

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan sebanyak 53 kuesioner kepada responden. Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkenaan dengan analisis variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran seperti disajikan pada Tabel 4.1.

**Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Umur		
	a. 20-30 tahun	28	52,8
	b. 31-40 tahun	18	34,0
	c. 41-50 tahun	5	9,4
	d. >50 tahun	2	3,8
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	20	37,7
	b. Perempuan	53	62,3
3.	Pendidikan		
	a. SLTA	2	3,8
	b. D3	20	37,7
	c. S1	31	58,5
4.	Masa Kerja		
	a. < 5 Tahun	33	62,3
	b. 5 – 10 Tahun	18	34,0
	c. > 10 Tahun	2	3,8
5.	Status kepegawaian		
	a. Tetap	49	92,5
	b. Kontrak	4	7,5
	Total	53	100,0

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden denganberusia 20-30 tahun sebanyak 28 orang (52,8%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (62,3%) orang. Mayoritas pendidikan responden yaitu S1 sebanyak 31 orang (58,5%) orang dan sebagian besar kurang dari 5 tahun sebanyak 33 orang (62,3%) dengan status kepegawaian semua adalah pegawai tetap sebanyak 49 orang (92,5%).

## B. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian. Masing-masing variabel dihitung mean atau rata-ratanya untuk memudahkan dalam interpretasi tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Ringkasan nilai deskripsi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Variable penelitian	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Mutu Keselamatan	2,60	5,00	4,31	0,50
Kompetensi	2,82	5,00	4,10	0,35
Profesional SDM	2,45	5,00	4,12	0,38

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui variabel mutu keselamatan memiliki nilai minimum sebesar 2,60, maximum 5, rata-rata sebesar 4,31 dan standar deviasi 0,50. Sedangkan variabel kompetensi nilai minimum sebesar 2,82, maximum 5, rata-rata sebesar 4,10 dan standar deviasi 0,35,

dan variabel mutu professional SDM diperoleh nilai minimum sebesar 2,45, maximum 5, rata-rata sebesar 4,12 dan standar deviasi 0,38. Tabel 4.2 menunjukkan respon responden terhadap seluruh variabel dilihat dari nilai rata-rata total skor setiap variabel, dimana kompetensi, profesional SDM dan mutu keselamatan direspon positif oleh responden dilihat dari nilai rata-rata per variabel yang cenderung tinggi.

### C. Deskriptif Variabel Penelitian

#### 1. Mutu Keselamatan (Y)

Distribusi frekuensi untuk variabel mutu keselamatan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

**Tabel 4. 3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Keselamatan**

No	Kategori	Interval	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	39	73,6
2	Tinggi	3,41 – 4,20	11	20,8
3	Sedang	2,61 – 3,40	3	5,7
4	Rendah	1,81 – 2,60	0	0,0
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0,0
	Jumlah		53	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari 53 responden, mutu keselamatan sebagian besar pada kategori sangat tinggi sebanyak 39 responden (73,6%), kategori tinggi sebanyak 11 responden (20,8%) dan kategori sedang sebanyak 3 responden (5,7%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu keselamatan pasien adalah sangat tinggi.

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel mutu keselamatan pasien dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Mutu Keselamatan**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
1.	Unit-unit kerja dalam rumah sakit bekerjasama dengan baik untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien	30	20	1	2	0	4.47
2.	Kesalahan-kesalahan yang dilaporkan berperan penting untuk membawa perubahan yang positif	25	26	0	2	0	4.40
3.	Pimpinan mengarahkan bila melakukan kekeliruan dalam melaksanakan pekerjaan secara langsung bukan dengan sindiran	28	21	2	2	0	4.42
4.	Atasan memberikan pujian ketika melihat suatu pekerjaan dilakukan sesuai dengan prosedur patient safety (keselamatan kerja)	17	28	5	3	0	4.11
5.	Standar Prosedur Operasional (SOP) mengenai mutu keselamatan pasien dapat dipahami dengan baik	25	25	3	0	0	4.42
6.	Keselamatan pasien rumah sakit adalah sistem untuk membuat asuhan kepada pasien lebih aman	20	30	2	1	0	4.30
7.	Keterampilan menggunakan peralatan kerja dengan teliti	23	25	4	1	0	4.32
8.	Rekan kerja mampu	19	29	3	2	0	4.23

