

# Hubungan Karakteristik Individu Perawat dengan Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

*Correlation of Nurse's Individual Characteristics with Patient Safety Incidents Type of Clinic Administration in Haji Surabaya General Hospital*

Aldiar Lailifah Kurniavip<sup>1</sup>, Nyoman Anita Damayanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Perhimpunan Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia (Persakmi) Kota Surabaya

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

E-mail: aldiar.lailifah-13@fkm.unair.ac.id

## ABSTRACT

*Patient safety incidents type of clinic administration are incidents that occur in the process of patient identification, handover, agreement, informed consent, queuing, referral, admission, discharge of patients from inpatient, transfer of care, division of tasks, response of emergency. Based on patient safety incidents reports of RSU Haji, there were 12 patient safety incidents type of clinic administration (standard 0% or zero accident) during January 2014-June 2016 in inpatient unit. This research aimed to analyze the correlation between nurse's individual characteristics with patient safety incidents type of clinic administration. This research was an observational descriptive study with cross sectional design. Questionnaires were distributed to 48 nurses that divided into 6 inpatient units. The results of this research showed that the lower the nurse's knowledge about patient safety and patient safety incidents type of clinic administration, the higher the nurse's work fatigue, the lower the nurse's motivation toward to the application of patient safety program, the higher the tendency of patient safety incidents type of clinic administration occurred in inpatient unit of RSU Haji Surabaya. The conclusion of this research are knowledge, work fatigue, motivation of nurse have a correlation with patient safety incidents type of clinic administration in inpatient unit of RSU Haji Surabaya.*

**Keywords:** *patient safety incidents, clinic administration, nurse, hospital*

## ABSTRAK

Insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik adalah suatu insiden yang terjadi pada proses identifikasi pasien, serah terima, perjanjian, *informed consent*, antrian, rujukan, admisi, pasien pulang dari rawat inap, pindah perawatan, pembagian tugas, respons terhadap kegawatdaruratan. Berdasarkan laporan insiden keselamatan pasien RSU Haji Surabaya, terdapat 12 insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik (standar 0% atau *zero accident*) selama Januari 2014-Juni 2016 di Instalasi Rawat Inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik individu perawat dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional dengan desain *cross sectional*. Kuesioner disebarakan kepada 48 perawat yang terbagi dalam 6 ruangan rawat inap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin rendah pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, semakin tinggi kelelahan kerja perawat, semakin rendah motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di ruangan rawat inap RSU Haji Surabaya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengetahuan, kelelahan kerja, motivasi perawat memiliki hubungan dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di Instalasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya.

**Kata Kunci:** insiden keselamatan pasien, administrasi klinik, perawat, rumah sakit

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan yang bersifat kompleks karena melibatkan berbagai profesi kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, rumah sakit juga sarat dengan teknologi, standar prosedur, risiko, dan lain sebagainya. Hal ini apabila tidak disertai dengan kerjasama multi sistem maka akan mudah menimbulkan terjadinya kesalahan yang dapat membahayakan keselamatan pasien (Cahyono, 2008).

Berdasarkan Laporan Insiden Keselamatan Pasien RSU Haji Surabaya, diketahui bahwa telah terjadi beberapa insiden keselamatan pasien selama bulan Januari tahun 2014 hingga Juni tahun 2016 (Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan program keselamatan pasien masih menjadi masalah penting bagi RSU Haji Surabaya. Apabila dianalisis berdasarkan tipe insidennya, maka dapat diketahui bahwa selama periode lima semester yaitu mulai bulan Januari tahun 2014 hingga Juni tahun 2016, sebagian besar tipe insiden keselamatan pasien yang memiliki jumlah tertinggi setiap semesternya

adalah insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, yakni sebanyak 22 insiden pada semester 1 tahun 2014, sebanyak 7 insiden pada semester 2 tahun 2015, dan 9 insiden pada semester 1 tahun 2016 sebanyak.

Kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di RSUD Haji Surabaya paling banyak terjadi di Instalasi Rawat Inap, yakni sebanyak 12 insiden. Setiap tenaga kesehatan dapat berkontribusi terhadap terjadinya kesalahan dalam proses administrasi klinik. Namun berdasarkan kronologi kejadian, sebagian besar insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik yang terjadi di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya dilakukan oleh perawat (Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, 2016). Hal ini tidak sesuai dengan Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa angka insiden keselamatan di rumah sakit seharusnya sebesar 0% atau dapat dikatakan *zero accident* (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera pada pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2011). Insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik adalah insiden yang terjadi pada proses identifikasi pasien, serah terima, perjanjian, *informed consent*, daftar tunggu atau antrian, rujukan, admisi, pasien pulang dari rawat inap, pindah perawatan, pembagian tugas, serta respons terhadap kegawatdaruratan (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit, 2015)

Berbagai komponen atau faktor yang dapat berkontribusi terhadap insiden keselamatan pasien pada pelayanan kesehatan di antaranya adalah karakteristik individu penyedia layanan kesehatan, sifat dasar pekerjaan, lingkungan fisik, interaksi antara sistem dengan manusia, organisasi dan lingkungan sosial, manajemen, serta lingkungan eksternal. Karakteristik individu penyedia layanan kesehatan merupakan faktor pertama yang berdampak langsung pada kinerja penyedia layanan kesehatan dan akan menentukan apakah kinerja pelayanan kesehatan tersebut sudah memenuhi standar atau masih berada di bawah standar. Faktor karakteristik individu penyedia layanan kesehatan ini meliputi pengetahuan, kelelahan kerja, dan motivasi (Henriksen *et al.*, 2008).

Berdasarkan data di atas, maka masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah tingginya angka insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik selama Januari 2014 hingga Juni 2016 di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya yakni sebanyak 12 insiden (standar 0% atau *zero accident*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik individu perawat dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen RSUD Haji Surabaya dalam meningkatkan penerapan program keselamatan pasien sehingga dapat menurunkan angka insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan observasional karena peneliti melakukan pengumpulan data tanpa memberikan perlakuan atau intervensi kepada subyek yang diteliti. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*, sebab peneliti mengumpulkan data dalam jangka waktu tertentu untuk menggambarkan keadaan pada waktu tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. Waktu pengambilan data primer dan sekunder pada penelitian ini adalah 3 Mei hingga 2 Juni 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan faktor karakteristik individu perawat dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah 6 ruangan rawat inap di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya, oleh karena itu hasil penelitian ini akan dianalisis dan disimpulkan berdasarkan masing-masing ruangan rawat inap. Responden penelitian adalah perawat yang bertugas di 6 ruangan rawat inap di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus besar sampel minimum pada satu populasi, dapat diketahui bahwa dari jumlah populasi sebanyak 94 perawat, didapatkan jumlah sampel minimum sebanyak 48 perawat. Setelah itu, peneliti melakukan pembagian sampel dengan teknik proporsional, yakni memproporsikan sampel berdasarkan unit kerja sehingga akan diperoleh keseluruhan sampel yang dapat mewakili setiap unit kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel untuk masing-masing ruangan rawat inap di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya adalah sebanyak 8 perawat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perawat, kelelahan kerja perawat, dan motivasi perawat, sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Peneliti melakukan pengumpulan data primer menggunakan instrumen berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ini dilaksanakan tanggal 8-10 Mei 2017 kepada 20 perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. Berdasarkan hasil uji validitas, didapatkan bahwa setiap pertanyaan memiliki koefisien korelasi  $r = 0,50$ , tidak bertanda negatif, serta bermakna pada nilai  $p = 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga dinyatakan valid. Pada uji reliabilitas diperoleh hasil setiap pertanyaan memiliki koefisien Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , sehingga kuesioner dapat dinyatakan reliabel untuk digunakan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data sekunder yaitu laporan insiden keselamatan pasien RSUD Haji Surabaya tahun 2014, 2015, 2016, bulan Januari-Mei tahun 2017 yang diperoleh dari Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit (TKPRS) RSUD Haji Surabaya. Selanjutnya, data yang diperoleh akan diolah dan disajikan dalam bentuk tabulasi silang, dan kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memaparkan hubungan antara variabel dependen dengan setiap variabel independen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik individu perawat adalah seluruh kualitas yang dimiliki oleh individu dan dibawa ke dalam pekerjaan mereka. Karakteristik individu dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan perawat, kelelahan kerja perawat, dan motivasi perawat. Berikut adalah distribusi kategori karakteristik individu perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya tahun 2017.

