

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu aspek terpenting dalam pelayanan rumah sakit adalah keselamatan pasien. Penyedia layanan kesehatan bertanggung jawab untuk menjamin keselamatan pasien. Identifikasi pasien yang akurat dan pencegahan kesalahan pengenalan merupakan dua aspek keselamatan pasien yang mendapat perhatian khusus. Sebagai tenaga profesional yang memiliki kemampuan, tanggung jawab, dan wewenang untuk memberikan pelayanan dan perawatan keperawatan pada berbagai tingkat pendidikan, perawat memegang peranan penting dalam identifikasi pasien di rumah sakit. Setiap pasien yang masuk ke ruangan rumah sakit harus diidentifikasi dan menjadi salah satu tanggung jawab perawat (Pasaribu, 2020).

Perawat adalah seseorang yang mampu menolong orang lain yang membutuhkan, mengetahui nilai-nilai yang dianut, dan memberikan perawatan terapeutik kepada pasien untuk membangun kepercayaan antara dirinya dan pasien. Pekerjaan utama petugas medis pada dasarnya berpusat pada pasien, dimana perawat berperan sebagai petugas yang merawat pasien, pendidik, peneliti, pelindung dan manajer, sesuai dengan Jacob, McKenna dan D'Amore (2014) dalam (Muthmainnah, 2023). Dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat sebagai petugas di garda terdepan, mereka berpartisipasi aktif menjadikan keselamatan pasien sebagai prioritas utama dan mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien (Ratanto et al., 2023).

Identifikasi pasien yang akurat menjadi landasan keamanan dalam pelayanan di rumah sakit sehingga identifikasi pasien menjadi salah satu dari enam sasaran keselamatan pasien. Sistem identifikasi pasien merupakan cara mengidentifikasi pasien, dimana sistem ini memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena dapat membedakan pasien satu dengan pasien lainnya dengan mudah. Ketepatan pasien yang akan menerima pelayanan atau tindakan, serta keselarasan pelayanan atau tindakan yang dibutuhkan pasien, kemudahan dalam pemberian terapi atau prosedur tindakan, dan pencegahan kesalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan, merupakan tujuan dari pelayanan atau tindakan identifikasi pasien (Ratanto et al., 2023).

Sebelum perawat memberikan obat atau produk darah, mengambil sampel darah untuk pemeriksaan, atau pasien yang akan menjalani prosedur tindakan atau operasi, identifikasi pasien harus selalu dilakukan dengan menggunakan sedikitnya dua identitas pasien, seperti nama pasien dan tanggal lahir. Di rumah sakit, identitas ini akan selalu dikonfirmasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam identifikasi pasien yang diketahui dapat berakibat fatal jika pasien menerima terapi, atau prosedur tindakan atau menjalani tindakan operasi yang tidak sesuai dengan kondisi pasien atau pasien yang berbeda. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Masalah dan ancaman terhadap keselamatan pasien dapat diakibatkan oleh kesalahan identifikasi pasien. Jika risiko ini tidak diatasi maka akan menimbulkan

gangguan kesehatan berkelanjutan pada pasien seperti kejadian kematian (*centinel*), kejadian Tidak Diharapkan(KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), dan Kejadian Tidak Cedera (KTC), sedangkan dampaknya terhadap rumah sakit akan menurunkan mutu pelayanan dan nama baik sehingga akan menimbulkan kerugian secara finansial (Winarti, 2021). Mengingat besarnya kerugian yang ditimbulkan akibat kesalahan identifikasi pasien, maka diperlukan kesungguhan dalam menangani masalah ini.

