

FAKTOR ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KABUPATEN KUDUS

Rosiana Kusuma^{1*}, Chriswardani Suryawati², Daru Lestantiyo³

¹⁻³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro

Email Korespondensi: rosiana87.rk@gmail.com

Disubmit: 26 Mei 2025

Diterima: 20 Januari 2026

Diterbitkan: 01 Februari 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i2.20824>

ABSTRACT

Patient safety is a system designed to improve security in health services, one of which is through reporting patient safety incidents. According to Milgram, factors that influence compliance come from internal factors (individuals), namely personal responsibility and external factors (organizations), namely location status, legitimacy of authority figures (legitimacy of authority figures), status of authority figures, support from colleagues and proximity of authority figures. To analyze organizational factors in compliance with reporting Patient Safety Incidents (IKP) at Kudus Regency Hospital. This study is a type of qualitative research using an in-depth interview method. The subjects involved in this study were 22 as main informants and 7 as triangulation informants. Data collection in the study was carried out using interview and documentation methods. Analysis of research data was carried out using qualitative descriptive analysis. The research shows that compliance with patient safety incident reporting (IKP) in hospital "X" is influenced by various organizational factors. Although the hospital has a strong commitment to patient safety, there are still obstacles in the reporting system. Legitimacy and the status of authority figures play an important role in transparency and staff compliance with reporting procedures. Compliance in IKP reporting does not only depend on the policies implemented, but also on organizational factors such as location status, legitimacy of authority figures, status of authority figures, support from peers, and proximity to authority figures.

Keywords: *Organizational Factors, Reporting Compliance, Patient Safety Incidents, Hospitals.*

ABSTRAK

Keselamatan pasien adalah sistem yang dirancang untuk meningkatkan keamanan dalam pelayanan kesehatan, salah satunya melalui pelaporan insiden keselamatan pasien. Menurut Millgram, faktor yang mempengaruhi kepatuhan (*Compliance*) berasal dari faktor internal (individu) yaitu tanggung jawab personal dan faktor eksternal (organisasi) yaitu status lokasi, legitimasi figur otoritas (keabsahan figur otoritas), status figur otoritas, dukungan sesama rekan dan kedekatan figur otoritas. Menganalisis faktor organisasi yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Kabupaten Kudus. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*). Subjek yang terlibat dalam

penelitian ini yakni 22 sebagai informan utama dan 7 sebagai informan triangulasi. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Analisis data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Rumah Sakit Kabupaten Kudus dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi. Terdapat kendala dalam sistem pelaporan meskipun Rumah sakit memiliki komitmen tinggi terhadap keselamatan pasien. Legitimasi dan status figur otoritas memainkan peran penting dalam transparansi serta kepatuhan staf terhadap prosedur pelaporan. Kepatuhan dalam pelaporan IKP bukan hanya bergantung pada kebijakan yang diterapkan, tetapi juga pada faktor organisasi seperti status lokasi, legitimasi figur otoritas, status figur otoritas, dukungan sesama rekan, kedekatan figur otoritas

Kata Kunci: Faktor Organisasi, Kepatuhan Pelaporan, Insiden Keselamatan Pasien, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengurangi risiko cedera yang dapat dihindari akibat tindakan medis yang tidak aman (Tatiane Machado, 2017). Insiden keselamatan pasien terjadi di berbagai negara dan menjadi perhatian global, terutama karena tingginya angka kejadian di negara berpendapatan rendah dan menengah (Rumah Sakit Islam Jakarta, 2023). Berdasarkan laporan Daud (2020), jumlah Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 7.465 kasus, yang mencakup 171 kematian, 80 cedera berat, 372 cedera sedang, 1.183 cedera ringan, serta 5.659 kasus tanpa cedera. Data dari Rumah Sakit menunjukkan adanya fluktuasi jumlah insiden keselamatan pasien yang dilaporkan dari tahun ke tahun, dengan jumlah tertinggi tercatat pada tahun 2018 sebanyak 60 kasus dan pada tahun 2023 sebanyak 41 kasus. Sementara itu, pada tahun 2020 dan 2021 terjadi penurunan jumlah laporan insiden, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh situasi pandemi Covid-19 yang menghambat sistem pelaporan dan pelayanan kesehatan secara umum

(KKPRS, 2015). Fenomena ini menunjukkan pentingnya sistem pelaporan yang konsisten untuk memastikan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam keselamatan pasien.