**Tabel 1.** Distribusi Kategori Karakteristik Individu Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2017

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pengetahuan Perawat	Rendah	3	50,0
	Tinggi	3	50,0
	Total	6	100,0
Kelelahan Kerja Perawat	Rendah	2	33,3
	Tinggi	4	66,7
	Total	6	100,0
Motivasi Perawat	Rendah	2	33,3
	Tinggi	4	66,7
	Total	6	100,0

Sumber: Data Primer, 2017

**Pengetahuan Perawat**

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Unsur pertanyaan yang ada dalam kuesioner meliputi: komponen sistem keselamatan pasien rumah sakit, tujuan sistem keselamatan pasien rumah sakit, jumlah tipe insiden keselamatan pasien, definisi insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, prosedur identifikasi pasien, prosedur serah terima, contoh kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, klasifikasi dampak insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dipelajari bahwa sebagian ruangan rawat inap (50,0%) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya memiliki tingkat pengetahuan perawat yang rendah tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, sedangkan sebagian ruangan rawat inap lainnya (50,0%) memiliki tingkat pengetahuan perawat yang tinggi tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik

**Kelelahan Kerja Perawat**

Identifikasi kelelahan kerja perawat dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun peneliti mengacu pada Grandjean (1993) dalam Tarwaka dkk. (2004). Kuesioner ini digunakan untuk mengukur perasaan kelelahan

kerja sebagai gejala subjektif yang dialami perawat, yaitu: gejala yang menunjukkan terjadinya pelemahan kegiatan seperti perasaan berat di kepala, lelah seluruh tubuh, mudah mengantuk, beban pada mata, berdiri tidak stabil; kemudian gejala yang menunjukkan terjadinya pelemahan motivasi yakni susah berfikir, lelah untuk berbicara, sulit berkonsentrasi, cenderung lupa terhadap sesuatu, tidak tekun dalam melakukan suatu ketika pekerjaan; serta gejala yang menunjukkan gambaran kelelahan fisik seperti sakit di kepala, kaku di bahu, nyeri di punggung, suara serak, dan tremor pada anggota badan. Pada variabel kelelahan kerja perawat yang disajikan oleh Tabel 1, dapat dipelajari bahwa sebagian besar ruangan rawat inap (66,7%) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya memiliki tingkat kelelahan kerja perawat yang tinggi.

**Motivasi Perawat**

Motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien. Hasil penelitian tentang motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar ruangan rawat inap (66,7%) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya memiliki motivasi perawat yang tinggi terhadap penerapan program keselamatan pasien.

**Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik**

Berdasarkan laporan insiden keselamatan pasien RSUD Haji Surabaya, diketahui bahwa angka insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik selama bulan Januari 2014 hingga bulan Mei 2017 adalah sebanyak 14 insiden di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. Insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik tersebut di antaranya adalah kejadian salah pasien pada tindakan pengambilan spesimen, salah pelabelan identitas pasien pada sampel darah, salah identitas pasien pada gelang identitas pasien, pasien tertunda pulang karena injeksi belum dimasukkan, tidak melakukan serah terima terhadap pemeriksaan foto rontgen, salah masuk obat karena serah terima pemberian obat injeksi antar perawat yang tidak optimal, *delay* atau terlambat waktu operasi, salah marker pada hasil foto, gagal atau pembatalan operasi pasien, penundaan operasi. Berikut adalah distribusi kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik selama bulan Januari 2014-Mei 2017 di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya.

