

## Hubungan Faktor Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Keselamatan Pasien Saat Bekerja di RSUD Kota Madiun

### *The Relationship between Communication Factors and Workload to Patient Safety When Working at Madiun City Hospital*

Astri Yunita<sup>1</sup>, Sumiati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIKes Bhakti Mulia Kediri

<sup>2</sup>RSUD Kota Madiun

[astrinipongyunita07@gmail.com](mailto:astrinipongyunita07@gmail.com)<sup>1</sup>, [mia.mysista@gmail.com](mailto:mia.mysista@gmail.com)<sup>2</sup>

DOI : <https://doi.org/10.55181/ijms.v9i2.376>

**Abstract:** Patient safety according to the World Health Organization (WHO) is that there is no danger that threatens patients during the health care process. The purpose of the study was to analyze the relationship of communication factors and workload to patient safety in working at the Madiun City Hospital. Quantitative research design with analytical observational research methods with a cross-sectional approach. The population of all nurses at the Madiun City Hospital was 195 respondents. The sample of some nurses at the Madiun City Hospital was 131 respondents with purposive sampling. Independent variables of communication factors and workloads. Dependent variables of patient safety. The results showed that there was a relationship between the role of communication ( $p = 0.001$ ) and workload ( $p = 0.042$ ) to patient safety at work. It is hoped that nurses in providing health services must improve quality which will be able to provide comfort and quality services to patients in terms of improving patient safety.

**Keywords:** communication, workload, patient safety

**Abstrak:** Keselamatan pasien menurut World Health Organization (WHO) adalah tidak ada bahaya yang mengancam kepada pasien selama proses pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan faktor komunikasi dan beban kerja terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) dalam bekerja di RSUD Kota Madiun. Desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian observational analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi semua perawat di RSUD Kota Madiun sebanyak 195 responden. Sampel sebagian perawat di RSUD Kota Madiun sebanyak 131 responden dengan *purposive sampling*. Variabel independen faktor komunikasi dan beban kerja. Variabel dependen keselamatan pasien. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan peran komunikasi ( $p=0,001$ ) dan beban kerja ( $p=0,042$ ) terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) dalam bekerja. Diharapkan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan harus meningkatkan mutu yang nantinya mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dalam hal meningkatkan patient safety.

**Kata kunci:** komunikasi, beban kerja, keselamatan pasien

#### PENDAHULUAN

Banyaknya keselamatan pasien yang terjadi berhubungan dengan ketidakefektifan komunikasi dan kurangnya koordinasi antar profesi kesehatan dimana berporos pada dua kelompok utama tenaga kesehatan yaitu dokter dan perawat (Liu dkk, 2020). Mengingat kesehatan sebagai hal yang sangat penting maka perlu dilakukan upaya agar pemenuhan kesehatan masing-masing individu dapat terselenggara dengan baik, dimana contohnya yaitu dilakukannya pelayanan kesehatan tanpa adanya diskriminasi dan tidak memberikan pelayanan secara sembarangan atau yang tidak sesuai dengan prosedur kesehatan.

*Institute of Medicine* (IOM) telah merangkum bukti tentang keselamatan pasien yang berkaitan dengan keselamatan pasien di Amerika Serikat. *Institute of Medicine* (IOM) menyatakan hampir 100.000 pasien di Amerika

meninggal akibat cedera medis. Angka ini melebihi angka kematian akibat kanker atau kecelakaan lalu lintas. Insiden atau kecelakaan dalam industri pesawat terbangpun hanya terjadi satu kali di antara 3 juta penerbangan. Bandingkan dengan insiden medis yang terjadi di rumah sakit yang 2-16 di antara 100 pasien. Hal ini berarti berada di pesawat lebih aman 100.000 kali dibandingkan di rumah sakit. IOM telah menyarankan bahwa tantangan terbesar untuk bergerak ke arah sistem perawatan kesehatan yang lebih aman adalah mengubah budaya keselamatan pasien (PSC) dari yang mana orang disalahkan atas kesalahan menjadi suatu hal dimana kesalahan diperlakukan sebagai peluang untuk meningkatkan sistem perawatan kesehatan dan mencegah bahaya (Dabi dkk, 2021).

