

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

WHO (2020) melalui Strategi Global Sumber Daya Manusia Kesehatan 2030 menyerukan kepada semua negara untuk mengadopsi paradigma baru dalam pengelolaan tenaga kesehatan dan mengemban kewajiban untuk mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan, melalui kebijakan dan praktik berbasis bukti yang mendorong kerja sama tim interprofesional yang kolaboratif, kesempatan kerja, dan pelatihan berkelanjutan, inovasi, serta penggunaan bukti ilmiah.

Lingkup pekerjaan dalam institusi kesehatan memiliki ciri multi variabel dan kompleks sehingga diperlukan kerjasama antar anggota tim yang memiliki keterampilan dan pengetahuan masing-masing untuk menanggapi perubahan lingkungan dan kebutuhan pasien yang kompleks. Kerja tim yang efektif dapat mengoptimalkan perawatan pasien dan meningkatkan kepuasan kerja serta retensi anggotanya (Espinoza et al., 2018).

Praktik kolaborasi interprofesional (*interprofessional collaboration practice*) atau disingkat IPCP merupakan kemitraan antara tenaga kesehatan dengan latar belakang profesi berbeda yang bekerja sama untuk memecahkan masalah, memberikan layanan kesehatan, dan mencapai tujuan bersama. IPCP dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan memberikan keuntungan bersama bagi seluruh profesi yang terlibat (Djharuddin et al., 2023). Tenaga kesehatan saling bekerjasama untuk berbagi informasi yang bertujuan untuk

mengambil keputusan bersama, dan mengetahui waktu yang optimal untuk melakukan kerjasama dalam perawatan keselamatan pasien serta memberikan perawatan yang baik kepada pasien (Ita et al., 2021). Kolaborasi antar tenaga kesehatan sangat penting dalam menciptakan sinergi untuk memberikan pelayanan pasien yang efisien, aman, dan berkualitas tinggi. IPCP telah menjadi langkah inti dalam mempromosikan praktik layanan kesehatan (Wei et al., 2020). Kolaborasi yang baik terjadi ketika individu dalam tim saling menghormati satu sama lain, antara satu profesi dan profesi lain, serta dapat bekerjasama dengan baik (Penney, 2015 *cit.* Patima, 2022). Praktik kolaborasi dapat menurunkan angka komplikasi, lama rawat di rumah sakit, konflik diantara tim kesehatan dan tingkat kematian (Fatalina et al., 2015 *cit.* Prasetyo, 2023). Praktik kolaborasi antar profesi juga dapat meningkatkan kepuasan profesionalisme, loyalitas, dan kepuasan kerja (Syafridayani, 2019 *cit.* Prasetyo, 2023; O'Connor, 2023).

Menurut *Institute of Medicine (IOM)*, kolaborasi antar profesi memegang peranan utama dalam memperbaiki sistem pemberian pelayanan yang berfokus pada pasien (*Patient Centered Care = PCC*), karena lebih aman, efektif dan efisien. Hasil dari implementasi kolaborasi antar profesi terhadap PCC akan memberikan hasil yang optimal jika para Profesi Pemberi Asuhan (PPA) melaksanakan proses kolaborasi antar profesi secara efektif (Bursiek, 2017 *cit.* Anisah et al., 2023). Kolaborasi antar profesi sangat penting dilakukan karena dalam beberapa literatur dinyatakan bahwa kolaborasi antar profesi yang kurang baik akan berdampak pada adanya

