

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM MUHAMMADIYAH SUMBERREJO DENGAN PENDEKATAN EMPAT PILAR *CLINICAL GOVERNANCE*

Fathia Nur Rosyida⁽¹⁾, Istiqlal Fithri⁽¹⁾, Nuursitta Rohmah Aamini⁽¹⁾

¹⁾ Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRAK

Latar belakang: Program keselamatan pasien adalah suatu program digunakan untuk mencegah terjadinya kejadian atau insiden untuk keselamatan pasien. Terjadinya insiden keselamatan pasien di rumah sakit akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, staf, dan pasien sebagai penerima pelayanan. Selain itu dampak yang akan ditimbulkan lainnya adalah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Sehingga rumah sakit harus menekankan tingkat keselamatan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan optimal. Salah satu upaya menjamin mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan menerapkan konsep *clinical governance* yang bertujuan untuk menjaga agar pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan tinggi, dan dilakukan di lingkungan kerja dengan tingkat profesionalisme tinggi. Pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo dalam pelaksanaan patient safety didapatkan data dari bulan juli hingga November 2018 yaitu sebagai berikut : data insiden keselamatan pasien (IKP) pada periode bulan juli – November dengan total insiden keselamatan pasien sejumlah 23 kasus. Berdasarkan tempat kejadian pada periode bulan juli-november terletak dominan pada tempat tertentu yaitu pada ruang marwah dengan total kejadian 8 insiden. Berdasarkan jenis paparan yang terjadi adalah KNC, yaitu insiden yang sudah terjadi kesalahan namun tidak sampai terpapar kepada pasien dan berhasil dicegah. KNC yang terjadi paling tinggi pada bulan Juli 2018 sebesar 7 (tujuh) insiden dan total KNC dari bulan Juli - Nopember sebanyak 12 (dua belas) insiden. Insiden terbesar selanjutnya adalah KTD, yaitu insiden yang sudah terjadi kesalahan dan sudah terpapar kepada pasien dan menimbulkan cedera. Dengan total KTD dari bulan Juli - Nopember sebesar 9 (sembilan) insiden. Pada bulan Desember laporan KPC, KNC, KTC, KTD, dan Sentinel belum dimasukkan dalam laporan semester 2 tahun 2018. berdasarkan jenis KTD yang terjadi adalah nefek samping obat dengan jumlah 4 (empat) dan *medication error* sebanyak 5 (lima).

Metode Penelitian: desain penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Metode sampling yang digunakan adalah probability sampling. Sampel yang digunakan penelitian ini ialah unit kerja dirumah sakit islam muhammadiyah sumberrejo sebanyak 5 unit kerja. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuisisioner, kemudian dianalisis menggunakan SPSS.

Hasil: berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS didapatkan bahwa tidak ada pengaruh antara insiden keselamatan pasien menggunakan pendekatan empat pilar *clinical governance* didapatkan bahwa Empat pilar *clinical governance* yang terdiri dari nilai pelanggan, kinerja klinis dan evaluasi, risiko klinis, manajemen dan pengembangan profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro berada dalam katagori baik. Pengaruh nilai pelanggan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara nilai pelanggan dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,165. Pengaruh kinerja klinik terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang

signifikan antara kinerja klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,710. Pengaruh risiko klinis terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah

Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara risiko klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,690. Pengaruh manajemen dan pengembangan tenaga profesional terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara risiko klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,487.

Kesimpulan: tidak ada pengaruh antara insiden keselamatan pasien menggunakan pendekatan empat pilar *clinical governance*. Karena keselamatan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Misalnya karena adanya kebijakan dan strategi yang dilakukan rumah sakit, komunikasi yang efektif antara pihak rumah sakit dan pasien atau keluarga pasien

Kata Kunci : *Clinical Governance, Insiden Keselamatan Pasien*

Korespondensi : Fathia Nur Rosyida. Program Studi Strata satu Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jl. Ahmad Yani No. 14 Kapas Bojonegoro. Email: fathianur@stikesmuhbojonegoro.ac.id. Mobile: +62822 4353 5823

LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Di dalam Undang - Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang - Undang Rumah Sakit Nomer 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menjelaskan bahwa rumah sakit wajib melaksanakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien. Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Permenkes, tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit). Di dalam keselamatan pasien terdapat suatu kejadian atau insiden keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien yang selanjutnya disebut insiden adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi

yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien yang terdiri dari Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Kejadian Potensial Cedera (KPC).

