

PENGETAHUAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP PENCEGAHAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DENGAN SISTEM MENTORING SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Clara Purwanti¹, Erry Yudha Mulyani², Rian Adi Pamungkas³

^{1,2,3} Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
Korespondensi E-mail: clara.esaunggul@gmail.com

Submitted: Juli 2023, Revised: Agustus 2023, Accepted: September 2023

Abstract

This research is based on patient safety incidents that occur in inpatient installations in 2020 - 2021. The purpose of this study is to empirically reveal the effect of knowledge, role ambiguity and the mentoring system on the prevention of patient safety incidents, as well as assess the ability of the mentoring system to moderate knowledge relationships and role ambiguity towards the prevention of patient safety incidents. This type of research includes quantitative research with a cross-sectional study design. The population used was inpatient installation nurses as many as 85 respondents and the sample calculation used a saturated sample which made the entire population as respondents. The results of the study prove that knowledge, role ambiguity and the mentoring system affect the prevention of patient safety incidents, the mentoring system moderates the relationship between knowledge and role ambiguity on the prevention of patient safety incidents)

Keyword: *Prevention of patient safety incidents, Knowledge, Role ambiguity, Mentoring systems, Nurses*

Abstrak

Penelitian ini dilandaskan pada insiden keselamatan pasien yang terjadi di instalasi rawat inap pada tahun 2020 - 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara empiris pengaruh pengetahuan, ambiguitas peran dan sistem mentoring terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien, serta menilai kemampuan sistem mentoring dalam memoderasi hubungan pengetahuan dan ambiguitas peran terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien. Desain penelitian menggunakan *cross sectional study*, dengan populasi perawat instalasi rawat inap sebanyak 85 responden dan menggunakan sampel jenuh yang menjadikan seluruh populasi sebagai responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan, ambiguitas peran dan sitem mentoring berpengaruh signifikan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien, sistem mentoring tidak memoderasi hubungan pengetahuan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dan sistem mentoring mampu memoderasi hubungan ambiguitas peran terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien. Sistem mentoring yang dijalankan kepala ruangan membuat ambiguitas peran perawat pada layanan keperawatan menurun sehingga dengan penurunan tersebut membuat perawat mampu mewujudkan pencegahan insiden keselamatan pasien pada layanan keperawatan di instalasi rawat inap

Kata Kunci Ambiguitas peran, Pencegahan insiden keselamatan pasien, Pengetahuan, Sistem mentoring

PENDAHULUAN

Insiden keselamatan pasien dapat dicegah melalui implementasi budaya keselamatan pasien dengan menerapkan konsep tata kelola klinis yang berusaha menghadirkan pelayanan medis berkualitas dengan mengedepankan standar keamanan bagi pasien, dan konsep tersebut akan menata para profesional kesehatan untuk mampu mengantarkan pelayanan medis yang berkualitas, aman dan berfokus kepada keselamatan pasien (Safarpour et al., 2017). Beberapa faktor pembentuk kemampuan tenaga kesehatan dalam menghindari insiden keselamatan pasien berkaitan dengan budaya

keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi antar bagian (Donaldson et al, 2021). Modal dasar untuk mewujudkan keselamatan pasien adalah pengetahuan yang harus dimiliki perawat agar mampu menjalankan fungsinya sebagai tenaga kesehatan untuk berupaya memberikan asuhan keperawatan yang aman bagi pasien (Febriansyah, Kusumapradja & Ahmad, 2020). Pengetahuan dibentuk melalui pengalaman, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi yang

akan membuat individu mampu dalam pengambilan tindakan yang berbeda atau lebih efektif dibandingkan dengan tidak memiliki pengetahuan (Davenprot, 1988). Sangat penting bagi perawat untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan domain yang penting dalam mempengaruhi perilaku perawat untuk memberikan pelayanan kepada pasien demi terlaksananya asuhan keperawatan yang optimal yang akan menghindarkan perawat pada keadaan ambiguitas peran (Garrigues et al., 2022). Ambiguitas peran terjadi karena deskripsi pekerjaan yang tidak dijelaskan secara rinci serta tidak adanya standar kinerja yang jelas sehingga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh anggota organisasi (Cengiz, Yoder & Danesh, 2021), dan ambiguitas peran berkaitan dengan wewenang, tanggung jawab, kejelasan tujuan dan cakupan pekerjaan (Rizzo, House & Lirzman, 1970).