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
9.	bekerjsama dengan baik dalam memberikan pelayanan pada pasien Saya bekerja keras karena merasa memiliki tanggungjawab pada masyarakat	19	32	0	2	0	4.28
10.	Datang lebih awal untuk segera	21	25	3	4	0	4.19

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.4 menunjukkan bahwa pada variabel mutu keselamatan pasien penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 4,11 terdapat pada pertanyaan nomor 4 yaitu “Atasan memberikan pujian ketika melihat suatu pekerjaan”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 4,47 terdapat pada pertanyaan nomor 1 yaitu “Unit-unit kerja dalam rumah sakit bekerjasama dengan baik”.

## 2. Kompetensi (X1)

Distribusi frekuensi untuk variabel kompetensi dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Frekuensi Kompetensi**

No	Kategori	Interval	Jumlah (f)	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	20	37,7
2	Tinggi	3,41 – 4,20	31	58,5
3	Sedang	2,61 – 3,40	2	3,8
4	Rendah	1,81 – 2,60	0	0,0
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0,0
	Jumlah		53	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Kompetensi petugas kesehatan sebagian besar berada pada kategori tinggi sebanyak 31 responden (58,5%), kategori sangat tinggi sebanyak 20 responden (37,7%) dan pada kategori sedang sebanyak 2 responden (3,8%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah tinggi.

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel kompetensi dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Kompetensi**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
1.	Dalam menyelesaikan pekerjaan, senantiasa menerapkan prinsip berorientasi pada hasil	9	39	1	4	0	4.00
2.	Mengedepankan prinsip kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat	9	42	2	0	0	4.13
3.	Bersedia menerima umpan balik dari orang lain	7	39	4	3	0	3.94
4.	Melaksanakan monitoring/pengecekan terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan	19	31	3	0	0	4.30
5.	Memberikan masukan-masukan tentang perbaikan program/kebijakan kepada pejabat atasannya	11	36	6	0	0	4.09
6.	Proses pemecahan masalah sesuai aturan	19	32	2	0	0	4.32

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
7.	yang berlaku Jaringan kerja dan kemitraan dengan unit kerja lain telah dibangun dengan baik	17	30	5	1	0	4.19
8.	Memperlihatkan perilaku dan penilaian yang baik kepada bawahan	6	40	4	3	0	3.92
9.	Bersikap positif walaupun dalam situasi dan kondisi yang tidak menyenangkan sekalipun	11	38	3	1	0	4.11
10.	Memiliki kepercayaan pada kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tugas	12	39	1	1	0	4.17
11.	Telah memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas	16	31	5	1	0	4.17
12.	Memiliki kemampuan mengumpulkan informasi sesuai dengan kebutuhan organisasi	9	39	5	0	0	4.08
13.	Memiliki kemampuan menyampaikan informasi yang jelas kepada bawahan	8	38	6	1	0	4.00
14.	Menggunakan sumber-sumber informasi seperti buku, jurnal dan media massa dalam menunjang pelaksanaan tugas	16	30	5	2	0	4.13
15.	Mampu menggunakan komputer dengan berbagai perangkat lunak seperti microsoft office dan internet dengan lancar	13	35	5	0	0	4.15
16.	Menguasai keterampilan teknis yang berkenaan	14	31	7	1	0	4.09

