

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perawat memiliki kondisi pekerjaan yang sangat sibuk. Kurangnya sumber daya serta banyaknya permintaan baik dari pasien maupun dokter, sehingga terkadang perawat menemukan kondisi yang tidak memungkinkan untuk memenuhi seluruh asuhan keperawatan dan akhirnya asuhan tersebut telat dilakukan atau dilakukan secara sebagian atau tidak dilakukan sama sekali. *Patient Safety Movement* membagi dua kesalahan yang sering ditemukan menjadi *act of commission* dan *act of omission* (Kalisch, Landstrom, & Hinshaw, 2009). *Act of commission* adalah sebuah tindakan yang salah seperti salah memberikan terapi atau salah menandai lokasi operasi, *act of omission* adalah tidak diberikannya atau telatnya diberikan terapi. *Act of commission* lebih sering ditemukan dan dibahas di literatur, namun *act of omission* lebih sering terjadi namun jarang dibahas di literatur (Hayward, Asch, Hogan, Hofer, & Kerr, 2005; Kalisch, Landstrom, et al., 2009; Schwappach, 2015).

Missed nursing care (MNC) pertama kali diprakarsai oleh Kalish (2006) dan didefinisikan sebagai tidak dilakukannya atau keterlambatan asuhan keperawatan baik secara menyeluruh atau sebagian. Dalam studinya, Kalish (2006) menemukan jenis asuhan keperawatan yang sering tidak dilakukan antara lain *ambulation, turning, delayed or missing feedings, patient education, discharge planning, emotional support, hygiene, intake and output documentation*, dan *surveillance* (Kalisch, 2006). Konsep ini juga dibahas oleh Sochalski (2004)

sebagai *nursing care left unfinished* (Sochalski, 2004). Meskipun MNC merupakan konsep yang penting, namun konsep ini jarang dibahas. Kalisch (2009) dalam studinya menemukan bahwa perawat bila tidak ditanya mengenai MNC, mereka tidak umum berdiskusi atau bahkan menyadari terjadinya MNC. Hal ini dapat disebabkan karena perawat merasa bersalah, merasa tidak dapat memperbaiki situasi, atau takut (Kalisch, Landstrom, et al., 2009). Di Swedia, Ball (2016) melaporkan setidaknya 75% perawat melaporkan satu MNC terjadi (Ball et al., 2016). Di Tiongkok, Du (2020) dalam studinya, menemukan 47.8% MNC terjadi (Du, Yang, Wang, & Zang, 2020). Pada unit *Maternity*, Clark (2020) menemukan 56.4% MNC terjadi di Amerika (Clark & Lake, 2020).

Missed nursing care merupakan sebuah konsep penting dalam keperawatan, sehingga beberapa studi dilakukan untuk menentukan faktor faktor yang mempengaruhi MNC. Sejumlah studi telah meneliti hubungan antara *nurse practice environment* dan MNC (Dutra & Guirardello, 2021; Kim, Yoo, & Seo, 2018; Lake et al., 2017), *job burnout* dan MNC (Clark & Lake, 2020; Uchmanowicz et al., 2020; White, Aiken, & McHugh, 2019), *job satisfaction* dan MNC (Clark & Lake, 2020; Du et al., 2020; Uchmanowicz et al., 2020; White et al., 2019), *patient safety culture* dan MNC (da Silva et al., 2021; Hessels, Paliwal, Weaver, Siddiqui, & Wurmser, 2019; Kim et al., 2018), dan *nurse teamwork* dan MNC (Bragadóttir, Kalisch, & Tryggvadóttir, 2017; Ghezalje, Gharasoflo, & Haghani, 2021).

Nurse practice environment (NPE) adalah sebuah struktur organisasi, ketenagakerjaan dan pekerjaan, Lake (2002) menjelaskan bahwa NPE merupakan sebuah karakter organisasi yang dapat memfasilitasi atau dapat membatasi praktek profesional seorang perawat (Lake, 2002).