Rumah Sakit di Kabupaten Kudus telah menerapkan pelaporan insiden keselamatan pasien, namun kepatuhan masih rendah, menyebabkan beberapa insiden tidak dilaporkan. Faktor seperti supervisi, dukungan rekan kerja, dan jenis insiden memengaruhi kepatuhan. Insiden ringan lebih sering tidak dilaporkan, berpotensi mengulang kejadian serupa dan memengaruhi akreditasi rumah sakit. Permenkes No. 1691 Tahun 2011 menegaskan pentingnya partisipasi aktif seluruh karyawan dalam pelaporan demi peningkatan mutu layanan IKP (Sedyaningih, 2011).

Pelaporan insiden keselamatan pasien memainkan peran penting dalam mengidentifikasi penyebab dan mencegah kejadian serupa di masa depan, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien (Tatiane Machado, 2017). Pelaksanaan pelaporan insiden keselamatan pasien di Indonesia mulai diterapkan

sejak tahun 2006, bersamaan dengan diterbitkannya pedoman resmi oleh Pemerintah. Seiring dengan perkembangan regulasi, sejumlah peraturan tambahan telah dikeluarkan, termasuk yang terbaru, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017, yang menyatakan bahwa semua fasilitas kesehatan, baik yang telah terakreditasi maupun yang belum, diwajibkan untuk menerapkan program keselamatan pasien yang mencakup sistem pelaporan insiden keselamatan pasien. Namun, rendahnya kepatuhan terhadap pelaporan, baik karena faktor individu maupun organisasi, masih menjadi tantangan yang signifikan.

Menurut Milgram (1963), faktor yang mempengaruhi kepatuhan (*Compliance*) berasal dari factor internal (individu) yaitu tanggung jawab personal dan factor eksternal (organisasi) yaitu status lokasi, legitimasi figur otoritas (keabsahan figur otoritas), status figur otoritas, dukungan sesama rekan dan kedekatan figur otoritas. Pengaruh kepemimpinan positif dalam suatu organisasi, terutama dalam hal sikap dan persepsi kepemimpinan, hal tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaporan insiden keselamatan pasien. (Wanda et al., 2020). Menurut Iskandar et al (2014), menyatakan bahwa penyebab rendahnya jumlah laporan insiden dipengaruhi oleh blaming, kurangnya komitmen pihak manajemen terkait, tidak ada reward jika berhasil melapor, tidak ada batasan apa yang harus dilapor, sosialisasi tidak menyeluruh di semua staf, belum ikut pelatihan pasien safety (Iskandar et al., 2014).

Hingga saat ini, penelitian mengenai faktor organisasi yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan

gambaran mengenai kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien yang dipengaruhi oleh faktor organisasi di Rumah Sakit Kabupaten Kudus.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna pengambil kebijakan dan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Rumah Sakit Kabupaten Kudus.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut sebuah penelitian oleh Milgram tahun 1963 dalam Myers (2014), kepatuhan (*obedience*) merupakan salah satu jenis perilaku sosial, dimana seseorang menaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan sesuatu karena adanya unsur otoritas. (Taylor et al., 2009).

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam eksperimen Milgram adalah sebagai berikut :

1. Status Lokasi: Tingkat kepatuhan lebih tinggi ketika penelitian dilakukan di tempat berprestise seperti Yale University dibandingkan lokasi biasa.
2. Tanggung Jawab Personal: Ketika individu merasa kurang bertanggung jawab secara pribadi, kepatuhan terhadap perintah meningkat karena mereka merasa menjadi agen tanpa konsekuensi langsung.
3. Legitimasi Figur Otoritas: Kepatuhan lebih tinggi ketika otoritas dianggap sah dan diakui oleh masyarakat sebagai pemimpin yang memiliki kekuasaan yang legitimate.
4. Status Figur Otoritas: Orang lebih patuh terhadap individu yang memiliki status sosial tinggi atau terlihat profesional dibandingkan dengan orang biasa.
5. Dukungan Sesama Rekan: Kehadiran rekan yang tidak patuh

dapat menurunkan tingkat kepatuhan seseorang terhadap otoritas.