METODE PENELITIAN

1. Design Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab terjadinya insiden keselamatan pasien oleh seluruh karyawan di rawat inap dengan menganalisa faktor yang mempengaruhi insiden keselamatan pasien. Pada penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan crosssectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antara variabel yang termasuk risiko dan efek dengan cara pendekatan pengumpulan data sekaligus pada waktu yang sama. Pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo dalam pelaksanaan patient safety didapatkan data dari bulan juli hingga November 2018 yaitu sebagai berikut : data insiden keselamatan pasien (IKP) pada periode bulan juli – November dengan total insiden keselamatan pasien sejumlah 23 kasus. Berdasarkan tempat kejadian pada periode bulan juli-november terletak dominan pada tempat tertentu yaitu pada ruang marwah dengan total kejadian 8 insiden. Berdasarkan jenis

paparan yang terjadi adalah KNC, yaitu insiden yang sudah terjadi kesalahan namun tidak sampai terpapar kepada pasien dan berhasil dicegah. KNC yang terjadi paling tinggi pada bulan Juli 2018 sebesar 7 (tujuh) insiden dan total KNC dari bulan Juli - Nopember sebanyak 12 (dua belas) insiden. Insiden terbesar selanjutnya adalah KTD, yaitu insiden yang sudah terjadi kesalahan dan sudah terpapar kepada pasien dan menimbulkan cedera. Dengan total KTD dari bulan Juli - Nopember sebesar 9 (sembilan) insiden. Pada bulan Desember laporan KPC, KNC, KTC, KTD, dan Sentinel belum dimasukkan dalam laporan semester 2 tahun 2018. berdasarkan jenis KTD yang terjadi adalah nefek samping obat dengan jumlah 4 (empat) dan *medication error* sebanyak 5 (lima).

2. Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu unit kerja sebanyak 5 ruang.

3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen ialah empat pilar *clinical governance* (nilai pelanggan, kinerja klinis, risiko klinis, manajemen dan pengembangan tenaga profesional). Sedangkan variabel dependen ialah insiden keselamatan pasien.

4. Definisi Operasional

Menurut Nugrahadhi (2016), Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya.

5. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuisisioner.

6. Analisis Data

Sebelum data diolah menggunakan uji SPSS 24. Hasil kuisisioner ditabulasikan atau dikelompokkan kedalam excel untuk memudahkan proses pengolahan data.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed consent* (lembar persetujuan), *anonymity* (tanpa nama), *Confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

1. Nilai Pelanggan, kinerja klinis, risiko klinis, manajemen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

a. Nilai pelanggan

Tabel a Distribusi data antara unit kerja dengan Nilai Pelanggan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro tahun 2019

No	Unit	Nilai Pelanggan			
		Baik (f)	Persentase (%)	Sangat Baik (f)	Persentase (%)
1	Madina	53.8%		6	46.2%
2	Marwah	100.0%	0		0.0%
3	HCU	100.0%	0		0.0%
4	Mina	36.4%	7		63.6%
5	Neonatus	11.1%	8		88.9%
	Total	57.1%	21		42.9%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel a dapat di jelaskan bahwa nilai pelanggan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo yaitu dalam kategori baik. Dari 5 unit kerja jawaban sebanyak 57,1% menjawab baik, dan jawaban sangat baik sebanyak 42,9%.

b. Kinerja klinis

Tabel b Distribusi data antara unit kerja dengan kinerja klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro tahun 2019

No	Unit	Nilai Pelanggan			
		Baik (f)	Persentase (%)	Sangat Baik (f)	Persentase (%)
1	Madina	8	61.5%	5	38.5%
2	Marwah	11	100.0%	0	0.0%
3	HCU	4	80.0%	1	20.0%
4	Mina	4	36.4%	7	63.6%
5	Neonatu s	5	55.6%	4	44.4%
	Total	32	65.3%	17	34.7%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel b dapat di jelaskan bahwa kinerja klinis di Rumah Sakit Islam Muhammdiyah Sumberrejo pada Agustus 2019 berada dalam kategori baik. Dari 5 unit kerja jawaban 65,3% yang menjawab baik dan 34,7% yang menjawab sangat baik.