Tingkat pelaporan keselamatan pasien di Indonesia masih rendah. Pada tahun 2019 di

Indonesia tahun 2019 hanya 12% dari 2.877 rumah sakit yang melaporkan insiden keselamatan pasien, dengan jumlah laporan insiden keselamatan pasien sebanyak 7.465. Keselamatan pasien di Indonesia sering dijumpai di institusi pelayanan kesehatan. Angka kejadian keselamatan pasien dilaporkan sekitar 3-6,9% pada pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit (Amir dan Purnama, 2021).

RSUD Kota Madiun adalah Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah kelas C milik Pemerintah Kota Madiun yang letaknya strategis sehingga kecenderungan angka kunjungan setiap tahunnya meningkat. Akibat pandemi Covid-19 RSUD Kota Madiun mengalami penurunan pendapatan secara signifikan. Namun demikian, pelayanan kesehatan yang berkualitas tetap diprioritaskan oleh RSUD Kota Madiun, sehingga tidak terjadi peningkatan kasus keselamatan pasien yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien RSUD Kota Madiun tahun 2020 didapatkan nilai 80,187 dengan kategori mutu layanan B. Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kota Madiun kepada masyarakat dapat diterima dengan baik dan berkualitas (PPIDI, 2021).

Data laporan Insiden Keselamatan Pasien di RSUD Kota Madiun pada tahun 2020 yaitu dari penyebabnya administrasi klinik 42,9%, proses (prosedur) klinis 7,1%, infeksi nosokomial 3,6%, medikasi (cairan infus) 17,9%, alat kesehatan 7,1%, pasien 10,7%, jatuh 3,6%, laboratorium (patologi) 3,6%. Insiden yang dilaporkan terkait keselamatan pasien paling tinggi yaitu administrasi klinik meliputi serah terima, perjanjian, daftar tunggu (antrian), rujukan (konsultasi), admisi dan keluar masuk atau pulang rawat inap atau rumah sakit.

Kasus yang terjadi di RSUD Kota Madiun salah satu contohnya yaitu insiden pasien yang berisiko jatuh. Langkah yang dilakukan untuk mengatasi insiden tersebut adalah melakukan investigasi sederhana mulai dari identifikasi pasien, mengumpulkan data dan informasi (observasi, telaah, dokumen), kronologi kejadian, analisa dan evaluasi (penyebab langsung atau tidak langsung) dan yang terakhir tahap adanya rekomendasi.

Banyak studi menjelaskan dokter dan perawat mengerti pentingnya komunikasi antar dokter dan perawat. Keduanya paham bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan keselamatan pasien, kepuasan pasien, kesembuhan yang lebih cepat dan penurunan angka mortalitas. Telah terbukti dari beberapa studi di berbagai wilayah kerja di rumah sakit,

seperti *Intensive Care Unit* (ICU), ruang operasi, instalasi gawat darurat, hingga panti jompo bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi yang jelas dan lengkap antar tenaga kesehatan adalah kunci dalam manajemen *patient safety* dan komponen kunci dalam sasaran *National Patient Safety* oleh the *Joint Commission* (Tawfik dkk, 2018). Faktor penyebab keselamatan pasien dalam bekerja diantaranya: komunikasi, kondisi lingkungan, gangguan atau interupsi pada saat bekerja, beban kerja, edukasi staff. Kesalahan yang terjadi karena kegagalan komunikasi antar profesi menyebabkan peningkatan kejadian tidak diharapkan (Dabi dkk, 2021).

Beban kerja pada perawat meliputi beban kerja kuantitatif, beban kerja kualitatif, beban kerja fisik, beban kerja psikis, beban kerja sosial dan kelelahan kerja perawat merupakan penyebab utama terjadinya infeksi akibat kesalahan kerja. Dalam melaksanakan profesinya begitu banyak peran dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perawat, segala aktivitas tersebut merupakan beban kerja perawat. Dalam komponen input, jumlah perawat, ketergantungan klien dan panjangnya shift sangat menentukan beban kerja di unit pelayanan keperawatan (Kusumaningsih dkk, 2020).

Dilihat dari pentingnya penurunan angka keselamatan pasien dalam bekerja yang dilakukan oleh perawat, maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keselamatan pasien dalam bekerja di RSUD Kota Madiun.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 31 Maret 2022 sampai 15 April 2022. Populasi penelitian adalah semua perawat di RSUD Kota Madiun sebanyak 195 responden, sedangkan sampelnya adalah sebagian perawat di RSUD Kota Madiun berjumlah 131 responden. Variabel independen faktor komunikasi dan beban kerja. Variabel dependen keselamatan pasien saat bekerja. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis *univariate* dan analisis *bivariate*. Etika dalam penelitian ini didasarkan pada lembar persetujuan menjadi responden, *anonymity* (tanpa nama) dan *confidentiality* (kerahasiaan). Penelitian sudah lolos uji kelayakan etik dengan nomor 2924/KEPK/III/2022.