Pelaporan insiden keselamatan pasien dipengaruhi oleh tiga faktor utama: individu, psikologi, dan organisasi. Faktor individu mencakup tingkat pengetahuan, keterampilan, kesadaran, dan beban kerja tenaga kesehatan. Dari sisi psikologi, pelaporan dapat dipengaruhi oleh persepsi, sikap, ketakutan akan hukuman, serta keinginan menjaga reputasi. Sementara itu, faktor organisasi berperan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pelaporan, membangun budaya tidak menyalahkan, serta menjaga anonimitas pelapor (Nurislami et al., 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode wawancara mendalam (*indepth interview*) yang bertujuan menganalisis faktor organisasi dalam kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari informan dipilih secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Subjek yang terlibat dalam penelitian ini yakni 22 sebagai informan utama (staf medis dan paramedis, kepala ruang atau kepala instalasi, dan koordinator keselamatan pasien) dan 7 sebagai informan triangulasi (direktur/wakil direktur Rumah Sakit).

Alat ukur / Instrumen Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti

sendiri. Peneliti mempunyai peran penting sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. (Sugiyono, 2010). Penelitian ini telah melalui hasil kaji etik dan dinyatakan layak etik oleh komisi etik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro No. 345/EA/KEPK-FKM/2024.

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan memfokuskan pada 6 variabel yaitu status lokasi, status figure otoritas, dukungan sesame rekan, kedekatan figure otoritas, dan kepatuhan pelaporan IKP

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan 22 informan utama, terdiri dari 4 laki-laki dan 18 perempuan, dengan rentang usia 23 hingga 48 tahun. Mereka memiliki latar belakang pendidikan beragam, termasuk dokter spesialis, dokter umum, perawat (rawat inap dan rawat jalan), analis laboratorium, radiolog, farmasi, dan ketua PMKP. Masa kerja mereka berkisar antara 1 hingga 28 tahun.

Selain itu, terdapat informan triangulasi (IT), terdiri dari 1 laki-laki dan 6 perempuan, berusia di atas 40 tahun. Mereka memiliki berbagai latar pendidikan, seperti akademi tenaga teknis laboratorium, ners, dokter umum magister manajemen, sarjana ekonomi, dan magister kesehatan masyarakat. Masa kerja mereka berkisar antara 5 hingga 40 tahun.

Tabel 1. Hasil Wawancara Mendalam Informan Terkait Variabel

Matriks variabel	IU	IT
Status Lokasi	IU menyatakan bahwa Rumah Sakit berkomitmen tinggi terhadap keselamatan pasien, terbukti dengan akreditasi KARS. Untuk meningkatkan layanan, rumah sakit rutin mengadakan pelatihan bagi staf medis. Setiap insiden harus dilaporkan ke TKPRS dalam 2x24 jam agar evaluasi dan perbaikan segera dilakukan.	IT menyatakan Rumah Sakit 'X' berkomitmen terhadap keselamatan pasien, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017. Dengan akreditasi KARS, kami rutin mengadakan pelatihan bagi staf medis dan mewajibkan pelaporan insiden ke TKPRS dalam 2x24 jam untuk evaluasi dan perbaikan cepat
Legitimasi Figur Otoritas	Sebagian IU menerima instruksi atasan yang sejalan dengan kebijakan, namun ada arahan untuk tidak melaporkan kejadian kecil, yang definisinya kurang jelas dan berpotensi melanggar prinsip pelaporan insiden. Untuk memastikan kejelasan dan kepatuhan prosedur, IU mengklarifikasi instruksi kepada atasan serta mencari informasi melalui buku panduan dan unit keselamatan pasien.	IT mengarahkan tim untuk fokus pada insiden yang berdampak signifikan terhadap keselamatan pasien, sementara kejadian kecil yang tidak berpengaruh substansial dapat dikelola secara internal tanpa laporan formal. Jika ada ketidakjelasan dalam kategori insiden, IT selalu terbuka untuk diskusi guna memastikan kepatuhan prosedur dan transparansi pelaporan.
Status figur otoritas	IU menegaskan bahwa atasan berperan penting dalam pelaporan IKP dengan mendorong keterbukaan, memberikan umpan balik konstruktif, dan memastikan lingkungan kerja bebas dari budaya menyalahkan. Prosedur pelaporan dijelaskan saat orientasi awal, diperbarui melalui pertemuan tim atau memo tertulis, serta laporan—termasuk insiden kecil—selalu diterima. Setiap laporan ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan.	IT menyatakan mendukung pelaporan IKP agar lingkungan kerja tetap transparan dan aman. Tim didorong untuk melapor dengan jujur, memberi masukan yang membangun, dan menjaga suasana kerja yang positif. Prosedur pelaporan dijelaskan sejak awal, diperbarui secara berkala, dan setiap laporan selalu ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan.
Dukungan sesama rekan	IU menyatakan rekan kerja di unit sangat membantu dalam pelaporan insiden, memberikan dukungan emosional yang sangat baik, menunjukkan empati dan pengertian, terutama dalam situasi sulit, sehingga IU merasa termotivasi untuk melapor tanpa	IT menyatakan bahwa tim di unit Rumah Sakit memiliki semangat kolaborasi yang luar biasa dalam menangani pelaporan insiden. Saling memberikan dukungan dan kepedulian.