kejadian insiden keselamatan pasien. Berdasarkan data dari *World Health Organization* (WHO) tahun 2017 sebagaimana disebutkan dalam Anisah et al. (2023) bahwa 70-80% kesalahan dalam pelayanan kesehatan disebabkan oleh buruknya komunikasi dan pemahaman di dalam tim. Masih dalam artikel yang sama, disebutkan bahwa di Amerika Serikat 48% insiden kematian dan insiden keselamatan pasien diakibatkan oleh kesalahan medis. Sementara itu, dari semua kejadian sentinel yang dilaporkan, 66% diakibatkan oleh komunikasi dan kolaborasi yang buruk. Siokal & Wahyuningsih (2019) menyatakan bahwa pada umumnya masih ada ketimpangan dalam praktik kolaborasi antar profesi dalam pelayanan kesehatan di negara-negara Asia, yaitu dominasi dari salah satu profesi kesehatan khususnya profesi dokter. Dalam suatu survei didapatkan data bahwa penerapan kolaborasi pada antarprofesi di Indonesia masih sangat minim yaitu 87% belum menerapkan kolaborasi antarprofesi dengan baik, dimana profesi dokter masih mendominasi keputusan 96% pada pelayanan kepada pasien. Menurut Panca et al (2018, *cit.* Sunarto & Murharyati, 2023) di Indonesia angka kesalahan medis berkisar antara 4,1% hingga 91,6%. Penyebab terbesar adalah kesalahan pemberian resep sebanyak 54%, penggunaan obat yang tidak tepat sebanyak 46% dan kesalahan pemberian obat sebanyak 11%. Sementara itu, komunikasi dan kolaborasi interprofesional yang tidak berjalan dengan optimal dikarenakan dominasi salah satu profesi yaitu 86% profesi dokter mendominasi dalam pengambilan keputusan tanpa melibatkan perawat dan tenaga profesi yang lain (Hardin et al, 2017 *cit.* Sunarto & Murharyati, 2023).

Praktek kolaborasi interprofesional yang baik harus diupayakan oleh institusi kesehatan untuk menjembatani kebutuhan pasien yang kompleks dan juga kebutuhan bagi para profesional kesehatan untuk bekerja sama dalam tim kerja yang solid. Untuk memperkuat kolaborasi interprofesional, maka menjadi sangat penting bagi institusi kesehatan mengupayakan strategi peningkatan manajemen sumber daya manusia dengan meningkatkan kepuasan anggota tim (Espinoza et al, 2018).

Kepuasan kerja karyawan merupakan keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Wiliandari, 2015). Menurut survei berulang yang dilakukan oleh *Conference Board* di Amerika Serikat, kepuasan pekerja AS terus meningkat. Temuan terbaru berdasarkan data tahun 2022, menunjukkan bahwa sebanyak 62,3% pekerja puas dengan pekerjaan mereka, angka ini meningkat jika dibandingkan survei pada tahun 2020 yang menyatakan 56,8% pekerja yang disurvei mengatakan mereka puas dengan pekerjaannya (Marie de Jager, 2024). Berdasarkan survei yang dirilis oleh *Pricewaterhouse Coopers International (PwC)* melalui laporan bertajuk *Asia Pasific Workforce Hopes and Fears Survey 2023*, angka kepuasan kerja dengan tingkat kepuasan kerja paling rendah adalah Jepang (29%), Korea Selatan (34%), dan Hong Kong (39%). Angka kepuasan kerja tertinggi ada di Thailand (79%), Indonesia

(75%), Filipina, China, dan India masing-masing sebesar 70% (Salsabila, 2023).

Sebuah organisasi dituntut memahami kepuasan kerja karyawannya, baik dilihat dari aspek kepuasan kerja maupun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Perdana, 2023). Kondisi kerja merupakan salah satu faktor bagi kenyamanan pegawai yang bekerja di Rumah Sakit sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya (Haeba Ramli, 2019). Lingkungan kerja yang baik sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya (Ramli & Yudhistira, 2018) sehingga tenaga kesehatan yang bertugas di rumah sakit akan melayani pasien dengan baik, yang akan berdampak bagi kemajuan rumah sakit.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, pimpinan rumah sakit harus lebih leluasa dalam memahami berbagai permasalahan yang dihadapi dan potensi yang dimiliki pegawai (Haeba Ramli, 2019), termasuk kepuasan tenaga kesehatan karena sebagian besar karyawan di rumah sakit adalah tenaga kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan pasien. Pentingnya peran karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka penting pula memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Nidyawati, 2022). Performa pelayanan yang baik dapat terwujud jika tenaga kesehatan dengan latar belakang keahlian yang berbeda-beda dapat berkolaborasi dengan baik. Otonomi, hubungan interpersonal, dan hubungan baik antar personel dalam perawatan pasien dilaporkan sebagai atribut penentu kepuasan kerja perawat di rumah sakit

(Castaneda dan Scanlan, 2014 *cit.* Penconek, Tatiana, et al. 2021). Hubungan antar personel dalam perawatan pasien salah satunya terbentuk melalui praktik kolaborasi antar profesi (*interprofesional collaboration*) atau disingkat IPCP.