Menurut, Hoppock dan Spielger (1938) *job satisfaction* adalah kombinasi psikologis, fisiologis dan keadaan lingkungan yang membuat seseorang dengan jujur menyatakan bahwa saya puas dengan pekerjaan saya (Hoppock & Spielger, 1938). Locke (1969) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai kondisi emosional yang menyenangkan yang merupakan hasil dari penilaian mandiri terhadap tercapainya suatu nilai kerja. Menurut Locke (1969) penilaian mandiri terhadap suatu nilai kerja memiliki tiga aspek yaitu persepsi terhadap beberapa aspek dari pekerjaan, standard penilaian secara implisit atau eksplisit dan penilaian secara sadar maupun tidak sadar terhadap hubungan persepsi seseorang dengan nilai seseorang. Mueller dan Mccloskey (1990) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai derajat afektif orientasi positif terhadap ketenagakerjaan (Mueller & Mccloskey, 1990). Ahli lain mendefinisikan *job satisfaction* sebagai konstruk multidimensional yang kompleks yang menggambarkan sebagaimana seseorang menyukai pekerjaannya (Stamps, 1997)

Seorang psikolog bernama Freudenberger (1974) mendefinisikan *burnout* sebagai kondisi kegagalan atau kelelahan yang disebabkan karena berlebihnya tuntutan energi, kekuatan dan sumber daya (Freudenberger, 1974). Maslach (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai kondisi multidimensi yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu *emotional exhaustion*, *personal accomplishment* dan *depersonalization* (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Rumah sakit secara terus menerus meningkatkan keselamatan pasien dan telah menyadari pentingnya menciptakan *Patient Safety Culture*. *Patient Safety Culture* (PSC) adalah nilai, norma yang dimiliki praktisi kesehatan dan staff pada

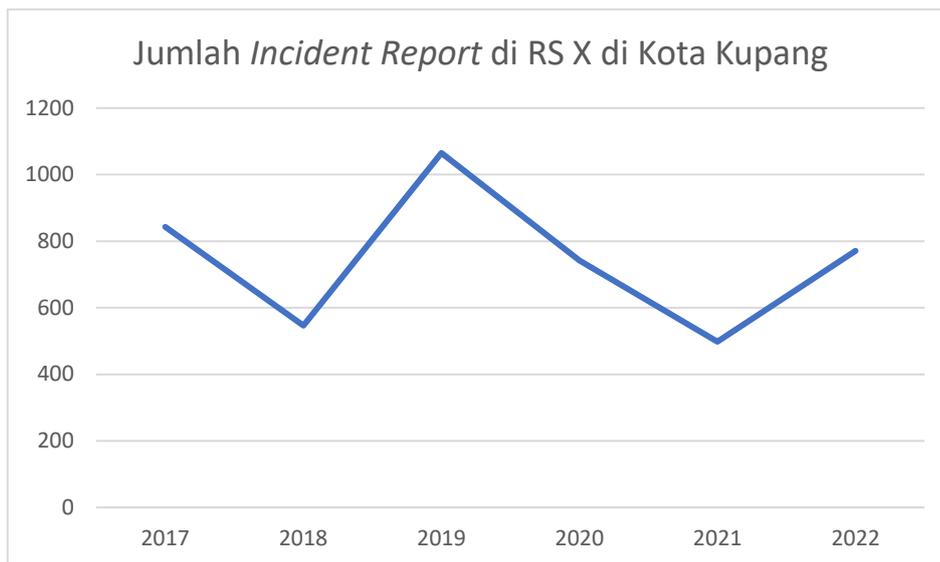
seluruh organisasi yang mempengaruhi perlakuan dan kebiasaan (Rockville, Sorra, Yount, Famolaro, & Gray, 2019).

Nurse teamwork adalah sebagai anggota staf perawat yang bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam kondisi pelayanan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit mencakup pelayanan administratif maupun pelayanan kepada pasien (Kalisch & Williams, 2009).

