

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Rumah sakit berperan memberikan pelayanan kesehatan utama dituntut untuk dapat melakukan pelayanan yang menyeluruh dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap pasiennya. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang aman serta tidak menimbulkan kesalahan. Keselamatan pasien merupakan sebuah regulasi yang wajib diterapkan di setiap rumah sakit sebagai standar keselamatan pasien. Menurut Hadi (2017) keselamatan pasien adalah sistem yang dilakukan oleh petugas pelayanan kesehatan secara aman seperti dalam melakukan pengkajian, identifikasi, hingga analisa masalah dengan tujuan meningkatkan suatu mutu pelayanan kesehatan.

Masalah keselamatan pasien sangatlah penting dalam indikator mutu pelayanan rumah sakit. Pemenuhan sasaran keselamatan pasien yang terdiri dari enam sasaran perlu dilakukan di setiap rumah sakit, meliputi: ketepatan dalam mengidentifikasi pasien, melakukan komunikasi secara efektif, meningkatkan keamanan pada obat *high alert*, ketepatan lokasi pembedahan, ketepatan prosedur, mengurangi risiko infeksi serta mengurangi resiko cedera karena pasien jatuh. Insiden keselamatan pasien merupakan suatu peristiwa atau kondisi yang menyebabkan kerugian bagi pasien (Carlesi *et al.*, 2017). Hal tersebut berpotensi menimbulkan cedera pada pasien antara lain Keadaan Potensial Cedera, Kejadian Tidak Diharapkan, Kejadian Tidak Cedera, dan Kejadian Nyaris Cedera (Brahmana, Wahyudi and Hilfi, 2018).

Menurut data WHO pada tahun 2016, di negara Inggris tercatat angka kejadian keselamatan pasien mencapai 1.879.822 kasus (WHO, 2017). Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) memberikan laporan terdapat 11.558 kasus insiden keselamatan pasien dalam rentang waktu 2015-2019. Terjadi peningkatan sebesar 7% jumlah rumah sakit yang memberikan laporan mengenai insiden keselamatan pasien yang terjadi pada tahun 2019 sehingga menjadi sebesar 12% dari yang sebelumnya sebesar 5% pada tahun 2018. Insiden

keselamatan pasien mengakibatkan angka kematian pasien sebanyak 171 kasus, cedera ringan 1183 kasus, cedera sedang 372 kasus, dan cedera berat sebanyak 80 kasus pada tahun 2019 (Purnomo, Ningtiyas and Setiawan, 2021).

Identifikasi pasien adalah sebuah proses yang harus diimplementasikan sejak pasien masuk rumah sakit dan menjadi identitas yang terkonfirmasi di dalam rumah sakit (Eliwarti, 2021). Proses yang harus dilakukan identifikasi pasien antara lain seperti sebelum pemberian obat, sebelum pengambilan darah dan produk darah, serta sebelum prosedur atau tindakan lainnya. World Health Organization (WHO) menganggap identifikasi pasien adalah suatu hal yang menjadi prioritas untuk meningkatkan keselamatan pasien, merekomendasikan bahwa semua organisasi kesehatan harus memiliki sistem untuk memastikan identifikasi yang benar, memberikan pelatihan staf tentang identifikasi pasien.

Kesalahan identifikasi pasien diakui sebagai hal yang penting dan penyebab cedera pasien yang dapat dicegah (Latham *et al.*, 2012). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desak (2012) dalam Sithi & Widiastuti (2018) didapatkan data sebanyak 65% perawat yang melakukan kesalahan sebanyak 1-3 kali dan 35,3% diantaranya perawat tidak melakukan ketepatan identifikasi pasien. Selain itu, hasil observasi yang dilakukan pada tahun 2012-2016 menunjukkan sebanyak lebih dari 50% tidak dilakukan identifikasi pasien secara konsisten pada setiap unit pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Aeni *et al.*, (2019) yang dilakukan kepada 113 perawat di mengenai gambaran implementasi identifikasi pasien menunjukkan hasil sebanyak 53 orang perawat kurang baik dalam pelaksanaan identifikasi pasien, serta 51 orang kurang baik dalam penggunaan gelang identitas kepada pasien, karena tidak memberikan penjelasan mengenai manfaat dari penggunaan gelang identitas. Perawat juga tidak melakukan pemeriksaan gelang identitas setelah melakukan tindakan dan yang melakukan prosedur tersebut baru sebanyak 39,60%. Selain itu, sebanyak 53 orang perawat masih kurang baik dalam pengecekan identitas pasien karena perawat tidak memberikan pertanyaan terbuka dan lebih sering memberikan pertanyaan yang tertutup. Perawat yang masih kurang baik dalam melakukan identifikasi pasien tidak sadar yaitu sebanyak 82