RSU Bali Royal telah melaksanakan IPCP sejak mulai berdiri pada tahun 2010 dan dalam implementasinya lebih terarah sejak terakreditasi dengan standar SNARS pada tahun 2018. Untuk mengoptimalkan penerapan IPCP di RSU Bali Royal, ditunjuk 1 orang dokter umum yang secara khusus bertugas sebagai *case manager* yang memiliki fungsi sebagai kolaborator yang memfasilitasi koordinasi antar profesional pemberi asuhan (PPA) yang merawat pasien di ruang rawat inap, terutama pada pasien-pasien yang dirawat dengan kasus-kasus yang kompleks.

Berdasarkan hasil survei budaya keselamatan tahun 2023 yang dilakukan oleh Komite Mutu RSU Bali Royal didapatkan data sebanyak 78% karyawan khawatir jika kesalahan yang mereka buat akan dicatat di berkas pribadi mereka. Sebanyak 48% karyawan menyatakan bila terjadi pemindahan pasien dari satu unit ke unit lain pasti menimbulkan masalah terkait informasi pasien, dan 40% karyawan mengemukakan bahwa kadang-kadang timbul masalah dalam pertukaran informasi antar unit di rumah sakit. Beberapa keluhan yang juga disampaikan oleh dokter jaga ruangan di sore dan malam hari bahwa perawat di ruangan enggan menelpon DPJP tetapi lebih sering meminta bantuan dokter jaga ruangan untuk menelpon DPJP maupun untuk menjelaskan kepada pasien.

Survei kepuasan karyawan yang dilakukan oleh bagian SDM di RSUD Bali Royal terakhir dilakukan pada tahun 2021, dengan angka kepuasan karyawan sebanyak 68% menyatakan puas. Secara khusus tentang kepuasan tenaga kesehatan terhadap pelaksanaan IPCP di RSUD Bali Royal selama ini belum pernah dilakukan.

Berdasarkan data yang ada dan bahwa saat ini kolaborasi antar profesi sangat diperlukan dalam tatanan layanan rumah sakit sesuai dengan konsep pelayanan berfokus pasien dan standar akreditasi rumah sakit, dan karena selama ini belum pernah dilakukan evaluasi tentang sejauh mana penerapan IPCP di RSUD Bali Royal mempengaruhi kepuasan tenaga kesehatan, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana “Penerapan IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah bagaimana penerapan IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis penerapan IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar.

2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis kemitraan dalam IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar;
- 2) Menganalisis kerjasama dalam IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar;
- 3) Menganalisis koordinasi dalam IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar;
- 4) Menganalisis kemitraan, kerjasama dan koordinasi terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar;
- 5) Menganalisis faktor yang paling dominan yang mempengaruhi terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Bali Royal Denpasar



D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi atau acuan referensi ilmiah mengenai penerapan IPCP terhadap kepuasan tenaga kesehatan di rumah sakit.

2. Aspek Praktis

1) Bagi RSUD Bali Royal

Memberikan masukan bagi RSUD Bali Royal tentang bagaimana sejauh ini penerapan IPCP di RSUD Bali Royal terhadap kepuasan tenaga kesehatan.

2) Bagi Institusi Pendidikan

Merupakan bahan atau sumber data penelitian berikutnya bagi pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

3) Bagi Responden

Memberikan tambahan pengetahuan responden tentang penerapan IPCP di RSUD Bali Royal.