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
17.	dengan perkembangan teknologi di lingkup pekerjaan masing-masing Menggunakan data yang relevan dan terbaru dalam melaksanakan tugas perkejaan	6	42	5	0	0	4.02
18.	Memiliki kemampuan dalam menganalisis data untuk digunakan dalam pengambilan keputusan	11	38	4	0	0	4.13
19.	Memiliki kemampuan dalam menetapkan rencana kerja secara spesifik, realistik dan terukur sesuai dengan kebutuhan unit kerja	9	41	3	0	0	4.11
20.	Melakukan antisipasi dan perencanaan untuk mendukung tujuan organisasi	11	36	6	0	0	4.09
21.	Dalam menyelesaikan masalah, memberikan alternatif lebih dari satu sehingga mempermudah pimpinan dalam mengambil keputusan	10	38	5	0	0	4.09
22.	Memiliki kemampuan melakukan analisis terhadap data-data statistik untuk dijadikan bahan dalam pengambilan keputusan	11	36	5	1	0	4.08

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.6 menunjukkan bahwa penilaian terendah dengan nilai kecenderungan sebesar 3,92 terdapat pada pertanyaan nomor 8 yaitu “Memperlihatkan perilaku dan penilaian yang baik



kepada bawahan”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 4,32 terdapat pada pertanyaan nomor 6 yaitu “Proses pemecahan masalah sesuai aturan yang berlaku”.

### 3. Profesional SDM (X2)

Distribusi frekuensi untuk variabel profesional SDM dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

**Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Frekuensi Profesional SDM**

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	18	34,0
2	Tinggi	3,41 – 4,20	33	62,3
3	Sedang	2,61 – 3,40	1	1,9
4	Rendah	1,81 – 2,60	1	1,9
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
	Jumlah		53	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari 53 responden, profesional SDM sebagian besar pada kategori tinggi sebanyak 33 responden (62,3%), kategori sangat tinggi sebanyak 18 responden (34,0%), kategori sedang sebanyak 1 responden (1,9%) dan kategori rendah sebanyak 1 responden (1,9%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa profesional SDM adalah tinggi.

Untuk mengetahui secara lebih detail dari jawaban dari pertanyaan variabel profesional SDM dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Profesional SDM**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
1.	Senantiasa mengevaluasi pekerjaan yang telah diselesaikan	15	35	2	1	0	4.21
2.	Hasil kerja dicapai telah sesuai dengan rencana kerja	7	39	4	3	0	3.94
3.	Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	13	34	5	1	0	4.11
4.	Kualitas hasil pekerjaan yang dilakukan telah cukup baik	11	36	2	4	0	4.02
5.	Menyelsaikan urusan pribadi di luar jam kerja, walaupun urusan pribadi tersebut sangat penting	14	34	4	1	0	4.15
6.	Menyelesaikan pekerjaan melebihi jumlah yang ditargetkan	9	32	4	8	0	3.79
7.	Memahami dan menguasai bidang tugas dan fungsi jabatan yang dipercayakan	11	38	3	1	0	4.11
8.	Mampu dalam menyelesaikan setiap masalah yang berhubungan dengan pekerjaan	9	41	2	1	0	4.09
9.	Dalam melaksanakan tugas, berusaha menyusun jadwal rencana pekerjaan sehingga dapat diselesaikan tepat waktu	15	37	0	1	0	4.25
10.	Membina kerjasama yang baik dengan rekan kerja	17	34	2	0	0	4.28

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
	masing-masing						
11.	Membina kerjasama yang baik dengan bawahan	11	40	2	0	0	4.17
12.	Bersedia membantu rekan kerjanya walaupun pekerjaan tersebut bukan bidangnya untuk tercapainya tujuan unit kerja	12	38	2	1	0	4.15
13.	Memberikan saran dan masukan untuk perbaikan kinerja kepada pimpinan, baik diminta atau tidak	9	41	2	1	0	4.09
14.	Mencoba pola kerja baru yang lebih baik daripada mengikuti pola kerja berdasarkan kebiasaan selama ini	9	38	3	3	0	4.00
15.	Senantiasa menciptakan kreativitas untuk meningkatkan hasil kerja	13	35	3	1	1	4.09
16.	Keberhasilan dalam bekerja karena kontribusi dari bawahan/rekan kerja	12	37	2	2	0	4.11
17.	Keberhasilan pekerjaan yang dilakukan tidak terlepas dari dukungan penuh pimpinan	15	33	2	3	0	4.13
18.	Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi	12	39	1	1	0	4.17
19.	Dalam melaksanakan tugas/jawaban, selalu berpedoman menaati ketentuan yang berlaku	14	36	2	1	0	4.19
20.	Menjadi teladan yang baik bagi bawahan/rekan kerjanya	18	33	2	0	0	4.30
21.	Selalu ingin menyelesaikan tugas yang diberikan	15	37	1	0	0	4.26