c. Risiko klinis

Tabel c Distribusi data antara unit kerja dengan risiko klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro tahun 2019

No	Unit	Nilai Pelanggan			
		Baik (f)	Persentase (%)	Sangat Baik (f)	Persentase (%)
1	Madina	8	61.5%	5	38.5%
2	Marwah	11	100.0%	0	0.0%
3	HCU	4	80.0%	1	20.0%
4	Mina	5	45.5%	6	54.5%
5	Neonatu s	9	100.0%	0	
	Total	37	75.5%	12	24.5%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel c dapat di jelaskan bahwa resiko klinis di Rumah Sakit Islam Muhammdiyah Sumberrejo pada Agustus 2019 berada dalam kategori baik. Dari 5 unit

kerja didapatkan jawaban sebanyak 75,5% yang menjawab baik dan 24,5% yang menjawab sangat baik.

d. Manajemen dan pengembangan tenaga profesional

Tabel d Distribusi data antara unit kerja dengan manajemen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro tahun 2019

No	Unit	Nilai Pelanggan			
		Baik (f)	Persentase (%)	Sangat Baik (f)	Persentase (%)
1	Madina	9	69.2%	4	30.8%
2	Marwah	11	100.0%	0	0.0%
3	HCU	5	100.0%	0	0.0%
4	Mina	6	54.5%	5	45.5%
5	Neonatus	9	100.0%	0	0.0%
	Total	40	81.6%	9	18.4%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel d dapat di jelaskan bahwa manajmen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammdiyah Sumberrejo pada Agustus 2019 berada dalam kategori baik. Dari 5 unit kerja didapatkan jawaban sebanyak 81,6% yang menjawab baik dan 18,4% yang menjawab sangat baik.

2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 2 Distribusi Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Variabel	R Square	t	Sig
Nilai pelanggan	0,041	1,409	0,165

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai sig atau *p values* sebesar 0,165 > 0,05. Apabila nilai *p values* > 0.05 maka tidak ada pengaruh antara nilai pelanggan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

3. Pengaruh kinerja klinis terhadap insiden keselamatan insiden di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 3 Distribusi Pengaruh Kinerja Klinis terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Variabel	R Square	t	Sig
Kinerja Klinis	0,003	0,374	0,710

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai sig atau *p values* sebesar 0,710 > 0,05. Apabila nilai *p values* > 0.05 maka tidak ada pengaruh antara kinerja klinis terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

4. Pengaruh risiko klinis terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 4 Distribusi Pengaruh Resiko Klinis terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Variabel	R Square	t	Sig
Risiko Klinis	0,003	0,401	0,690

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai sig atau *p values* sebesar 0,690 > 0,05. Apabila nilai *p values* > 0,05 maka tidak ada pengaruh antara risiko klinis terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo t

5. Pengaruh manajemen dan pengembangan tenaga profesional terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 5 Distribusi Pengaruh Manajemen dan pengembangan tenaga profesional terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Variabel	R Square	t	Sig
Manajemen dan pengembangan tenaga profesional	0,010	0,700	0,487

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai sig atau *p values* sebesar 0,487 > 0,05. Apabila nilai *p values* > 0,05 maka tidak ada pengaruh antara manajemen dan pengembangan tenaga profesional terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.

PEMBAHASAN

1. Nilai pelanggan, kinerja klinis, risiko klinis, manajemen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

a. Nilai pelanggan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan kuesioner kepada 5 unit kerja di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo yang telah bersedia menjadi responden, didapatkan bahwa nilai pelanggan yang terdiri dari *emotional value*, *sosial value*, *performance value*, dan *price value* sudah dilaksanakan dengan baik. Pada indikator *emotional value* apa yang diharapkan oleh karyawan baik dari segi bangunan atau suasana kerja sudah nyaman, *sosial value* atau kemampuan dalam Tjiptono (2005) mendefinisikan nilai pelanggan adalah *trade off* antara persepsi pelanggan terhadap atau

berinteraksi/komunikasi antar pegawai sudah terjalin dengan baik sehingga membantu dalam menyelesaikan pekerjaan cepat dan tepat sehingga dapat memberikan suasana kerja yang efektif., *performance value* kemampuan karyawan dalam memberikan edukasi ke pasien sudah dilakukan dengan baik, dan *price value* harapan karyawan terhadap imbalan jasa dan apresiasi kinerja karyawan sesuai harapan karyawan tapi perlu untuk di kaji ulang yang sesuai dengan perjanjian kesepakatan yang berlaku.

Menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2005), nilai pelanggan adalah sebagai penilaian keseluruhan pelanggan terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsi terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Monroe dalam manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat harga yang dibayarkan. Menurut Tjiptono (2005)

ada empat faktor yang membentuk nilai pelanggan *emotional value*, *social value*, *performance value*, dan *price value*.

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kajian teori diatas dapat diartikan bahwa nilai pelanggan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo sudah diterapkan dengan baik. Untuk yang perlu diperhatikan yaitu pada *price value* yaitu harapan yang akan diberikan oleh rumah sakit kepada karyawan baik dari gaji/reward untuk dapat diperhatikan kembali.

b. Kinerja klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan kuesioner kepada 5 unit kerja di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo yang telah bersedia menjadi responden, didapatkan bahwa kinerja klinis yang terdiri dari kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu kerja sudah terlaksana dengan baik. Pada indikator kualitas dan kuantitas hasil kerja masih terdapat beberapa yang masih mendapatkan beban kerja yang berlebih dan jumlah tenaga yang kurang sehingga dapat menghambat pekerjaan untuk selesai tepat waktu.

Menurut mangkunegara (2009), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (1992) dalam Riyadi (2011) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Ada 3 faktor utama yang berpengaruh Muhammadiyah Sumberrejo yang telah bersedia menjadi responden, didapatkan bahwa manajemen dan profesional sudah terlaksana dengan baik. Pada indikator pengembangan tenaga profesional

pada kinerja yaitu individu, usaha kerja, dan dukungan organisasional.

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kajian teori diatas dapat diartikan bahwa kinerja klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo sudah diterapkan dengan baik. Untuk yang perlu diperhatikan yaitu pada kuantitas dan kualitas hasil kerja

c. Risiko klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan kuesioner kepada 5 unit kerja di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo yang telah bersedia menjadi responden, didapatkan bahwa risiko klinis yang terdiri dari identifikasi risiko, analisis resiko, dan tindak lanjut terhadap risiko sudah terlaksana dengan baik. Pada indikator identifikasi risiko petugas mampu mencatat potensi risiko yang membahayakan pasien dan tindak lanjut terhadap resiko rencana tindakan perbaikan dan monitoring terhadap tindakan perbaikan. Risiko klinis adalah semua isu yang dapat berdampak terhadap pencapaian pelayanan pasien yang bermutu tinggi, aman dan efektif.

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kajian teori diatas dapat diartikan bahwa risiko klinis di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo sudah diterapkan dengan baik. Untuk yang perlu diperhatikan yaitu pada identifikasi risiko dan tindak lanjut terhadap risiko untuk dapat mencapai pelayanan yang bermutu dan efektif dalam pelayanan.

d. Manajemen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan kuesioner kepada 5 unit kerja di Rumah Sakit Islam pengembangan tenaga profesional yang terdiri dari standart kompetensi dan pengembangan masih terdapat beberapa yang masih belum mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karir untuk

dapat meningkatkan kualitas rumah sakit.

Menurut Wahyudi (2002), menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah mencakup energi, keterampilan, bakat dan pengetahuan manusia yang dipergunakan untuk tujuan produksi dan jasa yang bermanfaat. Sedangkan menurut mangkunegara (2007), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dengan pendayagunaan sumberdaya yang ada pada individu (pegawai). Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Panggabean (2007) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia ialah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kajian teori diatas dapat diartikan bahwa manajemen dan pengembangan tenaga profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo sudah diterapkan dengan baik. Pengembangan tenaga profesional sangat diperlukan untuk memperbarui perkembangan ilmu terbaru.

2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan olah data melalui Uji t parsial dalam analisis regresi, Variabel Nilai Pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikan 0,165, Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara nilai melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja klinis bertujuan untuk menjamin pengenalan yang progresif, penggunaan, monitoring dan

pelanggan dengan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.

