

ABSTRACT

**Analysis The Effect of Team Work, Coordination, Communication,
Workload, Feedback and Supervision on Patient Safety Incident
Study at RS Islam Surabaya**

A patient safety incident is any accidental occurrence and condition that results in or has the potential to result in a preventable injury to the patient. The increase in the incidence of patient safety incidents at the Surabaya Islamic Hospital from 2017 to 2018 was 0.1% and from 2018 to 2019 0.3% compared to the normative value, namely there is no incidence of patient safety incidents in service. Many factors influence the occurrence of patient safety incidents, including individual factors, environmental factors and organizational factors. This research is limited to organizational factors, from the organizational factors studied, namely teamwork, coordination, communication, workload, feedback and supervision.

This research conduct by analyzing factors still in the weak category, namely teamwork, coordination, communication, workload, feedback, and supervision. This research is an analytical study with a cross-sectional design carried out in all work units that provide direct services to patients, namely as many as 18 work units. Analysis of this study using cross-tabulation said to be influential if a difference of >20% found between the independent variables (teamwork, coordination, communication, workload, feedback, and supervision) and the dependent (patient safety incidents).

The results showed that teamwork in most units considered good (83.3%), coordination in most units was still lacking (83.3%), the most communication was still lacking (61.1%), the most feedback unit is still lacking (50%) and the most the division in the unit is good (55.6%). Calculation of workload using the WISN method found 83.3% of units with low workloads. The incidence of patient safety at the Surabaya Islamic Hospital dominate by Nearly Injury Incidents (KNC) with green grading and outpatient units as the unit with the highest incidence rate. Analysis of teamwork, coordination, communication, feedback, and supervision influences the patient safety incidence rate, and workload does not affect the patient safety incident rate.

Keywords: patient safety incidents, teamwork, coordination, communication, feedback, supervision, workload

ABSTRAK**Analisis Pengaruh Kerja Tim, Koordinasi, Komunikasi, Beban Kerja, Umpan Balik Dan Supervisi Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Studi Di RS Islam Surabaya**

Insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi menimbulkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Peningkatan kejadian insiden keselamatan pasien di RS Islam Surabaya dari tahun 2017 ke 2018 sebesar 0,1% dan dari 2018 ke 2019 sebesar 0,3% dibanding nilai normatifnya yaitu tidak ada angka kejadian insiden keselamatan pasien dalam pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi terjadinya insiden keselamatan pasien antara lain faktor individu, faktor lingkungan dan faktor organisasi. Penelitian ini dibatasi pada faktor organisasi, dari faktor organisasi tersebut yang diteliti yaitu kerja tim, koordinasi, komunikasi, beban kerja, umpan balik dan supervisi.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancang bangun *cross sectional* yang dilakukan pada seluruh unit kerja yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien yaitu sebanyak 18 unit kerja. Analisis pengaruh dari penelitian ini menggunakan tabulasi silang dengan dikatakan berpengaruh apabila ditemukan selisih >20% antara variabel independen (kerja tim, koordinasi, komunikasi, beban kerja, umpan balik dan supervisi) dan dependen (insiden keselamatan pasien).

Hasil penelitian menunjukkan kerja tim di unit kerja mayoritas telah termasuk baik (83,3%), koordinasi di sebagian besar unit kerja masih kurang (83,3%), komunikasi mayoritas masih termasuk kurang (61,1%), umpan balik mayoritas di unit kerja masih kurang (50%) dan supervisi di unit kerja mayoritas baik (55,6%). Perhitungan beban kerja dengan metode WISN didapatkan 83,3% unit kerja dengan beban kerja rendah. Angka insiden keselamatan pasien di RS Islam Surabaya didominasi oleh Kejadian Nyaris Cidera (KNC) dengan grading hijau, dan unit rawat jalan sebagai unit dengan angka insiden paling tinggi. Analisis pengaruh dari kerja tim, koordinasi, komunikasi, umpan balik dan supervisi memberikan pengaruh terhadap angka insiden keselamatan pasien dan beban kerja tidak memberikan pengaruh terhadap angka insiden keselamatan pasien.

Kata kunci: insiden keselamatan pasien, kerja tim, koordinasi, komunikasi, umpan balik, supervisi, beban kerja