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Tren
		5	4	3	2	1	
22.	dengan sebaik-baiknya Berani menanggung resiko atas keputusan yang diambil	9	34	10	0	0	3.98

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.8 menunjukkan bahwa variabel profesional SDM penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 3,79 terdapat pada pertanyaan nomor 6 yaitu “Menyelesaikan pekerjaan melebihi jumlah yang ditargetkan”, sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 4,30 terdapat pada pertanyaan nomor 20 yaitu “Menjadi teladan yang baik bagi bawahan/rekan kerjanya”.

#### **D. Hasil Analisis Data**

Pengujian prasyarat analisis, dilakukan sebelum pengujian hipotesis, jika uji masing-masing variabel memenuhi persyaratan analisis, maka pengujian dapat dilanjutkan. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji linieritas yang disajikan sebagai berikut ini.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sampel berasal dari populasi dengan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila

nilai signifikansi ( $p$ ) lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji normalitas variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	KSZ	Sig.	Keterangan
Mutu Keselamatan (Y)	1,223	0,100	Normal
Kompetensi (X1)	1,117	0,124	Normal
Profesional SDM (X2)	1,300	0,068	Normal

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal.

## 2. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS 15,00 for windows*. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* kurang dari 0,05 dan *Deviation from linierity* lebih sebesar 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Linieritas**

Variabel	$F$	$Sig$	Keterangan
$X1 \rightarrow Y$	77,206	0,000	Linier
$X2 \rightarrow Y$	89,231	0,000	Linier

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada probabilitas *linierity* lebih kecil dari 0,05 untuk variabel kompetensi (X1) dan profesional SDM (X2) terhadap mutu keselamatan (Y) sehingga dapat dinyatakan model regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.

### 3. Pengujian hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Profesional SDM dengan Mutu Keselamatan Pasien. Analisis data menggunakan metode statistika. Seluruh hitungan statistik dilakukan dengan menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 16,00. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear**

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Kompetensi X1)	0,204	2,265	0,028	signifikan
Profesional SDM (X2)	0,314	3,772	0,000	signifikan
Konstant	= -3,787			
Adjusted R <sup>2</sup>	= 0,606			
F hitung	= 40,963			
Sig.	= 0,000			

Sumber: data diolah, 2018

Hasil statistik uji t untuk variabel kompetensi (X1) dengan mutu keselamatan pasien (Y) sebesar 2,265 dengan tingkat signifikansi 0,028, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), hasil ini

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi (X1) dengan mutu keselamatan (Y). Sedangkan untuk profesional SDM (X2) dengan mutu keselamatan (Y) nilai t hitung sebesar 3,772 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka menunjukkan bahwa ada pengaruh antara profesional SDM (X2) dengan mutu keselamatan pasien (Y).

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisien regresi dari indikator variabel bebas yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 40,963 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 5% ( $p < 0,05$ ), maka kompetensi (X1) dan profesional SDM (X2) berpengaruh terhadap mutu keselamatan (Y).

Nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,606 menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X1) dan profesional SDM (X2) berkontribusi terhadap mutu keselamatan sebesar 60,6%, sedangkan sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu keselamatan pasien antara lain, lingkungan eksternal, kepemimpinan, budaya organisasi, praktik manajemen, struktur dan system serta motivasi.