4) Bagi Peneliti

Memperjelas pemahaman peneliti tentang IPCP dan kepuasan tenaga kesehatan sehingga mampu menerapkan IPCP dengan lebih baik untuk meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti/ Tahun/ Judul/ Negara	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya
1	2	3	4	5
Ma et al./ 2018. <i>Inter- and intra-disciplinary collaboration and patient safety outcomes in U.S. acute care hospital units: A cross-sectional study/</i> Amerika Serikat	<i>Cross-sectional</i>	- <i>Inter- and intra-disciplinary collaboration</i> - <i>Patient safety outcomes</i>	Peningkatan satu unit pada skor skala interaksi perawat-dokter dikaitkan dengan penurunan peluang <i>hospital-acquired pressure ulcers (HAPU)</i> sebesar 19% (OR, 0,81; CI 95%, 0,68-0,97) dan tingkat jatuh yang lebih rendah sebesar 13% (IRR, 0,87; 95% CI, 0,82–0,93) per unit	- Variabel penelitian ini <i>Inter- and intra-disciplinary collaboration</i> dan <i>patient safety outcomes</i> , sedangkan variabel yang akan diteliti oleh peneliti adalah <i>interprofesional collaboration practice (IPCP)</i> dan kepuasan tenaga kesehatan
Espinoza et al./2018/ <i>Interprofessional</i>	<i>Mixed methods (quantitative/qualitative)</i>	- <i>Team satisfaction</i>	Ditemukan hubungan yang signifikan di antara	- Variabel dalam penelitian ini adalah <i>team</i>

<i>team member's satisfaction: a mixed methods study of a Chilean hospital</i>		- <i>Transformational leadership</i> - <i>Team climate</i>	variabel, dan model regresi linier menunjukkan bahwa iklim tim ($\beta = 0,26$) merupakan prediktor kepuasan tim yang lebih baik daripada kepemimpinan tim ($\beta = 0,17$). Perawat sebagai profesi dengan skor tertinggi pada ukuran kepemimpinan transformasional (rata-rata = 64), diikuti oleh dokter (rata-rata = 33)	<i>satisfaction, transformational leadership, and team climate.</i> Sedangkan variabel penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah IPCP dan kepuasan tenaga kesehatan - Metode penelitian dalam penelitian ini <i>mixed methods</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>cross sectional</i>
Mulidan et al./ 2019/ <i>The Influence of Reinforcing Nurse-Doctor Interprofessional Collaboration on Patient Safety Target at RSUP H. Adam Malik/ Medan, Indonesia</i>	Quasi eksperimen <i>non-equivalent control group pre-post test design</i>	- <i>IPC Perawat-Dokter</i> - <i>Patient Safety</i>	Hasil uji Spearman's Rho menunjukkan terdapat pengaruh seminar kolaborasi antarprofesional terhadap target keselamatan pasien ($p=001 < 0,05$)	- Variabel dalam penelitian ini adalah <i>interprofesional tim work</i> dan <i>patient safety</i> , sedangkan variabel penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah IPCP dan kepuasan tenaga kesehatan - Metode penelitian dalam penelitian ini quasi eksperimen <i>non-equivalent control group pre-post test</i> (kelompok perawat dan kelompok dokter), sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>cross sectional</i>
Dinius et al./ 2020/ <i>Inter-professional teamwork and its</i>	Cross sectional	- <i>Interprofessional teamwork</i> - <i>Patient safety</i>	Kolaborasi tertinggi untuk "hubungan kerja yang baik"	- Variabel dalam penelitian ini adalah

<i>association with patient safety in German hospitals—A cross sectional study/ Jerman</i>			(M = 3.20, SD = 0.72), dan kolaborasi terendah untuk “pertukaran antara perawat dan dokter” (M=2.98, SD = 0.79). Menurut ANOVA, skor perawat jauh lebih rendah dibandingkan dokter. Kolaborasi antara perawat dan dokter. Skor rata-rata adalah 3,08 (SD = 0,70). Peserta melaporkan kolaborasi tertinggi untuk item 'hubungan kerja yang baik' (M = 3.20, SD = 0.72), dan kolaborasi terendah untuk item 'pertukaran antara perawat dan dokter' (M=2.98, SD = 0.79). Menurut ANOVA, skor perawat jauh lebih rendah dibandingkan dokter.	<i>interprofesional tim work dan patient safety. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah interprofesional collaboration practice (IPCP), dan kepuasan tenaga kesehatan</i>
Sudeshika et al./2022/ <i>Interprofessional Collaboration and Team Effectiveness of Pharmacists in General Practice: A Cross-National Survey/ Australia, Kanada, Inggris</i>	Cross Sectional survey	- Kolaborasi antar profesi - Efektifitas tim	Skor total Apoteker rata-rata tinggi dan serupa antar negara dalam hal kolaborasi antarprofesional dan efektivitas tim. Selain itu, skor untuk kolaborasi antarprofesional dan efektivitas tim berkorelasi sedang ($r = 0,57$, $p < 0,05$)	- Variabel dalam penelitian ini adalah kolaborasi antar profesi dan efektifitas tim. sedangkan variabel penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>interprofesional collaboration practice (IPCP)</i>, dan kepuasan tenaga kesehatan
Nur et al./2023/ <i>Correlation of Inter professional Collaboration with</i>	Cross-sectional	- <i>Interprofessional Collaboration</i> - <i>Patient Safety</i>	Ada hubungan yang signifikan dengan korelasi yang cukup kuat	- Variabel dalam penelitian ini adalah <i>interprofessional</i>