Keselamatan pasien merupakan prinsip dasar dalam pelayanan kesehatan. Pada bulan September 2023, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melaporkan bahwa lebih dari 3 juta orang di seluruh dunia meninggal akibat layanan kesehatan yang tidak aman (*unsafe care*), dan sekitar satu dari sepuluh pasien di seluruh dunia menderita akibat buruk (*harmed*) saat menerima perawatan medis (Yoga Aditama, 2023). Di Indonesia, pada tahun 2022 terdapat laporan sebanyak 4.918 insiden, dengan Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) sebanyak 1.717 kasus (34%), KTC sebanyak 1.525 kasus (31%), dan KNC sebanyak 1.676 kasus (34%) (Nurislami et al., 2023). Jawa Barat menempati urutan keenam dari sembilan provinsi di Indonesia dalam data KKP-RS tahun 2021, yaitu sebanyak 2,8% dari 145 total insiden, dan Jakarta menyumbang kasus teranyak sebesar 37,9% dari seluruh insiden (Wahyuda O et al., 2024).

Kesalahan Identifikasi Pasien yang terjadi di Indonesia dalam beberapa tahun ini banyak ditemukan, seperti insiden bayi yang tertukar (Fahmi, 2023), kesalahan pemberian obat injeksi pada pasien yang menyebabkan pasien tersebut meninggal dunia (Setyadi, 2020). Hal tersebut menjadi pembelajaran yang sangat berharga dan tantangan yang sangat besar bagi seluruh perawat yang memberikan pelayanan

kesehatan kepada pasien secara langsung, untuk lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan melakukan identifikasi pasien dengan baik dan benar sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Karakteristik staf seperti usia, masa kerja, tingkat pengetahuan, motivasi, pengawasan, fasilitas, dan sistem atau organisasi yang mendukung budaya keselamatan pasien di tempat kerja, mempengaruhi penerapan target keselamatan pasien di rumah sakit (Ratanto et al., 2023). Salah satu penelitian yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sasaran keselamatan pasien adalah penelitian (Swastikarini et al., 2019) dengan judul “ Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan ketepatan identifikasi pasien oleh perawat pelaksana” yang menghasilkan pengetahuan, sikap, faktor tim, lingkungan kerja, manajemen dan organisasi memiliki hubungan dengan pelaksanaan identifikasi pasien. Sedangkan faktor motivasi tidak memiliki hubungan dengan pelaksanaan identifikasi pasien.

Keselamatan pasien dipengaruhi oleh kepatuhan perawat terhadap prosedur saat memberikan pelayanan. Perilaku profesional seorang perawat terhadap suatu rekomendasi, prosedur, atau aturan dikenal dengan istilah kepatuhan perawat. Kepatuhan perawat terhadap identifikasi pasien menunjukkan dedikasi mereka terhadap profesionalisme pelayanan kesehatan dan standar etika, menurut Ulum, 2013 dalam (Berlian Utami & Nurindayani, 2020).

Kepatuhan perawat terhadap prosedur identifikasi pasien merupakan salah satu aspek penting dari praktek perawat yang aman dan bertanggung jawab, maka dengan demikian pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan

mengurangi resiko kesalahan medis yang dapat terjadi (Ismaniar, 2019), hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Katimenta et al., 2023) dengan judul penelitian “ Hubungan kepatuhan sign-in dengan ketepatan identifikasi pasien pre-operatif di Rumah Sakit Primaya Betang Pabelum” dari penelitiannya tersebut diketahui terdapat hubungan yang bermakna antara kepatuhan sign-in dengan ketepatan identifikasi pasien.

Pelaksanaan identifikasi pasien di rumah sakit oleh perawat dinilai masih kurang, hal ini selaras dengan hasil penelitian (Aeni et al., 2019) dengan judul penelitian “Implementasi identifikasi pasien oleh perawat di salah satu rumah sakit di Indonesia masih belum optimal” dari 113 perawat rawat inap yang berpartisipasi dalam penelitiannya, 53,1% berhasil mengidentifikasi pasien dengan baik dan 46,9% tidak. Penelitian lain menunjukkan hasil serupa, khususnya penelitian dari (Rahmasari, 2023) dengan judul “gambaran pelaksanaan identifikasi pasien pada perawat instalasi gawat darurat di rumah sakit umum daerah Labuang Baji provinsi Sulawesi Selatan” dari 31 responden 64,5% perawat di IGD tidak melakukan identifikasi pasien dan 35,5% perawat melakukan identifikasi pasien.