Menurut Ajeng, *et al* (2013) menyatakan bahwa nilai pelanggan merupakan keseluruhan penilaian pelanggan tentang kegunaan suatu produk yang berdasarkan pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan. Mendorong pelayanan kesehatan untuk melibatkan komunitasnya dan stakeholdernya dalam memelihara dan meningkatkan kinerja pelayanannya dan merencanakan organisasi ke depannya. Ada banyak tipe pelanggan dalam pelayanan kesehatan, antara lain: commonwealth, pemerintah daerah, organisasi non-pemerintah, pasien, keluarga, dan perawat.

Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo. Hal ini dikarenakan keselamatan pasien bisa dipengaruhi karena adanya factor lain, misalnya adanya kebijakan dan strategi yang dilakukan oleh rumah sakit, akuntabilitas pelayanan klinik, adanya komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien atau keluarga.

3. Pengaruh Kinerja Klinis Terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan olah data melalui Uji t parsial dalam analisis regresi, Variabel kinerja klinis tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikan 0,710, Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kinerja klinis dengan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.

Menurut mangkunegara (2009), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam evaluasi standar yang berbasis Kinerja pelayanan klinis (*evidence based*). outcome dari kinerja dan evaluasi klinis adalah budaya untuk evaluasi kinerja organisasi yang termasuk audit klinis

yang dilakukan pada setiap pelayanan klinis.

Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa kinerja klinis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo. Hal ini dikarenakan keselamatan pasien bisa dipengaruhi karena adanya factor lain, misalnya adanya kebijakan dan strategi yang dilakukan oleh rumah sakit, akuntabilitas pelayanan klinik, adanya komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien atau keluarga.

4. Pengaruh Risiko Klinis Terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan olah data melalui Uji t parsial dalam analisis regresi, Variabel resiko klinis berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikan 0,690, Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kinerja klinis dengan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.

Menurut *The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations/JCAHO*, Manajemen risiko rumah sakit adalah kegiatan berupa identifikasi dan evaluasi untuk mengurangi risiko cedera dan kerugian pada pasien, karyawan rumah sakit, pengunjung dan organisasinya sendiri. Risiko klinis adalah semua isu yang dapat berdampak terhadap pencapaian pelayanan pasien yang bermutu tinggi, aman dan efektif.

Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa resiko klinis berpengaruh secara signifikan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh *The Joint Commission on*

misalnya adanya kebijakan dan strategi yang dilakukan oleh rumah sakit, akuntabilitas pelayanan klinik, adanya

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Accreditation of Healthcare Organizations/JCAHO.

5. Pengaruh Manajemen dan Pengembangan Tenaga Profesional Terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan olah data melalui Uji t parsial dalam analisis regresi, Variabel kinerja klinis tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikan 0,487, Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara manajemen dan pengembangan tenaga profesional dengan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.

Menurut Wahyudi (2002), menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah mencakup energi, keterampilan, bakat dan pengetahuan manusia yang dipergunakan untuk tujuan produksi dan jasa yang bermanfaat. Sedangkan menurut mangkunegara (2007), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dengan pendayagunaan sumberdaya yang ada pada individu (pegawai). Pelayanan klinis yang bermutu dan menjamin keselamatan pasien harus diberikan oleh tenaga-tenaga yang berkompeten dalam dibidangnya dan memastikan kesesuaian keterampilan pekerja dan pengalaman staf serta mengenalkan prosedur baru. Yang bertujuan untuk mendukung dan mendokumentasikan pengembangan profesionalisme pelayanan klinis dan memelihara diterapkannya profesi.

Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa manajemen dan pengembangan tenaga profesional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo. Hal ini dikarenakan keselamatan pasien bisa dipengaruhi karena adanya factor lain, komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien atau keluarga.

KESIMPULAN & SARAN

1. Empat pilar *clinical governance* yang terdiri dari nilai pelanggan, kinerja klinis dan evaluasi, risiko klinis, manajemen

dan pengembangan profesional di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro berada dalam katagori baik.

2. Pengaruh nilai pelanggan terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara nilai pelanggan dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,165.
3. Pengaruh kinerja klinik terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara kinerja klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,710.
4. Pengaruh risiko klinis terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara risiko klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,690.
5. Pengaruh manajemen dan pengembangan tenaga profesioanal terhadap insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo tidak ada pengaruh yang signifikan antara risiko klinis dengan insiden keselamatan pasien dengan tingkat signifikan 0,487.