beban emosional.

Matriks variabel	IU	IT
Kedekatan figur otoritas	Atasan rutin hadir di lingkungan kerja, berinteraksi langsung, memantau situasi, dan memberikan dukungan. Mereka aktif dalam rapat tim, mengadakan pertemuan berkala, serta memberikan umpan balik konstruktif terkait kepatuhan protokol keselamatan pasien.	IT menegaskan selalu hadir, berkunjung ke unit untuk memantau kondisi langsung, dan memberikan dukungan dan masukan konstruktif terkait kepatuhan protokol keselamatan pasien.
Kepatuhan pelaporan IKP	IU menyatakan kurangnya pemahaman tentang IKP dan jenis insiden yang harus dilaporkan menyebabkan keraguan dalam pelaporan. Namun, kepala ruangan responsif dalam menindaklanjuti laporan, dan PMKP memastikan kepatuhan terhadap prosedur serta mendukung budaya keselamatan pasien. Sebagian insiden yang tidak berdampak langsung dan telah diatasi oleh staf sering kali tidak dilaporkan ke PMKP. Umumnya, laporan IKP hanya dibuat jika insiden berdampak pada pasien atau diketahui unit lain.	IT menekankan pentingnya sosialisasi menyeluruh tentang Insiden Keselamatan Pasien (IKP) bagi seluruh staf rumah sakit guna meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pelaporan. IT mendukung kebijakan bahwa setiap laporan IKP harus diteruskan ke PMKP sesuai prosedur yang berlaku, memastikan tindak lanjut yang tepat dan efektif serta memperkuat budaya keselamatan pasien yang berkelanjutan.

1. Status Lokasi

Adapun hasil wawancara mengenai status lokasi dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut :

"Saya memandang rumah sakit ini sebagai institusi yang sangat peduli terhadap keselamatan pasien."

".... memperoleh akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) ... terhadap keselamatan pasien dan kualitas pelayanan."
"Rumah sakit secara rutin mengadakan pelatihan dan workshop untuk staf medis...."

"Kami mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Setiap insiden harus dilaporkan kepada Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit (TKPRS) dalam waktu maksimal 2x24 jam."

"Budaya keselamatan pasien di sini cukup kuat...."

2. Legitimasi Figur Otoritas

Adapun hasil wawancara mengenai legitimasi figure otoritas dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut :

"Saya menerima pengingatan atau penekanan untuk melaporkan insiden secara berkala, terutama setelah terjadi suatu kejadian."

"...instruksi yang diberikan umumnya sejalan dengan kebijakan pelaporan yang ada."

"... ada instruksi untuk 'tidak perlu melaporkan kejadian kecil' yang menurut saya kurang jelas definisinya dan berpotensi melanggar prinsip pelaporan semua insiden."

"... mencoba mengklarifikasi kepada atasan mengenai dasar instruksiakan mencari informasi lebih lanjut pada buku panduan atau bertanya kepada unit keselamatan pasien."

3. Status Figur Otoritas

Adapun hasil wawancara mengenai status figure otoritas dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut :

"...atasan kami memegang peranan yang sangat penting. Keteladanan dan dukungan aktif dari pimpinan dalam mengimplementasikan sistem pelaporan IKP akan memberikan sinyal yang kuat kepada seluruh staf mengenai pentingnya budaya keselamatan pasien...."

"...atasan saya secara rutin memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelaporan insiden...."

"...atasan saya sangat mendukung pelaporan insiden. Beliau selalu menekankan bahwa fokus utama adalah pada pembelajaran dan perbaikan sistem, bukan pada mencari kesalahan individu..."