## **E. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kompetensi terhadap Mutu Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.**

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah dengan nilai signifikan  $0,028 < 0,05$ . Penelitian sebelumnya oleh Braisate *et al* menunjukkan bahwa petugas kesehatan kompeten dalam analisis kesalahan dan dalam menghindari ancaman terhadap keselamatan pasien (Brasaité et al., 2016).

Saud menyatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dalam melakukan pekerjaan atau karakteristik individu yang mempunyai keckapan, kemampuan, wewenang, ketrampilan, serta pengetahuan. Kompetensi juga dimaknai sebagai tindakan logis untuk dapat menggapai tujuan sehingga memberikan rasa puas sesuai kondisi yang diharapkan (Saud, 2010). Penelitian oleh Karami et al (2017) diketahui bahwa petugas kesehatan perlu lebih kompeten dan berkomitmen untuk rumah sakit. Kompetensi petugas yang baik sangat dibutuhkan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas rumah sakit terutama mutu keselamatan pasien (Brasaité et al., 2016; Karami et al., 2017).



Adanya kesesuaian kompetensi didukung dengan perolehan nilai tren tertinggi sebesar 4,47 pada pernyataan “Proses pemecahan masalah sesuai aturan yang berlaku”. Pernyataan ini sesuai dengan kondisi di lapangan salah satunya yaitu ketika terjadi kesalahan dalam memberikan mutu keselamatan yaitu salah dalam memberikan obat, kepala unit farmasi segera melakukan pertemuan di unit dan dilakukan audit dan melakukan diskusi bersama. Hal tersebut menunjukkan bahwa salah satu aturan yang ditegakkan adalah adanya kerjasama atau kolaborasi dalam menangani suatu dan tidak memberikan *judgement* secara pribadi kepada petugas kesehatan yang melakukan kesalahan.

Pencarian jalan keluar untuk memecahkan masalah dibutuhkan suatu kompetensi yang baik. Adanya pengetahuan dalam memecahkan masalah karyawan mampu dalam melibatkan penggunaan informasi untuk menentukan sebuah keputusan. Salah satu tantangan dalam menggunakan tindakan dalam perawatan kesehatan adalah variabilitas atribusi yang terkait dengan penalaran kognitif tingkat tinggi, pengambilan keputusan diskresioner, pemecahan masalah, dan pengetahuan eksperimental (Hughes, 2008).

Penilaian terendah dengan nilai kecenderungan sebesar 3,92 terdapat pada pertanyaan nomor 8 yaitu “memperlihatkan perilaku dan

penilaian yang baik kepada bawahan". Pengamatan peneliti pada bidan jarang sekali dalam memberikan arahan kepada bawahan terutama oleh perawat terhadap asuhan kebidanan pada ibu hamil ataupun ibu nifas. Seorang bidan diharapkan dapat menunjukkan sikap tanggung jawabnya untuk melakukan tugasnya sebagai bidan dan tidak memberikan tugas kepada petugas lain sesuai dengan bidang profesinya.

Perawatan kesehatan interprofessional yang berkinerja tinggi seharusnya menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang penting untuk praktek kolaboratif yang efisien, efektif, dan aman. Bersedia menerima umpan balik dari orang lain. Salah satu ciri perawatan kesehatan yang bekerja secara efektif dalam tim untuk keselamatan pasien yaitu menerima umpan balik yang konstruktif tentang perawatan, dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada orang lain (Frank & Brien, 2009).

Adanya pengaruh yang positif, kompetensi karyawan terhadap mutu keselamatan pasien. Artinya kompetensi karyawan dapat mendukung mutu keselamatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Upaya untuk meningkatkan mutu keselamatan pasien, rumah sakit harus memperhatikan kompetensi karyawan terutama dalam

menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan profesi yang dijalannya.

## **2. Pengaruh Profesional SDM terhadap Mutu Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah**

Professional SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut sesuai dengan penelitian oleh Mosadeghard menunjukkan kualitas layanan kesehatan terutama dalam mutu keselamatan bergantung pada pengetahuan dan keterampilan teknis praktis. Profesionalisme bidang kesehatan menekankan pentingnya kerjasama dan kerja tim serta komunikasi secara efektif di antara penyedia layanan kesehatan sebagai komponen penting dari layanan perawatan kesehatan berkualitas tinggi (Mosadeghrad, 2014).