Saran

Bagi Rumah Sakit

1. Rumah sakit lebih memperhatikan terkait nilai pelanggan pada segi , resiko klinis

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Clinical Governance: A Practical Guide*
- Anonim. *Clinical governance: principles into practice*
- Anonim.(2005) *Introduction to Clinical Governance A Background Paper. Information Series No 11. 4. Veillard J. A performance assessment framework for hospitals: the WHO regional office for Europe PATH project. International Journal for Quality in Health Care.*
- Anonim. *Setting Standards for Making Health Care Better Implementing Clinical Governance in WA Health Services 2005. Information Series No 13.2005.*

dan manajemen dan pengembangan tenaga profesional dalam hal pemberian riwod

2. Rumah sakit lebih memperhatikan terkait nilai pelanggan dalam hal memberikan imbalan jasa sesuai ketentuan yang berlaku dan pemberian apresiasi dari pihak manajemen Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.
3. Rumah sakit lebih memperhatikan terkait kinerja klinis dalam hal kepatuhan melakukan suatu tindakan berdasarkan SPO dan kepatuhan dalam mentaati peraturan yang ada di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.
4. Rumah sakit lebih memperhatikan terkait resiko klinis dalam hal pelaporan terjadinya suatu insiden keselamatan pasien yang harus segera melaporkan selama 2 x 24 jam dan melengkapi kelengkapan pencatatan pelaporan terjadiya insiden keselamatan pasien
5. Rumah sakit lebih memperhatikan terkait manajemen dan pengembangan tenaga profesional dalam hal memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan ilmu terbaru

Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan, mengembangkan penelitian yang sama dengan variabel yang berbeda selain pendekatan empat pilar *clinical governance* yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit islam muhammadiyah sumberrejo

- Anugrani, Christin.(2010) Hubungan faktor individu dan organisasi dengan kepatuhan perawatan dalam menerapkan pedoman patient safety di RSAB harapan kita. Thesis UI :depok
- Astriana.(2014) Hubungan pendidikan, masa kerja dan beban kerja dengan keselamatan pasien RSUD Haji Makasar.Unhas
- Australian Commission on Safety and Quality in Health Care.(2017) National Model Clinical Governance Fremework. Sydney: ACQHS*
- Connell L.A,(2014) *Clinical Governance handbook for District Clinical Specialist team. Durban : health System trust;*

- Departemen Kesehatan RI. (1997) Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit. Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Direktorat RSU dan Pendidikan, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2006) Modul Pengembangan Manajemen Kinerja Klinik (PMKK) Perawat & Bidan. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI., WHO., PMPK-UGM. (2003) Implementasi Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Klinik Untuk Perawat Dan Bidan Di Rumah Dan Puskesmas. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dewi, Sari Candra. (2011) Hubungan fungsi manajemen kepala ruang dan karakteristik perawat dengan penerapan keselamatan pasien di irna I RSUP dr. Sardjito Yogyakarta : Universitas Indonesia Tesis
- Hughes, G.H. (2008). *Patient safety and quality: An evidence based handbook for nurse*. Diakses dari <http://www.proquest.com> pada tanggal 08 februari 2019
- Kementrian Kesehatan RI. (2015) Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI
- Kementrian Kesehatan RI. (2015) Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Jakarta: Kementrian Kesehatan RI
- Mulyana, Sri Dede. (2013) Analisis penyebab insiden keselamatan pasien oleh perawat di unit rawat inap rumah sakit x Jakarta. FKM UI : Jakarta
- Nyoman, I.G.A. (2002) Hubungan kepemimpinan efektif kepala ruang dengan perilaku kerja perawat pelaksana dalam pencegahan infeksi nosokomial di ruang rawat inap RSUP Persahabatan Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes). (2011) Nomor 1961/MENKES/PER/VIII/2011 Tentang keselamatan pasien rumah
- Satria; Sidin; Noor .(2013) Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan patient safety di rumah sakit Universitas Hasanuddin. Jurnal Penelitian
- Setiajati, Ari. (2014). Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Perawat Terhadap Penerapan Standart Keselamatan Pasien di Instalasi Perawatan Intensif RSUD Dr. Moewardi. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sumarwan. (2010). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suprihatin, E.(2009) Hubungan faktor individu dan organisasi dengan perilaku caring perawat di instalansi rawat inap RSUD Kota Bandung. Thesis. UI : Jakarta