"..kepala unit saya...selalu terbuka menerima setiap laporan yang kami sampaikan, bahkan untuk insiden yang kecil. Yang lebih penting lagi, beliau selalu menindaklanjuti laporan tersebut dengan tindakan perbaikan yang nyata..."

4. Dukungan Sesama Rekan

Adapun hasil wawancara mengenai dukungan sesama rekan dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut:

"Rekan kerja di unit saya sangat membantu dalam proses pelaporan insiden..."

"Saya merasakan tingkat dukungan emosional yang sangat baik dari rekan-rekan kerja terkait pelaporan insiden...Dukungan mereka seringkali memotivasi saya untuk melaporkan tanpa merasa terbebani secara emosional."
"...Rekan-rekan kerja sangat terbuka untuk berbagi informasi, memberikan dukungan, dan bekerja sama dalam mengidentifikasi akar masalah serta solusi setelah insiden terjadi. Ada rasa tanggung jawab bersama untuk meningkatkan keselamatan pasien."

5. Kedekatan Figur Otoritas

Adapun hasil wawancara mengenai kedekatan figure otoritas dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut :

"atasan kami...secara rutin hadir di lingkungan kerja staf. Mereka sering melakukan kunjungan ke unit kerja untuk berinteraksi langsung dengan kami, memantau situasi, dan memberikan dukungan. Selain itu, mereka juga aktif

berpartisipasi dalam rapat tim secara berkala."

"... kepala unit ...secara rutin mengadakan pertemuan tim di mana kami semua didorong untuk menyampaikan pendapat dan bertanya. Beliau juga selalu memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap pekerjaan kami, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap protokol keselamatan pasien. Selain itu, jika ada insiden atau potensi risiko keselamatan pasien, beliau selalu terbuka untuk diskusi, mencari solusi bersama, dan memastikan pembelajaran dari setiap kejadian. Kami merasa didengarkan dan dilibatkan dalam upaya peningkatan keselamatan pasien"

"ya. staf seharusnya memiliki akses yang mudah dan didorong untuk menghubungi kepala unit ketika membutuhkan arahan"

6. Kepatuhan Pelaporan IKP

Adapun hasil wawancara mengenai dalam kepatuhan pelaporan IKP sebagai berikut :

"Teman-teman mungkin masih takut melaporkan IKP karena takut disalahkan, kurangnya pengetahuan terkait IKP dan kurangnya sosialisasi"

"Menurut saya memiliki dampak positif ya. Karena dalam IKP itu kita tau kesalahan dan kekurangan supaya diperbaiki. Jadi tidak seperti itu lagi"

"Staf yang menemukan IKP memberitahu saya, kalau diluar jam kerja memberitahukan ke kepala jaga, kepala jaga info ke saya, kemudian saya investigasi dan menghubungi tim PPI, tim IKP dan membuat pelaporan"

"Saya kok belum tau dan lupa"

"Kalau sekiranya bisa diatasi ya tidak dilaporkan dok. Kalau sudah sampai ke pasien ya kita laporan ke atasan"

PEMBAHASAN

Pelaporan IKP bertujuan agar IKP dapat dikaji dan dilakukan umpan baik berupa rekomendasi sehingga insiden yang sama tidak terulang kembali (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11, 2017). Namun, masih banyak insiden yang tidak dilaporkan karena berbagai alasan. Gibson dalam Nurislami et al (2023) menyebutkan bahwa perilaku dan kinerja individu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor individu, faktor psikologi, dan faktor organisasi. Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan penelitian pada faktor organisasi dalam kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Rumah

Sakit menggunakan percobaan yang dilakukan Milgram.

Status Lokasi

Eksperimen Milgram menunjukkan bahwa kredibilitas dan prestise institusi memengaruhi tingkat kepatuhan individu (Wulandari et al., 2013). Sebanyak 85% informan di rumah sakit ini memiliki kesadaran tinggi terhadap keselamatan pasien dan standar layanan, yang tercermin dalam pelaporan insiden tepat waktu, pelatihan rutin, dan budaya keselamatan yang kuat. Dukungan akreditasi KARS serta kepatuhan terhadap Peraturan Menteri

Kesehatan No. 11 Tahun 2017 menunjukkan bahwa 86% informan memahami prosedur keselamatan dan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang aman.