Motivasi kerja seorang Perawat merupakan dorongan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, dimana motivasi tersebut sangat erat kaitannya dengan keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Adanya kompensasi, promosi dan gaji tambahan akan mempengaruhi motivasi perawat dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut WHO (2017) Selain Vietnam, Argentina, Nigeria, dan India, Indonesia merupakan salah satu dari lima negara dengan tingkat motivasi petugas kesehatan yang paling rendah. Hal

ini disebabkan karena banyaknya bantuan pemerintah yang kurang memuaskan dan rendahnya motivasi yang didapat dari perusahaan tempat mereka bekerja. Budiawan (2015) melaporkan bahwa 60% perawat Rumah Sakit Jiwa Bali di Indonesia kurang dalam motivasi bekerja, dan Khasia (2013) menemukan 19,7% perawat di Sumatera Utara kurang motivasi kerja. Berdasarkan temuan tersebut, masih terdapat permasalahan pada motivasi kerja perawat dalam pelayanan keperawatan terutama di Indonesia.

Menurut Hendianti (2013) perawat yang bekerja di rumah sakit di Asia Tenggara, termasuk Indonesia menghadapi beban kerja yang tinggi akibat harus melakukan tugas di luar keperawatan. Kesehatan perawat, motivasi kerja, kualitas layanan keperawatan, pengembangan karir, dan kegagalan dalam membantu pasien, semuanya dapat terkena dampak negatif dari beban kerja yang berat (Vanchapo, 2021). Hal ini selaras dengan penelitian (Saputri et al., 2022) dengan judul “Pengaruh motivasi kerja dan *burnout* terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum Ananda Purwokerto” dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa ada pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja perawat dan ada pengaruh antara *burnout* dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto.

Menurut penelitian dari (Amaliah et al., 2023) dengan judul “Motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan perawat dalam pelaksanaan protokol kesehatan Covid-19 di salah satu rumah sakit swasta di Banjarmasin”, tingkat motivasi kerja seseorang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan.dengan kata lain

motivasi menjadi kekuatan pendorong yang memotivasi seorang perawat dalam melakukan suatu tindakan atau pekerjaan.

Salah satu penelitian yang meneliti tentang hubungan motivasi terhadap kepatuhan perawat adalah penelitian dari (Herlina, 2019b) dengan judul penelitian “ hubungan motivasi dengan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan identifikasi pasien sebagai bagian dari keselamatan pasien di ruang rawat inap” berdasarkan temuan dari penelitian tersebut, terdapat bukti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kepatuhan perawat, perawat yang tidak termotivasi akan tidak mentaati prosedur dengan baik. Dalam melakukan identifikasi pasien, seorang perawat dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi maka tingkat kepatuhan yang dimiliki juga akan tinggi.

Rumah Sakit X merupakan sebuah rumah sakit swasta yang terletak di kota Bandung , dengan tipe kelas C yang telah terakreditasi PARIPURNA oleh lembaga akreditasi LARSI pada tahun 2022, yang telah mengikuti standar akreditasi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan tentang peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Rumah Sakit ini memiliki berbagai macam layanan seperti laboratorium, unit gawat darurat, poliklinik rawat jalan dan rawat inap, ruang intensive, dll. BOR rumah sakit pada triwulan IV tahun 2023 sebesar 58,71%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Komite Keselamatan Pasien (SKKP) di Rumah Sakit X ini didapatkan informasi pencapaian identifikasi pasien oleh perawat tahun 2023 sebesar

93% dengan target pencapaian menurut starkes harus mencapai 100%, maka masih ditemukan perawat yang tidak melakukan identifikasi pasien dengan baik.