**Tabel 2.** Distribusi Kejadian Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik selama Januari 2014-Mei 2017 di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Terjadi	2	33,3
Terjadi	4	66,7
Total	6	100,0

Sumber: Data Primer, 2017

Tabel 2 menunjukkan bahwa kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik terjadi di

sebagian besar ruangan rawat inap (66,7%) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya

**Tabel 3.** Tabulasi Silang antara Pengetahuan, Kelelahan Kerja, dan Motivasi Perawat dengan Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Tahun 2017

Variabel	Kategori	Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik				Total	Persentase (%)
		Tidak Terjadi		Terjadi			
		Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)		
Pengetahuan Perawat	Rendah	0	0,0	3	100,0	3	100,0
	Tinggi	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Kelelahan Kerja Perawat	Rendah	1	50,0	1	50,0	2	100,0
	Tinggi	1	25,0	3	75,0	4	100,0
Motivasi Perawat	Rendah	0	0,0	2	100,0	2	100,0
	Tinggi	2	50,0	2	50,0	4	100,0

Sumber: Data Primer, 2017

**Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Kejadian Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik**

Hasil penelitian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semakin rendah pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di suatu ruangan rawat inap, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di ruangan rawat inap tersebut. Hasil tabulasi silang dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik cenderung memiliki hubungan dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik.

Pengetahuan adalah hasil dari “tahu” yang terjadi sesudah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2003). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Henriksen *et al.*, (2008) yang menjelaskan bahwa kontribusi pengetahuan penyedia layanan kesehatan terhadap insiden keselamatan pasien dapat diasumsikan sebagai salah satu kegagalan aktif (*active error*) karena dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, penyedia layanan kesehatan berada di garis depan dan mempunyai waktu yang lebih lama dalam berhadapan dan melayani pasien secara langsung. Pengetahuan yang dikembangkan oleh penyedia layanan kesehatan sebelum bekerja melalui program pelatihan adalah dasar kemampuan yang dirinya miliki untuk melaksanakan suatu pekerjaan (Henriksen *et al.*, 2008).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifi (2012) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pengetahuan perawat dengan angka insiden keselamatan pasien. Peneliti tersebut menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan perawat yang rendah cenderung menyebabkan angka insiden keselamatan pasien semakin tinggi jika dibandingkan dengan perawat yang memiliki pengetahuan tinggi (Arifi, 2012).

Murdyastuti (2010) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pengetahuan mengenai keselamatan pasien menjadi sesuatu yang sangat penting. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh perawat terkait keselamatan pasien, maka semakin tinggi pula pemahaman perawat tersebut tentang pentingnya pelaksanaan program keselamatan pasien, yang selanjutnya akan mewujudkan perawat tersebut melaksanakan program keselamatan pasien di rumah sakit (Murdyastuti, 2010). Program edukasi yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan penyedia layanan kesehatan tentang keselamatan pasien dan kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan akan meningkatkan kemampuan penyedia layanan kesehatan dalam mengidentifikasi terjadinya kesalahan dan mencegah kesalahan tersebut terjadi (Kohn *et al.*, 2000).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketika seorang perawat memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai keselamatan pasien, maka diharapkan perawat tersebut mengerti dan memahami seberapa pentingnya pelaksanaan program keselamatan pasien di rumah sakit. Dengan demikian perawat tersebut akan selalu menerapkan program keselamatan pasien dalam setiap pekerjaan yang ia lakukan. Demikian pula pengetahuan perawat mengenai insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Seorang perawat yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi tentang insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, maka perawat tersebut akan semakin mudah dalam mengidentifikasi terjadinya kesalahan dalam proses administrasi klinik dan mencegah terjadinya kesalahan dalam proses administrasi klinik itu sendiri. Oleh karena itu, setiap perawat perlu untuk mengikuti kegiatan-kegiatan atau sosialisasi tertentu yang dapat menambah wawasannya mengenai keselamatan pasien.