Secara keseluruhan, rumah sakit ini telah menunjukkan komitmen yang baik terhadap keselamatan pasien, tetapi tantangan seperti kepatuhan staf terhadap standar keselamatan dan efektivitas sistem pelaporan insiden masih perlu diperhatikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai tindak lanjut dari pernyataan di atas, rumah sakit dapat meningkatkan efektivitas sistem keselamatan pasien dengan beberapa langkah strategis. Pertama, memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada seluruh staf medis mengenai pentingnya pelaporan insiden secara tepat waktu. Kedua, meningkatkan dukungan dari manajemen rumah sakit dalam memberikan insentif bagi staf yang aktif dalam pelaporan IKP. Ketiga, melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelaporan untuk memastikan bahwa setiap insiden yang terjadi dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

Legitimasi Figur Otoritas

Menurut teori Stanley Milgram, legitimasi berkaitan dengan sejauh mana individu menerima dan mengakui kewenangan seorang pemimpin (Wulandari et al., 2013). Pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) penting untuk menjaga kualitas layanan dan mencegah kejadian berulang. Meski bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, arahan untuk tidak melaporkan kejadian kecil dapat menimbulkan ambiguitas dan mengurangi efektivitas sistem keselamatan. Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh

besar terhadap kepatuhan staf dalam pelaporan insiden (Indriani et al., 2022). Untuk meningkatkan efektivitasnya, rumah sakit perlu memperjelas definisi kejadian kecil, meningkatkan sosialisasi, serta membuka mekanisme diskusi antara staf medis dan manajemen.

Status Figur Otoritas

Eksperimen Milgram menunjukkan bahwa kepatuhan meningkat ketika pemberi perintah terlihat profesional, sedangkan kepatuhan turun hingga 20% jika perintah diberikan oleh orang biasa.

Pelaporan insiden keselamatan kerja (IKP) berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan transparan. Atasan memiliki peran krusial dalam memastikan prosedur pelaporan dipahami dan diterapkan, dengan keterbukaan terhadap laporan, termasuk insiden kecil, yang membantu membangun budaya kerja yang berfokus pada perbaikan (Wahono et al., 2024). Untuk meningkatkan efektivitasnya, organisasi dapat mengembangkan pelatihan, sistem umpan balik, dan evaluasi berkala guna mengidentifikasi hambatan serta meningkatkan kualitas layanan.

Dukungan Sesama Rekan

Menurut teori Milgram, ketidakpatuhan meningkat ketika seseorang mendapat dukungan sosial dari rekan yang juga tidak patuh. Lingkungan yang tidak patuh mempermudah seseorang untuk mengikuti sikap serupa, meskipun kepatuhan tetap penting (Wulandari et al., 2013). Studi menunjukkan bahwa kolaborasi efektif di tempat kerja dapat meningkatkan produktivitas dan ketahanan organisasi (Kankanamge et al., 2023).

Dukungan rekan kerja berperan penting dalam transparansi

dan efektivitas pelaporan insiden keselamatan pasien. Kolaborasi yang baik meningkatkan kepatuhan, sementara lingkungan kerja yang suportif mendorong keterbukaan tanpa hambatan administratif atau psikologis. Dukungan emosional dari rekan kerja juga membantu tenaga kesehatan melaporkan insiden dengan lebih percaya diri (Hidayat et al., 2022). Untuk memperkuat budaya ini, rumah sakit dapat mengadakan pelatihan komunikasi dan kerja sama, menyederhanakan sistem pelaporan, serta melakukan evaluasi berkala guna menjaga transparansi dan sinergi dalam meningkatkan keselamatan pasien.

Kedekatan Figur Otoritas

Eksperimen Milgram menunjukkan bahwa kepatuhan meningkat dengan kehadiran langsung figur otoritas, sementara kepatuhan menurun jika instruksi diberikan dari jarak jauh (Wulandari et al., 2013). Pemimpin yang aktif berinteraksi dengan staf, memberikan dukungan, serta mendorong komunikasi terbuka dapat memperkuat budaya keselamatan. Kepemimpinan efektif dalam keselamatan pasien melibatkan pemantauan langsung, umpan balik konstruktif, dan pendekatan kolaboratif dalam pengelolaan insiden (Engineer & Dhamanti, 2022).