**HASIL PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Berdiri sejak 20 April 2004 dengan ketenagaan terdiri dari PNS, Kontrak Pemerintah Kota Madiun dan Kontrak RSUD (BLUD). Sarana, prasarana, dan atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar

pelayanan pada masing-masing instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun juga didukung dengan pemanfaatan IT.

Hasil penelitian adalah perawat sejumlah 131 responden di RSUD Kota Madiun. Tabel distribusi frekuensi karakteristik subjek penelitian dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik subjek penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan terakhir, jabatan, ruangan tempat bekerja dan status kepegawaian

<b>Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usia</b>		
< mean (34)	70	53,4
≥ mean (34)	61	46,6
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	67	51,1
Perempuan	64	48,9
<b>Masa kerja</b>		
< 1 tahun	30	22,9
≥ 1 tahun	101	77,1
<b>Pendidikan terakhir</b>		
Pendidikan D3	105	80,2
Pendidikan S1 / D4	26	19,8
<b>Jabatan</b>		
Perawat	131	100,0
<b>Ruangan tempat bekerja</b>		
UGD	16	12,2
Poli dalam	3	2,3
Poli mata	2	1,5
Poli bedah	3	2,3
Poli orthopedi	3	2,3
Poli paru	2	1,5
Poli syaraf	2	1,5
Poli umum	2	1,5
PACU	10	7,6
ICU	10	7,6
ICCU	8	6,1
Cendana	10	7,6
Mawar	10	7,6
Melati	10	7,6
Wijaya Kusumua	10	7,6
Seruni	10	7,6
Anggrek	10	7,6
Dahlia	10	7,6
<b>Status Kepegawaian</b>		
PNS	91	69,5
Kontrak	10	7,6
BLUD	30	22,9

Tabel 1 menunjukkan hasil karakteristik subjek penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan terakhir, jabatan, ruangan tempat bekerja dan status kepegawaian. Pada kategori usia responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berusia kurang dari nilai rata-rata (34 tahun) yaitu 70 responden (53,4%). Jenis kelamin responden sebagian besar laki-laki yaitu 67 responden (51,1%). Masa kerja

responden sebagian besar lebih dari 1 tahun yaitu 101 responden (77,1%). Pada kategori pendidikan mayoritas responden adalah pendidikan D3 yaitu 105 responden (80,2%). Pada variabel jabatan semua responden memiliki jabatan sebagai perawat yaitu 131 responden (100,0%). Mayoritas responden bekerja di ruangan UGD yaitu 16 responden (12,2%). Status kepegawaian responden

sebagian besar PNS yaitu 91 responden (69,5%).

Tabel 2 Karakteristik variabel penelitian

Karakteristik	n	%
<b>Komunikasi</b>		
Rendah (< mean (54))	77	58,8
Tinggi ( $\geq$ mean (54))	54	41,2
<b>Beban kerja</b>		
Rendah (< mean (61))	56	42,7
Tinggi ( $\geq$ mean (61))	75	57,3
<b>Keselamatan pasien saat bekerja (Patient Safety)</b>		
Rendah (< mean (62))	59	45,0
Tinggi ( $\geq$ mean (62))	72	55,0

Tabel 2 menunjukkan hasil karakteristik variabel penelitian yaitu komunikasi, beban kerja dan keselamatan pasien saat bekerja. Mayoritas responden memiliki kategori komunikasi rendah yaitu 77 responden (58,8%). Kategori beban kerja sebagian besar

responden memiliki beban kerja tinggi tinggi yaitu 75 responden (57,3%).

Tabulasi silang hubungan faktor komunikasi dan beban kerja terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) dalam bekerja di RSUD Kota Madiun tahun 2022.