Fenomena pertama adalah kondisi NPE yang kurang baik. NPE yang kurang baik merupakan fenomena global. Aiken (2011) melakukan penelitian pada sembilan negara dan menemukan bahwa satu per tiga hingga satu per empat rumah sakit di setiap negara masuk dalam kategori NPE yang kurang baik, dan tertinggi pada negara Tiongkok di 44% (Linda H. Aiken et al., 2011). Di Indonesia Faridah (2020) menemukan 18.6% masuk dalam kategori *nursing practice environment* yang kurang baik di sebuah rumah sakit umum di Indonesia (Faridah, Setyowati, Lestari, & Hariyati, 2021). Saragih (2022) menemukan 35.5% perawat masuk dalam kategori *nursing practice environment* yang kurang baik di sebuah rumah sakit di Medan, Indonesia (Saragih, Debora, & Ginting, 2022). NPE telah dibuktikan berhubungan dengan *nurse outcomes* dan *patient outcomes* (Linda H. Aiken et al., 2011, 2012; Kutney-Lee, Wu, Sloane, & Aiken, 2013; Lake et al., 2019), *job outcome* termasuk *job burnout* (Kutney-Lee et al., 2013; Lake et al., 2019), dan *job satisfaction* (Choi, Flynn, & Aiken, 2012; Gurková, Mikšová, Labudíková, & Chochořková, 2021). Karena begitu besar pengaruh NPE, maka banyak juga studi yang membuktikan pengaruh NPE terhadap MNC yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan dan *patient safety*.

Fenomena kedua adalah tingginya angka *job burnout*. Molina-Praena (2018) melakukan studi meta-analisa dan menemukan tingginya angka *emotional exhaustion* sebanyak 31% pada perawat di berbagai department medis rumah sakit (Molina-Praena et al., 2018). Woo (2020) melakukan meta analisis terhadap studi dan mendapatkan prevalensi global terhadap *burnout* sebesar 11.23% (Woo, Ho, Tang, & Tam, 2020). Tay (2014) menemukan prevalensi *burnout* di sebuah rumah sakit di Singapura sebesar 33.3% (Tay, Earnest, Tan, & Ng, 2014), Di Indonesia sendiri *emotional exhaustion* ditemukan sebesar 38.3% di dua rumah sakit di Tangerang dan Jakarta (Lusiyana, Handiyani, & Pujasari, 2021)

Fenomena terakhir adalah tingginya angka MNC. Jones (2015) melakukan studi review dan menemukan 55-58% melaporkan setidaknya satu MNC terjadi (Jones, Hamilton, & Murry, 2015). Menurut Chaboyer (2020) kejadian MNC tidak bergantung kepada negara, jenis rumah sakit, besarnya rumah sakit dan lokasi. Dalam studinya, Chaboyer (2020) juga menyatakan bahwa karakteristik demografis perawat memiliki efek yang tidak konsisten terhadap kejadian MNC. Faktor faktor yang menyebabkan terjadinya MNC adalah *staffing level* dan/atau *labor resource*, *skill mix*, *material resource*, *patient acuity* dan *teamwork/communication*. Hasilnya, kejadian MNC dapat menyebabkan berkurangnya atau rendahnya *quality of patient care*, rendahnya *patient satisfaction*, rendahnya *job satisfaction*, meningkatnya *patient adverse events*, meningkatnya *length of stay* rumah sakit dan meningkatnya *hospital readmission* (Chaboyer, Harbeck, Lee, & Grealish, 2021).



Gambar 1.1 Jumlah *Incident Report* di RS X di Kota Kupang

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Data menunjukkan jumlah *incident report* dari tahun 2017 sampai tahun 2022 di RS X di Kota Kupang dengan jumlah 843,546,1065,742,498,771 berurutan. *Incident report* adalah sebuah sistem pelaporan kejadian yang tidak di inginkan, baik kejadian ini sudah terjadi ataupun hampir terjadi.(Ramírez et al., 2018). Data *incident report* diatas mencakup kejadian yang langsung mempengaruhi pasien maupun kejadian yang dapat mempengaruhi pasien secara tidak langsung.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk menganalisis hubungan antara *nurse practice environment*, *job burnout*, *job satisfaction*, *patient safety culture*, *nurse teamwork* dan *missed nursing care* (Bragadóttir et al., 2017; Choi et al., 2012; Clark & Lake, 2020; da Silva et al., 2021; Du et al., 2020; Dutra & Guirardello, 2021; Gurková et al., 2021; Hessels et al., 2019; Kim et al., 2018; Lake, Riman, & Sloane, 2020; Uchmanowicz et al., 2020; White et al., 2019). Namun, belum ditemukan