**Hubungan Kelelahan Kerja Perawat Dengan Kejadian Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik**

Kelelahan kerja adalah suatu keadaan yang menyebabkan penurunan ketahanan tubuh dalam bekerja (Suma'mur, 2009). Berdasarkan Tabel 3 dapat dipelajari bahwa semakin tinggi kelelahan kerja perawat di suatu ruangan rawat inap, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di ruangan tersebut. Hasil tabulasi silang dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja perawat cenderung memiliki hubungan dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Henriksen *et al.*, (2008) yang menyatakan bahwa kelelahan kerja yang dialami oleh penyedia layanan kesehatan karena bekerja dalam waktu yang terlalu lama dan pengaruh stress kerja dapat menurunkan kewaspadaan serta mempengaruhi kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang mereka miliki secara optimal. Terjadinya penurunan kewaspadaan inilah yang dapat mengakibatkan terjadinya insiden keselamatan pasien pada pelayanan kesehatan (Henriksen *et al.*, 2008). Tarwaka *et al.* (2004) juga menjelaskan bahwa kelelahan kerja dapat mengakibatkan terjadinya penurunan motivasi kerja, performansi kerja, kualitas kerja, serta menyebabkan banyaknya kesalahan dalam pekerjaan (Tarwaka *et al.*, 2004).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kelelahan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap. Perawat yang bekerja secara terus menerus akan mengalami kelelahan dan selanjutnya akan mengakibatkan terjadinya penurunan tingkat kinerja (Kurniawati & Solikhah, 2013). Selain itu, Arfan *et al.*, (2013) juga menyatakan bahwa sejumlah petugas kesehatan dengan tingkat kelelahan kerja yang tinggi pernah melakukan kesalahan yang menyebabkan terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit (Arfan *et al.*, 2013).

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tingkat kelelahan kerja yang dialami oleh perawat dapat berdampak pada asuhan pelayanan yang diberikan tidak optimal. Seorang perawat yang memiliki tingkat kelelahan kerja yang tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang kurang optimal pada pelaksanaan program keselamatan pasien dalam setiap pekerjaannya di rumah sakit, termasuk pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi klinik, sehingga hal tersebut memungkinkan terjadinya kesalahan yang menyebabkan terjadinya insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik. Kelelahan kerja yang dialami oleh perawat dapat disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya karena beratnya aktivitas fisik dan mental yang dilakukan, intensitas dan lamanya kerja, faktor lingkungan, kurangnya nutrisi, pekerjaan yang bersifat monoton, pengaturan jam kerja dan waktu istirahat yang kurang optimal, dan lain sebagainya.

#### **Hubungan Motivasi Perawat Dengan Kejadian Insiden Keselamatan Pasien Tipe Administrasi Klinik**

Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong individu dalam melakukan sesuatu (Purwanto, 2000). Hasil penelitian yang disajikan oleh Tabel 3 menunjukkan bahwa semakin rendah motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien di suatu ruangan rawat inap, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di ruangan rawat inap tersebut. Hasil tabulasi silang dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi perawat cenderung memiliki hubungan dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik.

Motivasi terbentuk dari tiga komponen, yaitu arah, intensitas, dan ketekunan. Arah berkaitan dengan apa yang akan individu pilih ketika ia dihadapkan dengan sejumlah pilihan yang mungkin dilakukan. Intensitas mengarah pada kekuatan dari respons saat arah dari motivasi sudah dipilih. Ketekunan merupakan komponen penting pada motivasi yang mengarah pada berapa lama individu terus melakukan usaha mereka (Ivancevich *et al.*, 2005).

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Sugiharto *et al.*, (2009) bahwa motivasi adalah kunci kesuksesan unit perawatan untuk menjaga kontinuitas layanan keperawatan yang optimal. Perawat dengan motivasi yang tinggi adalah prasarat utama dalam menjalankan sistem layanan kesehatan bagi pasien. Perawat dengan motivasi tinggi cenderung bersifat produktif, bekerja melebihi standar, dan memiliki keinginan yang kuat dalam mewujudkan tujuan unit layanan keperawatan dan tujuan rumah sakit (Sugiharto *et al.*, 2009). Dengan demikian, motivasi perawat yang tinggi terhadap penerapan program keselamatan pasien akan membuat perawat tersebut memiliki keinginan yang kuat untuk selalu menerapkan program keselamatan pasien ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga akan terwujud layanan kesehatan yang aman dan terhindar dari terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit.