Tabel 3 Tabulasi silang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) dalam bekerja

Kelompok variabel	Kategori	<i>Patient safety</i>		p	r
		Rendah (21)	Tinggi ( $\geq 21$ )		
Komunikasi	< mean (54)	54 (41,2%)	23 (17,6%)	0,000	0,734
	$\geq$ mean (54)	5 (3,8%)	49 (37,4%)		
Beban kerja	< mean (61)	44 (33,6%)	12 (9,2%)	0,000	0,709
	$\geq$ mean (61)	15 (11,5%)	60 (45,8%)		

Hasil perhitungan dengan menggunakan *pearson product moment* mendapatkan nilai *p-value* sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai  $r = 0,734$ , karena nilai *p-value*  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh faktor komunikasi terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) saat bekerja di RSUD Kota Madiun. Hasil perhitungan dengan menggunakan *pearson product moment* mendapatkan nilai *p-value* sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai  $r = 0,709$ , karena nilai *p-value*  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh faktor beban kerja terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) saat bekerja di RSUD Kota Madiun.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Faktor Komunikasi terhadap Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) saat Bekerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui paling banyak responden memiliki peran komunikasi rendah dan tingkat keselamatan

pasien (*patient safety*) rendah yaitu 54 responden (41,2%). Sedangkan paling sedikit responden memiliki peran komunikasi tinggi, namun memiliki tingkat keselamatan pasien (*patient safety*) rendah yaitu 5 responden (3,8%). Hasil *pearson product moment* didapatkan nilai *p-value* sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai  $r = 0,734$ , menunjukkan bahwa terdapat pengaruh faktor komunikasi terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) saat bekerja di RSUD Kota Madiun.

Perawat sebagai bagian dari profesional pemberi pelayanan di rumah sakit memiliki peran dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit terkait keselamatan pasien. Dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat harus mampu menerapkan keselamatan pasien (Agustina dkk, 2018). Menurut Allenbaugh (2019) perawat harus memiliki kemampuan kognitif, afektif, dan tindakan yang mengutamakan keselamatan pasien di setiap pelayanan kesehatan yang diberikan. Perilaku perawat yang menjaga keselamatan pasien sangat berperan dalam pencegahan,

pengendalian, dan peningkatan keselamatan pasien.

Dalam penelitian ini dimensi dalam komunikasi terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Mayoritas responden memiliki kategori komunikasi rendah yaitu sebanyak 77 responden (58,8%). Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi antar perawat, komunikasi antara perawat dengan dokter, komunikasi perawat dengan unit penunjang, dan komunikasi perawat dengan pasien. Kesalahan kesenjangan komunikasi, dan pengaruh faktor manusia juga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien (Hastuti dan Siregar, 2020). Perawat yang tidak melaksanakan tugasnya dalam menjaga keselamatan pasien dari insiden keselamatan pasien, berarti menggambarkan perawat tersebut tidak amanah dalam melaksanakan tugas. Komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien. Komunikasi dalam pelayanan keperawatan baiknya dilakukan secara efektif. Hal ini karena komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan mudah dipahami oleh penerima akan mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Yarnita dan Efitra, 2020), (Alshammari dkk, 2019).

Insiden Keselamatan Pasien karena komunikasi antar perawat yang kurang paling banyak di ruang dewasa umum (medikal bedah) dan rata-rata responden berumur 25 – 30 tahun. Hal ini sesuai dengan (Potter and Perry, 2011) bahwa usia responden dapat mempengaruhi komunikasi seseorang dan unit kerja yang sering menimbulkan insiden adalah di medikal bedah dikarenakan variasi kasus dan tindakan keperawatan yang kompleks (Khairurrijal dan Putriana, 2017). Sasaran *pasien safety* meliputi: ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko pasien jatuh. Insiden keselamatan pasien yang terjadi yaitu kejadian nyaris cedera pemberian obat oral tidak sesuai pasien diketahui oleh perawat lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian Qomariah dan Lidiah (2015) bahwa terdapat hubungan komunikasi antar perawat dengan insiden keselamatan pasien ( $p = 0,001$ ). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan dokter dengan insiden keselamatan pasien, komunikasi perawat dan departemen penunjang medis dengan insiden keselamatan pasien, hubungan komunikasi