penelitian variabel variabel tersebut secara bersamaan, sehingga peneliti tertarik untuk mengajukan model penelitian dengan variabel independen yaitu *nurse practice environment*, *job burnout*, *job satisfaction*, *patient safety culture*, dan *nurse teamwork*, dan variabel dependen yaitu MNC. Selain itu, karena terbatasnya literatur mengenai kejadian MNC di Indonesia, maka peneliti akan meneliti MNC sebagai variabel independen penelitian. Model ini akan diuji secara empiris kepada perawat rawat inap yang bekerja di RS X.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari uraian fenomena masalah yang ditemukan pada *missed nursing care* yang dipresentasikan sebagai variabel dependen pada penelitian maka disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut

- 1) Apakah *nursing practice environment* mempunyai pengaruh negatif terhadap *missed nursing care*?
- 2) Apakah *job burnout* mempunyai pengaruh positif terhadap *missed nursing care*?
- 3) Apakah *job satisfaction* mempunyai pengaruh negatif terhadap *missed nursing care*?
- 4) Apakah *patient safety culture* mempunyai pengaruh negatif terhadap *missed nursing care*?
- 5) Apakah *nurse teamwork* mempunyai pengaruh negatif terhadap *missed nursing care*?
- 6) Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *nurse practice environment* dengan *missed nursing care*?

- 7) Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *nurse teamwork* dengan *missed nursing care*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian di atas sebagai berikut:

- 1) Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *nursing practice environment* terhadap *missed nursing care*.
- 2) Menguji dan menganalisis pengaruh positif *job burnout* terhadap *missed nursing care*.
- 3) Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *missed nursing care*.
- 4) Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *patient safety culture* terhadap *missed nursing care*.
- 5) Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *nurse teamwork* terhadap *missed nursing care*.
- 6) Menguji dan menganalisis bagaimana *job satisfaction* memediasi hubungan antara *nurse practice environment* dengan *missed nursing care*.
- 7) Menguji dan menganalisis bagaimana *job satisfaction* memediasi hubungan antara *nurse teamwork* dengan *missed nursing care*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya mengenai *missed nursing care* melalui model penelitian yang dimodifikasi dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, model yang

digunakan adalah untuk meneliti anteseden dari *missed nursing care* serta meneliti bagaimana *job satisfaction* memediasi hubungan antara *nurse practice environment* dengan *missed nursing care* dan hubungan antara *nurse teamwork* dengan *missed nursing care*.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan masukan bagi direktur beserta barisan manajemen rumah sakit mengenai *missed nursing care* dan faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga dapat meminimalisir terjadinya *missed nursing care* yang dapat berdampak negatif baik bagi rumah sakit maupun pasien. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan variabel variabel yang diteliti yaitu *nurse practice environment*, *job burnout*, *job satisfaction*, *patient safety culture* dan *nurse teamwork*.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah uraian tesis ini, maka peneliti menyusun menjadi beberapa bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang mengapa peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini, mengidentifikasi masalah yang nyata. Dari uraian tersebut maka didapatkan manfaat akademis dan praktis, dan komposisi tesis.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti menguraikan konsep konstruk atau variabel yang diteliti. Konstruk atau variabel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah *missed nursing care*, *nurse practice environment*, *job burnout*, *job satisfaction*, *patient safety culture* dan *nurse teamwork*.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menguraikan lokasi dimana penelitian dilakukan, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi, metode penarikan sampel, model penelitian, penentuan jumlah sampel lalu metode pengumpulan data, metode analisis data secara statistik deskriptif dan statistik inferensial yang mencakup *outer model* dan *inner model*.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang terdiri dari karakteristik responden, analisis deskriptif masing-masing variabel penelitian, analisis data berupa model pengukuran, model struktural, *importance performance map analysis* (IPMA), dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dan implikasi manajerial dari penelitian ini. Selain itu, bab ini juga berisi mengenai keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.