dapat menurunkan efektivitas program keselamatan pasien. Hal ini menuntut adanya inovasi strategi manajemen yang progresif, dengan kepemimpinan sebagai kunci utama perubahan (Zebua et al., 2025).

Kepemimpinan direktur rumah sakit memiliki posisi strategis dalam mendorong terciptanya budaya keselamatan pasien dan peningkatan kinerja organisasi. Direktur tidak hanya bertugas mengelola sumber daya, tetapi juga menanamkan visi, nilai, serta mendorong kolaborasi lintas profesi. Arbianti et al. dan Kakemam membuktikan bahwa gaya kepemimpinan yang transformasional, partisipatif, dan komunikatif mampu menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, meningkatkan pelaporan insiden, serta mendukung pembelajaran dari kesalahan (Rahayu, 2024).

Budaya keselamatan pasien sendiri merupakan pondasi utama dalam upaya perlindungan pasien dan peningkatan mutu pelayanan. Budaya ini mengedepankan transparansi, komunikasi terbuka, dan partisipasi aktif seluruh staf rumah sakit dalam mencegah insiden yang tidak diinginkan. Studi Pelzang dan Kim & Kwak menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tingkat budaya keselamatan yang tinggi memiliki angka insiden yang lebih rendah dan kepuasan pasien yang lebih baik (Mutia & Dhamanti, 2023).

Kesadaran akan pentingnya mutu layanan kesehatan telah mendorong pemerintah dan lembaga akreditasi untuk menetapkan standar yang ketat dalam pelaksanaan praktik keselamatan pasien. WHO mencatat bahwa enam tujuan keselamatan pasien menjadi acuan utama dalam penilaian mutu rumah sakit, yakni ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi, keamanan obat, kepastian lokasi/tindakan, penurunan risiko infeksi, dan penurunan risiko pasien jatuh (Sandy et al., 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Indonesia memiliki karakteristik yang berbeda dengan rumah sakit swasta, baik dari segi struktur pendanaan, volume pasien, maupun kompleksitas masalah yang dihadapi. RSUD umumnya melayani pasien dalam jumlah besar, dengan sumber daya terbatas, dan harus mematuhi kebijakan pemerintah daerah serta pusat. Kondisi ini membuat studi tentang implementasi budaya keselamatan pasien dan kepemimpinan di RSUD menjadi sangat relevan untuk meningkatkan kinerja institusi (Zalukhu et al., 2023).

Data empiris menunjukkan masih tingginya insiden keselamatan pasien di beberapa RSUD di Indonesia. Berdasarkan Laporan Nasional Insiden Keselamatan Pasien (Kemenkes, 2023), terjadi 3.250 insiden keselamatan pasien yang dilaporkan sepanjang tahun 2022, di mana 45% di antaranya terjadi di RSUD. Gap antara standar kebijakan dan pelaksanaan di lapangan masih menjadi tantangan nyata yang harus diatasi melalui perubahan budaya organisasi dan kepemimpinan yang kuat.

Jenis Rumah Sakit	Jumlah Insiden	Persentase (%)
RSUD	1.463	45
RS Swasta	1.170	36
RS Khusus	617	19
Total	3.250	100

Tabel 1. 1 Jumlah Insiden Keselamatan Pasien di Indonesia (2022) Berdasarkan Jenis Rumah Sakit

Ketimpangan pelaksanaan budaya keselamatan pasien ini berpengaruh pada mutu layanan dan citra rumah sakit di masyarakat. Meskipun upaya penerapan standar keselamatan pasien terus ditingkatkan, RSUD di Indonesia masih menghadapi kendala dalam membangun budaya yang benar-benar proaktif dan kolaboratif, terutama akibat keterbatasan SDM dan tantangan kepemimpinan (Pelzang et al., 2023).

Selain aspek budaya, kualitas kepemimpinan menjadi faktor pendorong utama keberhasilan program-program mutu rumah sakit. Direktur yang mampu memotivasi, memberdayakan, dan mengelola konflik secara konstruktif akan mempercepat perubahan perilaku dan sikap staf terhadap keselamatan pasien. Studi Hanifa & Dhamanti menyatakan bahwa kepemimpinan efektif berdampak signifikan pada peningkatan kinerja rumah sakit, baik dari sisi pelayanan maupun efisiensi organisasi (Halawa et al., 2021).

Berbagai studi internasional juga menunjukkan bahwa peningkatan budaya keselamatan pasien dan kepemimpinan yang kuat tidak hanya mengurangi risiko insiden, tetapi juga berdampak pada aspek finansial dan kepuasan pasien. Data WHO menyebutkan bahwa rumah sakit dengan skor tinggi pada budaya keselamatan mengalami penurunan rata-rata 20% biaya akibat kejadian tidak diinginkan, serta kenaikan 15% tingkat kepuasan pasien (Halawa et al., 2022).

Konteks khusus RSUD di Indonesia yang beroperasi dengan sumber daya terbatas, volume pasien yang tinggi, serta tekanan kebijakan pemerintah daerah, menuntut inovasi dalam gaya kepemimpinan. Pendekatan kolaboratif, partisipatif, serta pemberdayaan staf dinilai menjadi solusi paling efektif dalam memperbaiki kinerja institusi dan menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk menjawab gap di literatur dan praktik, khususnya terkait bagaimana peran gaya kepemimpinan direktur rumah sakit dapat memediasi pengaruh budaya keselamatan pasien, mutu layanan, dan keselamatan pasien terhadap kinerja RSUD di Indonesia. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada pencapaian kinerja optimal, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk rumah sakit di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran gaya kepemimpinan direktur rumah sakit dalam memediasi pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap kinerja rumah sakit di RSUD Indonesia?
2. Sejauh mana mutu layanan dan keselamatan pasien berkontribusi terhadap peningkatan kinerja rumah sakit, serta bagaimana gaya kepemimpinan memengaruhi hubungan tersebut?
3. Apa saja faktor utama yang menjadi penghambat dan pendukung dalam implementasi budaya keselamatan pasien, mutu layanan, serta peran kepemimpinan terhadap pencapaian kinerja optimal di RSUD Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis peran gaya kepemimpinan direktur rumah sakit dalam memediasi pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap kinerja rumah sakit di RSUD Indonesia.
2. Menganalisis kontribusi mutu layanan dan keselamatan pasien terhadap peningkatan kinerja rumah sakit, serta menilai pengaruh gaya kepemimpinan dalam hubungan tersebut.
3. Mengkaji faktor-faktor utama yang menjadi penghambat dan pendukung implementasi budaya keselamatan pasien, mutu layanan, serta peran kepemimpinan dalam pencapaian kinerja optimal di RSUD Indonesia

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kepemimpinan, manajemen mutu layanan, dan budaya keselamatan pasien di lingkungan rumah sakit. Temuan penelitian ini dapat memperkaya teori tentang hubungan gaya kepemimpinan, implementasi budaya keselamatan, serta peningkatan kinerja rumah sakit, terutama pada konteks RSUD di Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi manajemen RSUD, tenaga kesehatan, dan pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja rumah sakit. Penelitian ini memberikan rekomendasi terkait penguatan peran kepemimpinan, pengembangan budaya keselamatan pasien, serta perbaikan mutu layanan yang dapat diimplementasikan untuk mencapai kinerja rumah sakit yang optimal dan berkelanjutan.