perawat dan pasien dengan insiden keselamatan pasien. Komunikasi merupakan penentu keberhasilan proses keperawatan sehingga mengurangi kesalahan yang dapat mengakibatkan insiden keselamatan pasien bila dilaksanakan menurut KARS (2013) perawat sebelum melakukan tindakan menanyakan nama dan melihat gelang tangan pasien dan menurut Zen (2013) komunikasi sangat penting dalam proses keperawatan. Bila perawat menggunakan komunikasi yang baik dan efektif dengan melakukan pengecekan identitas pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan akan membuat pasien percaya kepada perawat sehingga mempermudah perawatan yang akan mempengaruhi kesembuhan pasien. Komunikasi yang efektif perawat yaitu dapat dimengerti dan dipahami pasien, sehingga tahap-tahap tindakan keperawatan yang dilakukan dapat dilakukan dengan benar, pasien dapat kooperatif dan perawat dapat menilai keberhasilan perawatan yang diberikan kepada pasien.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ernawati (2017) dimana tidak terdapat hubungan antara komunikasi terhadap insiden keselamatan pasien yang menggunakan layanan ambulans gawat darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Ernawati (2017) mengungkapkan masalah komunikasi seperti kegagalan komunikasi verbal dan non verbal, miskomunikasi anatar staf, antar shift, komunikasi yang tidak terdokumentasi dengan baik, merupakan hal yang dapat menimbulkan kesalahan. Hasil penelitian Ernawati (2017) juga menyatakan bahwa buruknya komunikasi antara dokter dan perawat merupakan salah satu penyebab insiden atau kejadian yang tidak diharapkan yang dialami oleh pasien yang dapat berdampak pada kematian pasien.

Keselamatan pasien dapat ditingkatkan melalui komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, dan jelas, komunikasi antara pemberi pelayanan, komunikasi dalam pelayanan kesehatan terjalin antara semua tim yang terlibat dalam pengobatan dan perawatan pasien, kondisi kesehatan pasien yang menyangkut status kesehatan pasien yang membahayakan dan hasil pemeriksaan penunjang harus dikomunikasikan dengan lengkap dan tepat waktu. Komunikasi yang baik antar petugas medis dengan pasien akan memberikan dampak yang positif terhadap mutu pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit serta dimungkinkan menurunkan kesalahpahaman apabila terjadi kecelakaan, kelalaian dan ataupun malpraktik.



### **Pengaruh Faktor Beban Kerja terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety) saat Bekerja**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa paling banyak responden memiliki beban kerja tinggi dan tingkat keselamatan pasien (*patient safety*) tinggi yaitu 60 responden (45,8%). Sedangkan paling sedikit responden memiliki beban kerja rendah, namun memiliki tingkat keselamatan pasien (*patient safety*) tinggi yaitu 12 responden (9,2%). Hasil perhitungan *pearson product moment* mendapatkan nilai *p-value* sebesar  $0,000 < \alpha$  (0,05) dan nilai  $r = 0,709$ , yang menunjukkan terdapat pengaruh faktor beban kerja terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) saat bekerja di RSUD Kota Madiun.

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Dengan demikian beban kerja yang harus ditanggung oleh perawat tergantung pada tugas perawat dalam suatu unit pelayanan keperawatan (Maharani dan Budianto, 2019). Beban kerja perawat terjadi pada jangka waktu tertentu, sehingga terkadang bebannya sangat ringan dan saat-saat lain bebannya bisa berlebihan. Beban kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dapat dipengaruhi oleh faktor somatis dan faktor psikis, sedangkan faktor eksternal dikarenakan oleh faktor lingkungan sekitar yaitu tugas-tugas, organisasi kerja, lingkungan kerja (Safitri dan Astutik, 2019). Pada saat bekerja, yang diperlukan saat menanggung beban berat yaitu kerja dari otot, jantung, dan paru. Jika beban kerja fisik tinggi, maka kerja dari otot, jantung, dan paru juga akan ikut tinggi. Setiap pekerja mempunyai kemampuan dan keterbatasan beban kerja yang berbeda-beda, maka dari itu beban kerja harus disesuaikan dengan kondisi kemampuan pekerja. Selain itu, beban kerja juga dapat berakibat buruk terhadap kesehatan pekerja dan dapat menurunkan produktivitas (Muzakkir dkk, 2021). Metode *Work Load Analysis* (WLA) dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi kerja berdasarkan total prosentase beban kerja dari job yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Haryanto dkk, 2018).