Sedangkan untuk kasus Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Rumah Sakit X ini, pada tahun 2023 terdapat 108 kasus insiden, dengan kesalahan identifikasi pasien 49 kasus (45,5%) yang merupakan kasus insiden paling tinggi selanjutnya tidak terpasang gelang 20 kasus (18,5%), *medication error* 15 kasus (13,9%), komunikasi efektif 8 kasus (7,4%) pasien jatuh 3 kasus (2,8%), dan 13 kasus lainnya (12,0%). Setelah dilakukan *grading* dari 108 kasus tersebut 56 kasus KPC, 19 kasus KNC, 32 kasus KTC, 1 kasus KTD, dan berdasarkan akibat dari insiden tersebut 107 kasus tidak cedera dan 1 kasus cedera ringan.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu kepala ruang rawat inap Rumah Sakit X yang telah dilakukan pada bulan Januari 2024, didapatkan informasi bahwa sebagian besar pelaksanaan identifikasi pasien yang dilakukan di ruangannya masih menggunakan nomor kamar, dimana dari 7 orang perawat yang telah diobservasi, peneliti menemukan 5 orang perawat tidak melakukan identifikasi dengan benar, dan penggunaan nomor kamar masih digunakan dalam identifikasi pasien dengan alasan memudahkan mereka mengingat keberadaan pasien. Sedangkan untuk seberapa besar perawat termotivasi untuk melakukan identifikasi pasien dengan benar, sebagian besar menjawab sangat termotivasi untuk melakukan identifikasi dengan benar karena menyadari tentang pentingnya keselamatan pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas serta belum adanya penelitian serupa tentang motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien

di rumah sakit ini , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ hubungan motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung”. Sedangkan untuk rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan identifikasi pasien adalah dengan melakukan sosialisasi kembali kepada seluruh perawat, memberikan kesempatan untuk pelatihan dan meningkatkan pengawasan pelaksanaan identifikasi pasien oleh kepala ruang dan komite keselamatan pasien serta dukungan dari manajemen rumah sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dimana keselamatan pasien di rumah sakit sangat bergantung pada kepatuhan perawat dalam identifikasi pasien. Meskipun perawat memiliki peran yang sangat penting, tetapi pelaksanaan identifikasi pasien masih belum optimal sehingga menyebabkan banyaknya insiden keselamatan pasien. Dimana salah satu faktor yang mempegaruhi kepatuhan identifikasi pasien adalah motivasi kerja perawat, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ bagaimana hubungan motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung.

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini antara lain untuk :

- a. Mengetahui karakteristik perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung.
- b. Mengetahui motivasi kerja perawat dalam mengidentifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung.
- c. Mengetahui kepatuhan perawat dalam mengidentifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung.
- d. Menganalisis hubungan motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi bidang perawatan maupun manajemen rumah sakit tentang pentingnya memperhatikan faktor motivasi kerja perawat dengan kepatuhan terhadap prosedur identifikasi pasien sehingga rumah sakit dapat mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### ***a. Bagi Perawat***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi perawat untuk melakukan identifikasi pasien dengan benar

***b. Bagi Pendidikan***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan untuk pengembangan pendidikan perawat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan perawat dalam identifikasi pasien dalam meningkatkan keselamatan pasien.

***c. Bagi Peneliti Selanjutnya***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dalam bidang motivasi kerja, kepatuhan perawat dan identifikasi pasien.

***d. Bagi Rumah Sakit***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan, yang mendukung pelaksanaan identifikasi pasien yang aman dan akurat.

**3. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pembahasan yang dikaji. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

**1. BAB I PENDAHULUAN**

Pembahasan pada bab ini dimulai dari uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas teori-teori kepustakaan mengenai kepatuhan, identifikasi pasien, dan motivasi kerja perawat di ruang Rawat Inap Rumah Sakit X di Bandung.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan jenis penelitian dan metode yang digunakan untuk mendapatkan apa yang diteliti, yaitu hubungan motivasi kerja perawat dengan kepatuhan identifikasi pasien.