<i>Patient Safety in Hospital/ Indonesia</i>			antara kolaborasi interprofesi dengan keselamatan pasien di rumah sakit dengan p-value 0.000 dan hasil uji Spearman 0,492	<i>collaboration</i> dan <i>patient safety</i> . sedangkan variabel penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>interprofesional collaboration practice (IPCP)</i> , dan kepuasan tenaga kesehatan
Sunarto & Murharyati/ 2023/ <i>Penerapan interprofessional collaboration (IPC) dan Kepuasan Pelayanan di Ruang ICU RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta/ Solo, Indonesia</i>	<i>Deskriptif dengan pendekatan kualitatif</i>	- <i>Inter professional collaboration (IPC)</i> - <i>Kepuasan Pelayanan</i>	Petugas di ruang ICU RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta 77,8% dalam kategori kolaboratif, sedangkan 22,2% dalam kategori tidak kolaboratif.	- Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>cross sectional</i>
White-Williams et al./2023/ <i>Patient experience in an interprofessional collaborative practice for underserved patients with heart failure. Patient Experience /Amerika Serikat</i>	<i>Studi prospektif menggunakan data kualitatif dan kuantitatif untuk menggambarkan pengalaman pasien dalam praktik kolaboratif antarprofesional.</i>	- <i>Interprofessional collaborative practice</i> - <i>Patient experience</i>	Keselarasan praktik kolaboratif antarprofesional secara keseluruhan [t(237)=2.00, p=.046] dan keselarasan tim dalam misi, visi dan tujuan [t(254)=1.99, p=.047] bernilai positif berhubungan dengan kepuasan pelayanan pasien.	- Metode penelitian yang digunakan kualitatif dan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah <i>cross sectional</i>
Haeba Ramli/2019/ <i>Work Environment, Job Satisfaction and Employee Performance in Health Services/ Jakarta</i>	<i>The quantitative investigation..</i>	- Lingkungan kerja - Kepuasan kerja - Kinerja pegawai	Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Swasta di Jakarta	Dalam penelitian ini variabel yang diteliti yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah lingkungan kerja dan kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah spesifik kepuasan kerja tenaga kesehatan dalam hubungannya dengan penerapan IPCP

				(<i>Interprofesional Collaboration</i>)
--	--	--	--	---

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep *Interprofessional Collaboration Practice (IPCP)*

a. Definisi *Interprofessional Collaboration Practice (IPCP)*

Interprofesional Collaboration adalah kerjasama antara profesi kesehatan dengan latar pendidikan berbeda menjadi satu tim berkolaborasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dan pentingnya interprofesi, kolaborasi memiliki dampak positif terhadap keselamatan pasien antara lain, dapat menurunkan angka komplikasi dan infeksi, lama rawat di rumah sakit, meningkatkan keamanan obat resiko tinggi, tingkat kematian, dan meningkatkan kepuasan pasien dan tim kesehatan (WHO, 2010 *cit.* Anisah et al, 2023).

Interprofessional Collaboration adalah “dua atau lebih profesi tenaga kesehatan yang bekerja sama sebagai tim yang memiliki kesamaan tujuan, komitmen dan saling menghormati antara satu profesi dengan profesi lainnya (Babiker et al, 2014 *cit.* Patima, 2022).

Menurut Bursiek (2017, *cit.* Anisah et al, 2023), *Institute of Medicine (IOM)* menyatakan yang dimaksud dengan kolaborasi interprofesi adalah kerjasama tim yang efektif sehingga mampu