Dimensi beban kerja pada penelitian ini meliputi faktor internal yang terdiri dari usia dan kondisi kesehatan. Faktor eksternal terdiri dari waktu kerja, dan sistem kerja. Pada kategori usia didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berusia kurang dari nilai rata-rata (34 tahun) yaitu 70 responden (53,4%). Secara teori, produktivitas seseorang akan merosot seiring dengan bertambahnya usia. Sering

diandaikan bahwa keterampilan individu terutama kecepatan, kecekatan, kekuatan, dan koordinasi yang menurun sejalan dengan waktu, dan bahwa kebosanan pekerjaan yang berlarut-larut dan kurangnya rangsangan intelektual semuanya menyumbang pada berkurangnya produktivitas (Lee dan Dahinten, 2020). Umur berkaitan dengan tingkat kedewasaan dan maturasi, dalam arti meningkatnya umur akan meningkat pula kedewasaan/ kematangan secara teknis dan psikologis, serta semakin mampu melaksanakan tugasnya (Enny, 2019). Semakin bertambahnya umur maka akan semakin meningkat kepuasan kerja dan semakin berprestasi. Penelitian ini sejalan pula dengan teori Robbins yang menyatakan bahwa usia dapat mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja dan tanggung jawab seseorang. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin dewasa usia perawat semakin baik kinerjanya dalam asuhan keperawatan yang aman atau yang tidak menyebabkan Insiden Keselamatan Pasien (Khoshakhlagh dkk, 2019). Jenis kelamin responden sebagian besar laki-laki yaitu 67 responden (51,1%). Penelitian yang pernah dilakukan menyatakan bahwa ada pengaruh jenis kelamin perempuan dengan OR sebesar 0,91 dalam melakukan praktek pelayanan kesehatan terutama perawatan bedah. Ketika dalam melakukan pelayanan keperawatan, walaupun presentasi perawat perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki akan tetapi dengan adanya kerjasama yang baik diharapkan mampu meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan sehingga insiden keselamatan pasien tidak akan terjadi. Selain itu juga, apabila insiden sudah terjadi maka harus cepat diatasi agar tidak menimbulkan cedera yang serius dan pasien merasa puas ketika dirawat di rumah sakit.

Banyaknya tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh perawat dapat mengganggu penampilan kerja dari perawat. Akibat negatif dari banyaknya tugas tambahan perawat diantaranya timbulnya emosi perawat yang tidak sesuai dengan yang diharapkan dan berdampak buruk bagi produktivitas perawat (Kusumaningsih dkk, 2020). Beban kerja yang terlalu tinggi akan menyebabkan seorang perawat stress, dampak buruk yang dapat ditimbulkan jika seorang perawat mengalami stress ialah dapat mengganggu interaksi sosialnya, baik itu dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. Efektivitas kerja dapat pula menjadi terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stress, maka akan terjadi gangguan baik itu pada

psikologisnya maupun keadaan fisiologisnya (Hanifah, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian Retnaningsih dan Farmawati (2016) dengan hasil terdapat hubungan bermakna antara beban kerja perawat dengan implementasi patient safety di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Sriningsih dan Agustyaningsih (2018) yang diperoleh hasil terdapat hubungan beban kerja terhadap implementasi patient safety pada perawat. Beban kerja terdiri dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif yang masing-masing memiliki elemen yang berbeda terdiri dari banyaknya pekerjaan, beragamnya tindakan, obsevasi terus menerus, tanggung jawab, dan tuntutan keluarga pasien dan pimpinan rumah sakit (Ulumiyah, 2018).