orang karena tidak mengkonfirmasi kepada anggota keluarga dan hanya melihat gelang identitas pasien.

Faktor yang dapat memberikan pengaruh kepada seseorang untuk semangat dalam melaksanakan berbagai kegiatan di lingkungannya salah satunya adalah dengan adanya motivasi (Iskandar, 2016). Identifikasi pasien yang dilakukan oleh seorang perawat atas dorongan atau keinginan yang berasal dari diri perawat dan biasa disebut juga dengan motivasi. Motivasi dapat dipengaruhi karena adanya dua faktor yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Herzberg menerangkan bahwa prestasi seseorang muncul karena dorongan yang berasal dari dalam diri (intrinsik). Faktor ekstrinsik antara lain seperti pekerjaan yang dilakukan, kemajuan dalam karir, kesempatan untuk berkembang, keberhasilan yang diraih, dan adanya pengakuan dari rekan atau orang lain (Nursalam, 2014). Motivasi ini didasarkan atas kesadaran dalam diri perawat, apabila terjadi kesalahan dalam melakukan identifikasi maka akan beresiko terjadinya insiden keselamatan pasien. Perawat yang memiliki motivasi seharusnya dapat menumbuhkan perilaku patuh untuk melakukan identifikasi pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan kepada 7 orang perawat yang sedang berdinam di rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang didapatkan 4 perawat (57,1%) tidak melakukan ketepatan identifikasi pasien dengan minimal dua cara mengidentifikasi identitas pasien. Perawat tersebut hanya melakukan identifikasi dengan memanggil nama pasien. Terdapat 2 perawat (28,6%) yang melakukan identifikasi pasien dengan menyebutkan nama dan tanggal lahir kemudian melihat gelang identitas dan hanya ada 1 perawat (14,3%) yang memberikan pertanyaan terbuka dengan menanyakan tanggal lahir dan nama kepada pasien atau keluarga. Sebanyak 3 orang perawat pernah tidak melakukan identifikasi pasien karena sudah hafal dengan pasien dan 1 perawat mengatakan karena terburu-buru atau *urgent*. Terdapat 3 perawat (42,9%) yang memiliki motivasi tinggi karena ingin mendapatkan penghargaan sehingga meningkatkan motivasi dalam melakukan pekerjaan, sedangkan 4 perawat (57,1%) lainnya memiliki motivasi rendah karena kurangnya dukungan dan kerja sama antar rekan kerja serta pendapatan. Berdasarkan wawancara yang sudah dilaksanakan dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar perawat mempunyai motivasi yang rendah.

Penelitian yang dilakukan Herlina (2019) didapatkan hasil bahwa 73,1% perawat memiliki motivasi yang sedikit dan 65,4% perawat tidak patuh dalam melakukan identifikasi pasien serta ada hubungan antara motivasi dengan kepatuhan dalam melakukan identifikasi pasien dengan nilai $P = 0,004$. Hasil penelitian lain yang dilakukan Tatto and Lembang (2021) mengenai hubungan antara faktor pengetahuan dan faktor motivasi kerja perawat dengan sikap pendukung penerapan pasien safety menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja perawat dengan sikap mendukung penerapan target keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Wonosari Yogyakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mawansyah et al. (2017) menunjukkan bahwa terdapat 3 perawat yang memiliki motivasi kurang, 2 diantaranya melaksanakan keselamatan pasien kurang dan 1 perawat melaksanakan keselamatan pasien cukup. Selain itu, terdapat 42 perawat memiliki motivasi cukup, 13 perawat diantaranya kurang dalam pelaksanaan keselamatan pasien dan 29 perawat cukup melakukan keselamatan pasien. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh rasa senang ketika bekerja dan mendapatkan gaji untuk memenuhi kebutuhan sehingga menimbulkan motivasi yang cukup, namun dalam melaksanakan keselamatan pasien kurang (Mawansyah, Asfian and K.Saptaputra, 2017).