Kehadiran kepala unit di lingkungan kerja staf berkontribusi positif terhadap budaya keselamatan pasien dengan meningkatkan motivasi dan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan (Jauhari et al., 2023). Partisipasi aktif dalam rapat tim dan komunikasi terbuka memungkinkan koordinasi lebih baik dalam menangani insiden. Umpan balik yang konstruktif dari pimpinan juga meningkatkan kualitas layanan dan motivasi staf (KKPRS, 2015). Akses mudah kepada kepala unit

mendukung transparansi dalam pelaporan insiden. Sebagai langkah strategis, pimpinan unit akan terus hadir secara rutin, mengadakan evaluasi berkala, serta memperkuat mekanisme komunikasi untuk memastikan keselamatan pasien tetap menjadi prioritas utama.

Kepatuhan Pelaporan IKP

Pelaporan IKP merupakan inti dari mutu pelayanan dan terutama sebagai proses pembelajaran dari kejadian tersebut buat organisasi maupun individu dalam menentukan solusi sehingga kejadian yang sama tidak terulang kembali (Brunsveld-Reinders et al., 2016). Alfiani et al. dalam Habibah & Dhamanti (2021), menjelaskan bahwa faktor individu dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk melaporkan kejadian insiden keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Aisyiah et al. (2024) menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi petugas dalam melaporkan IKP yaitu Motivasi, pengetahuan, ketakutan serta dukungan manajemen. Menurut Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit/KKPRS (2015), beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya laporan insiden yaitu: 1) Pelaporan insiden masih dipersepsikan sebagai pekerjaan perawat; 2) Insiden yang terjadi sering disembunyikan (*underreport*); 3) Masih adanya budaya menyalahkan (*blame culture*) menjadi penyebab terhambatnya pelaporan insiden; 4) Kurangnya komitmen pimpinan; 5) Kurangnya sosialisasi dan pelatihan; 6) Tidak ada reward dari rumah sakit jika melaporkan; dan 7) Tingginya beban kerja. Hal ini menjadi tantangan semua pihak dan pemerintah dan fasilitas kesehatan bertanggung jawab memastikan sistem pelaporan dapat terlaksana dengan baik.

Dari pelaporan yang dilakukan akan ada umpan balik dari pihak komite mutu dan keselamatan pasien yang disetujui oleh manajemen rumah sakit berupa rekomendasi atau solusi. Lima model umpan balik untuk sistem pelaporan yang dapat ditetapkan dengan cara (Brunsveld-Reinders et al., 2016): (1) *bounce back* (informasi kepada pelapor), (2) respon cepat (tindakan dalam sistem kerja lokal), (3) meningkatkan risiko kesadaran (informasi untuk semua personel lini depan), (4) informasikan staf tindakan yang diambil (informasi kepada pelapor dan komunitas pelaporan yang lebih luas) dan (5) meningkatkan keamanan sistem kerja (tindakan dalam pekerjaan lokal sistem).

Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) merupakan elemen penting dalam meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Menurut Tristantia (2020), pelaporan IKP membantu mengidentifikasi kesalahan dan kekurangan untuk dilakukan perbaikan, sehingga insiden serupa dapat dicegah di masa depan. Sosialisasi yang efektif dan pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan pemahaman staf terhadap pentingnya pelaporan IKP. Selain itu, pelibatan tim seperti PPI dan IKP dalam investigasi insiden, sebagaimana disebutkan dalam Adnyani et al. (2022), memperkuat proses audit dan tindak lanjut. Strategi ini memastikan bahwa setiap insiden yang dilaporkan ditangani secara profesional dan tidak menjadi faktor penilaian kinerja individu, melainkan sebagai pembelajaran kolektif.

KESIMPULAN

Status Lokasi kerja memiliki dampak terhadap kepatuhan pelaporan IKP. RS berkomitmen pada keselamatan pasien, tetapi sistem