### SIMPULAN

Komunikasi dan beban kerja berhubungan dengan keselamatan pasien saat bekerja. Perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan mutu yang nantinya mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dalam hal meningkatkan *patient safety*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C., Dwiantoro, L. dan Warsito, B. E. 2018. Komunikasi Efektif Perawat Dalam Patient Safety: Literatur Review, *Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, Indonesia*, 181.
- Allenbaugh, J. dkk. 2019. A brief communication curriculum improves resident and nurse communication skills and patient satisfaction. *Journal of general internal medicine*. **34(7)**: 1167–1173.
- Alshammari, M., Duff, J. and Guilhermino, M. 2019. Barriers to nurse–patient communication in Saudi Arabia: an integrative review. *BMC nursing*, **18(1)**: 1–10.
- Amir, N. dan Purnama, D. 2021. Perbuatan Perawat yang Melakukan Kesalahan dalam Tindakan Medis. *Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*, **15(1)**:26–36. doi: <https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1863.77-86>.
- Dabi, A., Tuju, TS., Gonfa, BK., Waldekidan, ET., Beshaw, ED., Mohamed, MA., dan Geressu, ST. 2021. Factors towards patient safety among nurses working at Asella Referral and Teaching Hospital , Ethiopia : A cross-sectional study. *PLoS ONE*. h.1–19. doi: 10.1371/journal.pone.0254122.
- Enny, M. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Ernawati, D., Arini, D. dan Haryono, M. H. 2017. Analisis Faktor Yang Berhubungan Insiden Keselamatan Pasien (Di Unit Ambulans Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya), *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Seri Ke 1: Membangun Masyarakat Sehat Sejahtera Menuju Pencapaian SDGs*, 1.
- Hanifah, F. D. 2021. *Pengaruh Beban Kerja Dan Pengetahuan Perawat Tentang Penerapan Komunikasi SBAR Dalam Serah Terima (Handover) Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Depok*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Haryanto, J., Kodyat, A. G. dan Rahayu, S. 2018. Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan Risiko Jatuh Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Tahun 2017. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*. **2(2)**: 1–17.
- Hastuti, I. dan Siregar, A. 2020. Pengaruh Kerja Tim, Komunikasi dan Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Capaian Sasaran Keselamatan Pasien (Suatu Survei Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit X).
- KARS. 2013. *Pelatihan Patient Safety FK Unair*. Surabaya.
- Khairurrijal dan Putriana, N. A. 2017. 'Review : Medication Erorr Pada Tahap Prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administration', *Majalah Farmasetika*, **2(4)**:8–13.
- Khoshakhlagh, AH., Khatooni, E., Akbarzadeh, I., Yazdanirad, S., dan Sheidaei, A. 2019. Analysis of affecting factors on patient safety culture in public and private hospitals in Iran, *BMC health services research*, **19(1)**:1–14.

- Kusumaningsih, D., Gunawan, R., dan Widiyanti, T. 2020. Hubungan Beban Kerja Fisik Dan Mental Perawat Dengan Penerapan Patient Safety Pada Masa Pandemi Covid-19 Di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran', *Indonesian Journal of Health Development*, 2(2):108–118.
- Lee, S. E. and Dahinten, V. S. 2020. The enabling, enacting, and elaborating factors of safety culture associated with patient safety: A multilevel analysis', *Journal of Nursing Scholarship*, 52(5):544–552.
- Liu, J., Paicheng, L., Ging, X., dan Fengbo, L. 2020. Relating Medical Errors to Medical Specialties: A Mixed Analysis Based on Litigation Documents and Qualitative Data', *Risk Management and Healthcare Policy*, 13:335–345.
- Maharani, R. dan Budianto, A. 2019. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan kinerja perawat rawat inap dalam', *Journal of Management Review*, 3(2):327–332.
- Muzakkir, Tapi, N. A. dan Kadir, A. 2021. Literature Review: Hubungan Beban Kerja Dan Kondisi Kerja Perawat Terhadap Stres Kerja Perawat, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(3):131–140.
- Potter, P. and Perry, A. 2011. *Fundamental Keperawatan (3-Vol Set)*. 7th Editio. United States of America.
- PPIDI. 2021. *Hasil SKM RSUD Tahun 2020*.
- Qomariah, S. N. dan Lidiyah, U. A. 2015. Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien', *Journal of Ners Community*, 06(November): 166–174.
- Retnaningsih, D. dan Fatmawati, D. 2016. 'Beban Kerja Perawat Terhadap Implementasi Patient Safety Di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, 11(1):44–52.
- Safitri, L. N. dan Astutik, M. 2019. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja', *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1), h. 13–26.
- Sriningsih, N. dan Agustyaningsih, R. 2018. Hubungan Beban Kerja Terhadap Implementasi Patient Safety Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Balaraja. *Jurnal Kesehatan*, 6(2):2–11. doi: 10.37048/kesehatan.v6i3.11.
- Tawfik, DS., Profit, J., Morgenthaler, TI., Satele, DV., Sinsky, CA., Dyrbye, LN., Tutty, MA., West, CP., dan Shanafelt, TD. 2018. Physician Burnout, Well-being, and Work Unit Safety Grades in Relationship to Reported Medical Errors', *Mayo Clinic proceedings*. 2018/07/09, 93(11):1571–1580. doi: 10.1016/j.mayocp.2018.05.014.
- Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2):149. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- Yarnita, Y. dan Efitra. 2020. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Budaya Keselamatan Pasien pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3):827–833. doi: 10.33087/jjubj.v20i3.1064.
- Zen, P. 2013. *Panduan komunikasi efektif untuk bekal keperawatan profesional*. D-Medika.