Motivasi perawat yang rendah dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan keperawatan. Kualitas tersebut akan menurun karena motivasi mempengaruhi kepatuhan perawat dalam mengimplementasikan ketepatan identifikasi pasien. Menurut Sarwono (2007) dalam Eliwarti (2021) kepatuhan adalah suatu perilaku individu yang berhubungan dengan sikap mematuhi sesuatu. Masalah yang dapat ditimbulkan apabila perawat tidak patuh dalam mengimplementasikan ketepatan identifikasi pasien adalah resiko tinggi terjadinya kesalahan dalam pemberian tindakan lainnya seperti pemeriksaan laboratorium, pemberian obat, tindakan medis, maupun penegakan diagnosa (Sithi and Widiastuti, 2018). *Joint Commission International* (JCI) (2012) dalam Desilawati & Alini (2020) menunjukkan data kesalahan dalam melakukan identifikasi pasien sebanyak 13% terjadi *surgical error* dan sebanyak 68% terjadi kesalahan transfusi darah serta 11 orang diantaranya dinyatakan meninggal dunia. Data Pemerintah Australia dalam Fatimah et al., (2018) menunjukkan bahwa terjadi lima jenis

kesalahan identifikasi pasien yang dilakukan pada tahun 2014 hingga 2015 antara lain seperti kesalahan identifikasi pasien sebanyak 273 kasus, terdapat juga kesalahan pemberian label spesimen dengan jumlah 272 kasus, kesalahan pada hasil pemeriksaan 28 kasus, sebanyak 211 kasus salah pasien, dan sebanyak 59 kasus kesalahan pada status rekam medis.

Ketidaktepatan identifikasi pasien dapat terjadi karena perawat tidak mengimplementasikan identifikasi pasien secara baik dan benar sesuai dengan sasaran keselamatan pasien sehingga beresiko terjadinya kejadian insiden kesalahan identifikasi pasien (Parmasih, 2020). Dengan melaksanakan ketepatan dan kepatuhan dalam mengidentifikasi pasien sesuai standar prosedur operasional dengan tepat diharapkan mampu mengatasi kesalahan dan tantangan yang ada pada saat ini. Kesadaran perawat dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh motivasi dalam melakukan pekerjaan. Tingginya angka insiden keselamatan pasien di rumah sakit menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan salah satunya perawat masih kurang pemahamannya mengenai pentingnya keselamatan pasien (KKP-RS).

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyadari bahwa masih banyak penelitian yang belum membahas secara langsung mengenai motivasi sebagai pengaruh dari kepatuhan dalam mengimplementasikan keselamatan pasien khususnya dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Mawansyah et al. (2017) yang meneliti sikap, motivasi kerja, dan pengetahuan perawat sebagai variabel yang mempengaruhi dalam pelaksanaan *patient safety*, namun penelitian tersebut tidak terfokus pada ketepatan identifikasi pasien sebagai salah satu bentuk sasaran keselamatan pasien. Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan dengan perawat di RSUD Kabupaten Tangerang didapatkan bahwa masih terdapat perawat yang tidak melakukan ketepatan identifikasi pasien dan sebagian besar perawat memiliki motivasi yang rendah. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis lebih lanjut dan menjadi unsur kebaruan terkait pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.

I.2. Rumusan Masalah

I.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disajikan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keselamatan pasien merupakan hal yang menjadi prioritas untuk mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. Peningkatan keselamatan pasien merupakan unsur dari jaminan mutu pelayanan yang dapat dilakukan dengan menghindari kelalaian dan kesalahan yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Melakukan identifikasi pasien dengan tepat merupakan langkah awal dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tujuan membedakan identitas antara pasien yang satu dengan pasien lainnya. Kesalahan dalam melakukan identifikasi pasien pada awal pelayanan dapat menyebabkan kesalahan pada pelayanan di tahap-tahap selanjutnya.