Motivasi perawat dalam menerapkan program keselamatan pasien dapat timbul baik dalam diri sendiri (internal) maupun dari luar atau dari lingkungan (eksternal). Setiap perawat pada dasarnya memiliki motivasi internal atau motivasi dalam diri yang sama, namun tingkatannya berbeda satu dengan yang lainnya, sebab motivasi perawat juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kemampuan kepala unit kerja sebagai motivator. Motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien yang diperoleh dari luar atau dari lingkungan dapat berupa penghargaan atau *reward* dalam bentuk finansial maupun non finansial yang diberikan oleh kepala unit kerja atau kepala ruangan kepada perawat yang telah melaksanakan program keselamatan pasien dalam pekerjaannya dengan baik. Adanya keluhan dari pasien terkait banyaknya kejadian insiden keselamatan pasien yang terjadi di rumah sakit juga dapat menjadi sumber motivasi perawat untuk lebih memperhatikan aspek keselamatan pasien dan selalu menerapkan program keselamatan pasien lebih baik lagi ke depannya.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ariyani (2009)

yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan sikap mendukung penerapan program keselamatan pasien. Peneliti tersebut menjelaskan bahwa dengan motivasi yang tinggi, maka sikap perawat dalam mendukung penerapan program keselamatan pasien akan semakin tinggi pula, begitu pula sebaliknya (Ariyani, 2009).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu perawat yang meliputi pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik, kelelahan kerja perawat, dan motivasi perawat terhadap penerapan program keselamatan pasien di ruangan rawat inap cenderung memiliki hubungan dengan insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di Instalasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya. Saran bagi pihak manajemen RSU Haji Surabaya untuk mengadakan sosialisasi atau seminar mengenai program keselamatan pasien dan tipe insiden keselamatan pasien yang dapat terjadi pada pelayanan kesehatan, sehingga pengetahuan perawat mengenai keselamatan pasien dan insiden keselamatan pasien, khususnya mengenai insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik akan meningkat dan merata. Saran bagi kepala ruangan untuk menerapkan sistem *reward* dan memberikan apresiasi kepada perawat yang telah melaksanakan program keselamatan pasien dengan baik sehingga akan meningkatkan motivasi perawat lainnya dalam menerapkan program keselamatan pasien. Berkaitan dengan tingginya kelelahan kerja perawat yang menyebabkan semakin tinggi pula kejadian insiden keselamatan pasien tipe administrasi klinik di suatu ruangan rawat inap, maka perlu adanya pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat yang lebih optimal bagi perawat, misalnya dengan mengadakan istirahat setiap 2 jam kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfan, A.N., Pasinringi, S.A. & Sidin, A.I. 2013. Gambaran Determinan Insiden Keselamatan Pasien pada Petugas Kesehatan di Rumah Sakit. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Arifi, M.D. 2012. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Keperawatan dengan Kejadian Insiden Patient Safety di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Ariyani. 2009. Analisis Pengetahuan dan Motivasi Perawat yang Mempengaruhi Sikap Mendukung Penerapan Program Patient Safety di Instalasi Perawatan Intensif RSUD Dr. Moewardi Surakarta Tahun 2008. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Cahyono, J.B.S.B. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Henriksen, K. et al. 2008. *Chapter 5. Understanding Adverse Events: A Human Factors Framework*. U.S.: AHRQ Publication.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R. & Matteson, M.T. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketujuh ed. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Permenkes RI Nomor 1691 Tahun 2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kohn, L.T., Corrigan, J.M. & S., M. 2000. *To Err Is Human: Building a Safer of Health System*. Washington DC: National Academy Press.
- Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit. 2015. *Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) (Patient Safety Incident Report)*. Jakarta.
- Kurniawati, D. & Solikhah. 2013. Hubungan Kelelahan Kerja dengan Kinerja Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap. *Jurnal Kesmas*, 6(2), pp.162-232.
- Murdyastuti, S. 2010. Pengaruh Persepsi Tentang Profesionalitas, Pengetahuan Patients Safety dan Motivasi Perawat Terhadap Pelaksanaan Program Patients Safety di Ruang Rawat Inap RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Purwanto, M.N. 2000. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. 2016. *Laporan Insiden Keselamatan Pasien RSU Haji Surabaya*. Surabaya: Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
- Sugiharto, A.S., Keliat, B.A. & H., T.S. 2009. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi MPKP di Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Suma'mur. 2009. *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja (Hiperkes)*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tarwaka, Bakri, S.H. & Sudiajeng, L. 2004. *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: Uniba Press.