Profesional merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang yang trampil, andal, dan penuh tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang yang tidak profesional biasanya memiliki integritas yang rendah. Sikap profesional terutama terkait kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsi dengan benar dan baik. Profesionalisme adalah suatu komitmen pegawai dalam rangka meningkatkan kemampuan profesional dan selalu melakukan

pengembangan strategi yang dipergunakan dalam menjalankan kinerjanya sesuai profesi (Danim, 2002).

Professional SDM untuk menyelesaikan tugas dengan baik menunjukkan bahwa petugas kesehatan mengabdikan pada pekerjaan yang dijalani dengan mengutamakan keselamatan pasien. Nilai tren tertinggi pada variable professional SDM yaitu sebesar 4,30 pada pernyataan “menjadi teladan yang baik bagi bawahan/rekan kerjanya”. Salah satu sikap professional yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan yaitu kepala unit yang memberikan arahan yang baik kepada bawahan. Salah satu contoh yang sudah diterapkan di rumah sakit bahwa kepala unit IGD yang mendapatkan pelatihan BCLS, melakukan *in-house training* bersama dengan bawahan di IGD.

Penelitian oleh Babiker et al menunjukkan bahwa anggota tim tidak percaya bahwa satu perspektif seseorang lebih unggul daripada pelatihan orang lain. Petugas kesehatan menilai kunci dari bekerja dalam tim adalah bahwa anggota tim sesama dapat bergantung satu sama lain dan semua dapat menjadi contoh/teladan. Evolusi dalam perawatan kesehatan yang berkualitas memerlukan pengembangan profesional perawatan kesehatan paralel berpusat pada mutu keselamatan pasien. Nilai dan prinsip kerja sebagai tim dan prinsip dalam menyediakan petugas kesehatan dengan pendekatan praktis

merupakan cara untuk memberikan perawatan pasien yang berkualitas (Babiker, Husseini, & Nemri, 2014).

Variabel profesional SDM penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 3,79 terdapat pada pertanyaan nomor 6 yaitu “menyelesaikan pekerjaan melebihi jumlah yang ditargetkan”. Di rumah sakit diketahui bahwa salah satu profesional yang masih perlu ditingkatkan terkait dalam mengerjakan laporan pengadaan obat. Hal tersebut tentu sangat erat kaitannya dengan mutu keselamatan pasien, agar tersedia obat yang pasien butuhkan untuk kesembuhan pasien. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa laporan pengadaan obat dari kepala unit farmasi masih sering terlambat sementara perputaran obat sangat cepat sehingga membutuhkan stok harus selalu diperhatikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan masih belum dilakukan sesuai dengan jadwal ditargetkan maupun dalam melebihi yang sudah ditargetkan.

Professional SDM berpengaruh terhadap mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah. Profesional SDM dan dukungan iklim kerja yang nyaman dapat meningkatkan mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit. Ketika mereka bekerja di iklim yang lebih mendukung dengan kepemimpinan dan pengaturan organisasi yang terstruktur. Perawat harus mampu menyesuaikan

lingkungan yang kurang kondusif namun yang paling penting, keselamatan pasien (Stone, Hughes, & Dailey, 2008).

### **3. Pengaruh Kompetensi dan Profesional SDM terhadap Mutu Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah.**

Kompetensi dan profesional SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu keselamatan pasien di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Kompetensi dan profesional SDM memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,6% sedangkan 39,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu keselamatan pasien antara lain, lingkungan eksternal, kepemimpinan, budaya organisasi, praktik manajemen, struktur dan system serta motivasi.