Menurut data World Health Organization dalam Mawansyah, Asfian, & K.Saptaputra (2017) menunjukkan di negara berkembang 1 dari 10 pasien mengalami cedera pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penyebab cedera berasal dari adanya kejadian yang salah dan tidak diinginkan. Campbell et al. dalam Parmasih et al., (2020) menyatakan bahwa tujuan dilakukannya identifikasi pasien adalah meningkatkan keselamatan pasien, namun 90% kejadian identifikasi pasien yang tidak sesuai dengan kebijakan masih sering ditemukan.

Taruh (2020) berpendapat bahwa karakter individu dapat membangun motivasi kerja seseorang, namun dorongan motivasi yang rendah dapat menimbulkan kerugian bagi diri sendiri dan organisasi. Berdasarkan penelitian Herlina (2020) didapatkan hasil bahwa sebanyak 19 dari 26 orang perawat memiliki motivasi yang kurang dan sebanyak 17 dari 26 orang tidak patuh dalam melaksanakan identifikasi pasien. Motivasi dan kepatuhan perawat dalam melaksanakan identifikasi pasien memiliki dampak pada kinerja dan tanggung jawab seorang perawat dalam mewujudkan keselamatan pasien. Apabila motivasi diabaikan maka dapat mempengaruhi kepatuhan dalam mengimplementasikan identifikasi pasien dan beresiko terjadinya insiden keselamatan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiyani et al. (2016) pada 31 perawat dan 33 pasien di RSUD Kabupaten Tangerang didapatkan sebanyak 7 (77,4%)

orang perawat tidak mengimplementasikan ketepatan identifikasi pasien dengan tepat dan dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti tersebut didapatkan 8 (75,8%) orang pasien tidak menggunakan gelang identitas yang berisikan minimal dua identitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan ketepatan identifikasi belum dilakukan secara optimal dan konsisten untuk dilaksanakan, karena KARS (2013) menetapkan bahwa pelaksanaan ketepatan identifikasi pasien harus mencapai 100%.

Berdasarkan teori dan beberapa hasil penelitian serta hasil studi pendahuluan, motivasi perawat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan dalam mengimplementasikan ketepatan identifikasi pasien sebagai bentuk keselamatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Setiyani et al. (2016) menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang belum mengimplementasikan identifikasi pasien dengan tepat. Hasil studi pendahuluan menunjukkan motivasi perawat yang bertugas di rawat inap rumah sakit tersebut dapat dikategorikan rendah. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk menggali lebih lanjut terkait pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.

I.2.2. Pertanyaan Penelitian

Dari permasalahan yang ada, didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran karakteristik perawat yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja di RSUD Kabupaten Tangerang ?
- b. Bagaimana gambaran motivasi perawat di RSUD Kabupaten Tangerang ?
- c. Bagaimana gambaran kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang ?
- d. Bagaimana pengaruh karakteristik perawat yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang ?

- e. Bagaimana pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang ?

I.3. Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh Motivasi Perawat terhadap Kepatuhan Perawat dalam Implementasi Ketepatan Identifikasi Pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.

I.3.2. Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus antara lain sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik perawat yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja di RSUD Kabupaten Tangerang.
- b. Mengidentifikasi gambaran motivasi perawat di RSUD Kabupaten Tangerang.
- c. Mengidentifikasi gambaran kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.
- d. Mengidentifikasi pengaruh karakteristik perawat yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.
- e. Mengidentifikasi pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang.

I.4. Manfaat Penelitian

I.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan evaluasi di bidang keperawatan yang berfokus pada pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien di RSUD Kabupaten Tangerang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi

suatu bahan rujukan serta menambah ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

I.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur atau evaluasi untuk mengurangi insiden keselamatan pasien serta memperbaiki dan meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan dengan menumbuhkan motivasi dalam menerapkan keselamatan pasien khususnya ketepatan identifikasi pasien.

b. Bagi Lembaga Pendidikan Keperawatan

Penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan atau referensi dan dasar pengembangan penelitian berikutnya mengenai pengaruh motivasi perawat terhadap kepatuhan perawat dalam implementasi ketepatan identifikasi pasien.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi suatu tolak ukur kemampuan peneliti untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyajikan peristiwa yang terjadi. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pembandingan untuk studi atau penelitian yang akan datang.