pelaporan masih perlu perbaikan. Legitimasi figur otoritas menentukan transparansi pelaporan. Perbedaan pemahaman staf terhadap instruksi IKP menimbulkan ambiguitas. Kejelasan instruksi dan kredibilitas pimpinan meningkatkan keselamatan pasien. Status figur otoritas memiliki peranan penting dalam kepatuhan pelaporan IKP. Atasan yang mendukung, bersikap terbuka, dan menindaklanjuti laporan mendorong staf untuk melapor tanpa rasa takut. Dukungan rekan kerja turut memperkuat kepatuhan melalui kolaborasi dan dukungan emosional. Kedekatan figur otoritas mendorong kepatuhan lewat interaksi aktif, komunikasi terbuka, dan dukungan konstruktif. Kepatuhan pelaporan dipengaruhi pemahaman staf dan dukungan figur otoritas. Pendekatan non-hukuman, sosialisasi, dan umpan balik transparan meningkatkan keselamatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. L. G. S., Nugraha, I. N. A., & Rudiarta, I. G. L. M. (2022). Evaluasi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 8(4), 537-549.
<https://doi.org/10.33023/jikep.v8i4.1217>
- Aisyiah, I. K., Hartati, Hasibuan, R. F., Husni, L., & Aini, R. (2024). Peran Dukungan Manajemen Rumah Sakit Terhadap Penerapan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(April), 1-18.
- Brunsveld-Reinders, A. H., Arbous, M. S., De Vos, R., & De Jonge,

- E. (2016). Incident and error reporting systems in intensive care: A systematic review of the literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 28(1), 2-13. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzv100>
- Daud, A. (2020). Sistem pelaporan insiden keselamatan pasien. *Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia*, 8, 169-180.
- Engineer, C. Y., & Dhamanti, I. (2022). From Hospital Readiness To Patient Safety: Building Leadership Capacity for Patient Safety in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(2), 280-285. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.280-285>
- Habibah, T., & Dhamanti, I. (2021). Faktor yang Menghambat Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 9(4), 449. <https://doi.org/10.25077/jka.v9i4.1460>
- Hidayat, L. O., Shabir, A. M., & Ahmad, N. (2022). Desain Kerja, Kolaborasi Interprofesional, dan Beban Kerja dengan Penerapan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 3(2), 138-147. <https://doi.org/10.36590/kepo.v3i2.452>
- Indriani, M., Kusumapradja, R., & Anindita, R. (2022). Leadership Style , Blame Culture , and Perceived Organizational Support for Patient Safety Incident Reporting at RSIA at Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, 7(6), 304-312.
- Iskandar, H., Maksum, H., & Nafisah, N. (2014). Faktor Penyebab Penurunan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 72-77. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.27>
- Jauhari, N. N. S., Zunaedi, R., & Yuliyani. (2023). Hubungan Fungsi Kepala Ruang Dengan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan. *Media Husada Journal of Nursing Science*, 4(3), 157-165. <https://mhjns.widyagamahusada.ac.id>
- Kankanamge, N. P. K., Dharmadasa, M. M., & Perera, M. H. (2023). A systematic review of how leadership affects the establishment of patient safety in the healthcare industry of low- and middle-income countries. *International Journal of Science and Technology Research Archive*, 5(2), 085-094. <https://doi.org/10.53771/ijstra.2023.5.2.0090>
- KKPRS. (2015). Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Jakarta: KKP-RS. In *Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit*.
- Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit/KKPRS. (2015). *Pedoman Pelaporan Keselamatan Pasien*. KKP-RS.
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(4), 371-378. <https://doi.org/10.1037/h0040525>
- Nurislami, S., Pramesona, B. A., Wintoko, R., & Oktarlina, R. Z. (2023). Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien: Literature Review. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 551-558.

- <https://doi.org/10.37287/jpp.p.v5i2.1436>
- Rumah Sakit Islam Jakarta. (2023). *Peningkatan Budaya Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (Ikp) Melalui Kanal We Care*. 4.
- Sedyaningsih, E. R. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. 11(2), 10-14.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Tatiane Machado. (2017). Peraturan Menteri. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No II Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*, 549, 40-42.
- Taylor, M., Zandvliet, L., & Forouhar, M. (2009). Due diligence for human rights: a risk-based approach. *Corporate Social*, 53.
- Tristantia, A. D. (2020). Evaluasi Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 83. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.83-94>
- Wahono, Kadarisman, S., & Wirawan, C. (2024). Analisis Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(3), 1429-1439.
- Wanda, M. Y., Nursalam, N., & Wahyudi, A. S. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien pada Perawat (Analysis of Factors Affecting Reporting of Patient Safety Incident in Nurses). *Fundamental and Management Nursing Journal*, 3(1), 15-24.
- Wulandari, R. D., Masyarakat, F. K., & Airlangga, U. (2013). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Berdasarkan Teori Kepatuhan Milgram. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3), 252-262.