Kompetensi dan profesional SDM dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki kontribusi yang baik terhadap mutu keselamatan pasien. Cahyono mengatakan mutu keselamatan pasien memberikan syarat pada komponen struktur serta proses pada keadaan yang terbaik atau sesuai standar. Apabila proses layanan sudah sesuai standar dan didukung oleh struktur serta lingkungan yang optimal, dapat memberikan hasil layanan yang aman (Cahyono, 2008).

Kompetensi dan profesional sumberdaya manusia memegang peranan penting untuk terciptanya efektif dan produktivitas dalam bekerja dan tanggungjawabnya secara optimal dapat memberikan hasil layanan terbaik. Sikap petugas kesehatan dalam organisasi atau instansi yang saling memahami satu sama lain, menghindari persaingan yang tidak sehat serta adanya komunikasi yang efektif antara bagian (Wibowo, 2012).

Pelayanan medis rumah sakit akan berjalan dengan baik dengan dukungan pelayanan non medis yang diselenggarakan oleh petugas administrasi dalam menunjang semua jenis pelayanan di rumah sakit. Untuk menjalankan fungsi pelayanan non medis diperlukan kompetensi dan profesional sumberdaya manusia pegawai yang memadai, baik yang didapat melalui pendidikan formal, diklat maupun pengalaman kerja (Rahmayanti & Madiawati, 2015).

Variable mutu keselamatan pasien nilai tren tertinggi sebesar 4,47 pada pernyataan “Unit-unit kerja dalam rumah sakit bekerjasama dengan baik”. Hal yang seringkali terjadi terkait mutu keselamatan pasien di rumah sakit adalah adanya kesalahan dalam pemakaian identitas pasien. Oleh karena itu semua unit-unit terkait di rumah sakit saling berkoordinasi dengan baik terutama bagian IGD, administrasi

dan bangsal memiliki sikap disiplin untuk memastikan mutu keselamatan pasien.

Perawatan yang bekerja di lingkungan yang berisiko tinggi, membutuhkan kesadaran dan kedisiplinan dalam meningkatkan keyakinan petugas kesehatan dalam bekerja. Dibutuhkan kompetensi dan profesional perawatan kesehatan untuk mengenali dan mengelola risiko dalam situasi yang dinamis termasuk manajemen tugas, kerja tim, dan pengambilan keputusan berdasarkan sistem dan klinis yang diinformasikan, mempelajari dan menerapkan keterampilan dan kompetensi non-teknis ini, penyedia layanan kesehatan dapat membantu meningkatkan hasil untuk pasien dan keluarga mereka dengan mencegah atau mengurangi kejadian buruk (Frank & Brien, 2009).

Variabel mutu keselamatan pasien penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 4,11 terdapat pada pertanyaan nomor 4 yaitu “Atasan memberikan pujian ketika melihat suatu pekerjaan”. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan atasan salah satunya adalah kepala bangsal dalam memberikan job desk kepada bawahan sudah baik sehingga menjadi pendukung dalam meningkatkan mutu keselamatan pasien. Akan tetapi kepala bangsal jarang memberikan pujian kepada



bawahan yang sudah melakukan kinerja untuk meningkatkan mutu keselamatan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan pertemuan. Padahal adanya pujian yang diberikan atasan dapat meningkatkan motivasi bawahan untuk dapat melakukan kinerja dengan baik.

Kompetensi dan profesional SDM terhadap keselamatan pasien yang baik maka dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit. Faktor kompetensi dan profesional SDM, mendukung keselamatan pasien, namun ada beberapa faktor yang dibutuhkan untuk meningkatkan keselamatan pasien lingkungan kerja yang aman dan sehat mendukung kebutuhan pasien, Keuntungan yang diperoleh antara lain peningkatan efektivitas organisasi, peningkatan *outcomes* mutu keselamatan pasien, dan tenaga kerja menjadi lebih produktif (Loeppke et al., 2017)

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa mutu keselamatan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kompetensi dan profesional SDM, dimana untuk meningkatkan mutu keselamatan pasien, di Rumah Sakit Swasta Jawa Tengah karyawan harus memiliki kompetensi dan profesional SDM.