Pengetahuan perawat ditujukan untuk mampu menghindari terjadinya insiden keselamatan pasien dalam layanan keperawatan (Dimitriadou et al., 2021), serta

ambiguitas peran dapat diatasi dengan sebuah sistem mentoring yang berupaya mengarahkan perawat untuk memahami peranannya dalam asuhan keperawatan (Meeuwissen, Stalmeijer & Govaerts, 2019). Memaksimalkan pengetahuan dan penguasaan peran perawat akan lebih efektif mewujudkan pelayanan yang aman bagi pasien jika dipimpin oleh seorang mentor yang berpengalaman (McSherry & Snowden, 2019). Seperti halnya pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Manzi et al. (2017) bahwa dalam menghindari insiden keselamatan pasien, dibutuhkan sebuah sistem mentoring yang tepat dari pimpinannya agar mampu mengimplementasikan keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan, karena sistem mentoring berkaitan dengan cara pimpinan dalam memberikan dukungan psikologi, dukungan karir dan membangun keteladanan karyawan (Kasper, 2002).

Fenomena awal yang melandasi penelitian ini adalah terjadinya permasalahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap pada periode 2020 – 2021:

Tabel 1
Insiden Keselamatan Pasien Periode 2020 -2021

Kasus	Tahun		Fluktuasi	Standar yang ditetapkan
	2020	2021		
Kejadian tidak diharapkan	8	12	+4	0
Kejadian nyaris cedera	3	4	+1	0
Kejadian tidak cedera	4	7	+3	0
Kondisi potensial cedera	1	3	+2	0

Sumber: Internal Organisasi

Berdasarkan informasi pada tabel tersebut, terlihat bahwa setiap tahunnya belum ada yang mencapai target ketentuan manajemen tentang kasus insiden keselamatan pasien yang masih dapat ditolerir, terlihat peningkatan signifikan terjadi pada kejadian tidak diharapkan, di mana peningkatan sebesar 4 kejadian pada tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya. Dinamika kualitas tersebut menggambarkan belum maksimalnya manajemen membentuk budaya keselamatan pasien sebagai sebuah nilai yang harus dianut bersama oleh anggotanya dalam menghantarkan pelayanan kesehatan yang aman bagi pasien dengan mengedepankan budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi

antar bagian (Barbera et al., 2021; Khoshakhlgh et al., 2019). Menelusuri insiden keselamatan pasien periode 2020 - 2021, dilakukannya wawancara yang berhubungan dengan pelaksanaan asuhan keperawatan pada 10 perawat yang terdiri dari ketua tim dan perawat pelaksana, diketahui bahwa 7 perawat mengalami ambiguitas peran dalam asuhan keperawatan karena kurangnya pemahaman atas tanggung jawab masing-masing untuk melaksanakan asuhan keperawatan profesional dalam memberikan pelayanan yang aman bagi pasien, selama ini hanya sebatas diberikan perintah penugasan oleh kepala ruangan tanpa arahan yang spesifik, dan kurangnya informasi yang seharusnya dikemukakan oleh

kepala ruangan sebelum memberikan penugasan untuk merawat pasien di instalasi rawat inap.

Keterangan tersebut menjelaskan adanya permasalahan tentang informasi kontekstual dan pandangan pakar yang seharusnya dapat disampaikan secara spesifik oleh kepala ruangan sebelum menugaskan perawat untuk melaksanakan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap sebagai sumber pengetahuan bagi pelaksana asuhan keperawatan, karena dengan informasi dan arahan yang jelas sebagai dasar pengetahuan bagi perawat, akan menjadi acuan bagi perawat untuk mampu memberikan asuhan keperawatan yang aman dan berfokus pada keselamatan pasien (Asem, Sabry & Elfar, 2019; Khademian, Fishgar & Torabizadeh, 2018; MacDonald et al., 2020; Setyowati, 2019). Selain itu terlihat bahwa kepala ruangan kurang peduli dalam memberikan sistem mentoring agar perawat mampu memberikan asuhan keperawatan yang berfokus pada keselamatan pasien, karena dengan sistem mentoring yang baik akan menjadi penguat dalam meningkatkan asuhan keperawatan yang berfokus pada keselamatan pasien (Manzi et al., 2017; Latham, Hogan & Ringl, 2018; Ahmed et al., 2019; Nur, Pasinringi & Muis, 2019; Chioma et al., 2021).

Fenomena selanjutnya yang didapatkan dari hasil penelusuran adalah informasi dari 5 orang perawat senior, mereka mengemukakan bahwa beberapa perawat yang tergabung dalam instalasi rawat inap adalah perawat pada instalasi lain yang ditempatkan di instalasi rawat inap karena kebutuhan di masa pandemi Covid-19, sehingga mereka belum pernah mendapatkan pelatihan keterampilan yang berhubungan dengan manajemen keperawatan instalasi rawat inap, dan perawat yang baru bergabung dalam instalasi rawat inap tersebut, tidak mendapatkan pendampingan dari kepala ruangan secara khusus agar mampu memberikan asuhan keperawatan yang maksimal bagi pasien rawat inap. Melihat fenomena tersebut, adanya sebuah permasalahan yang berkaitan dengan ambiguitas peran dan sistem mentoring

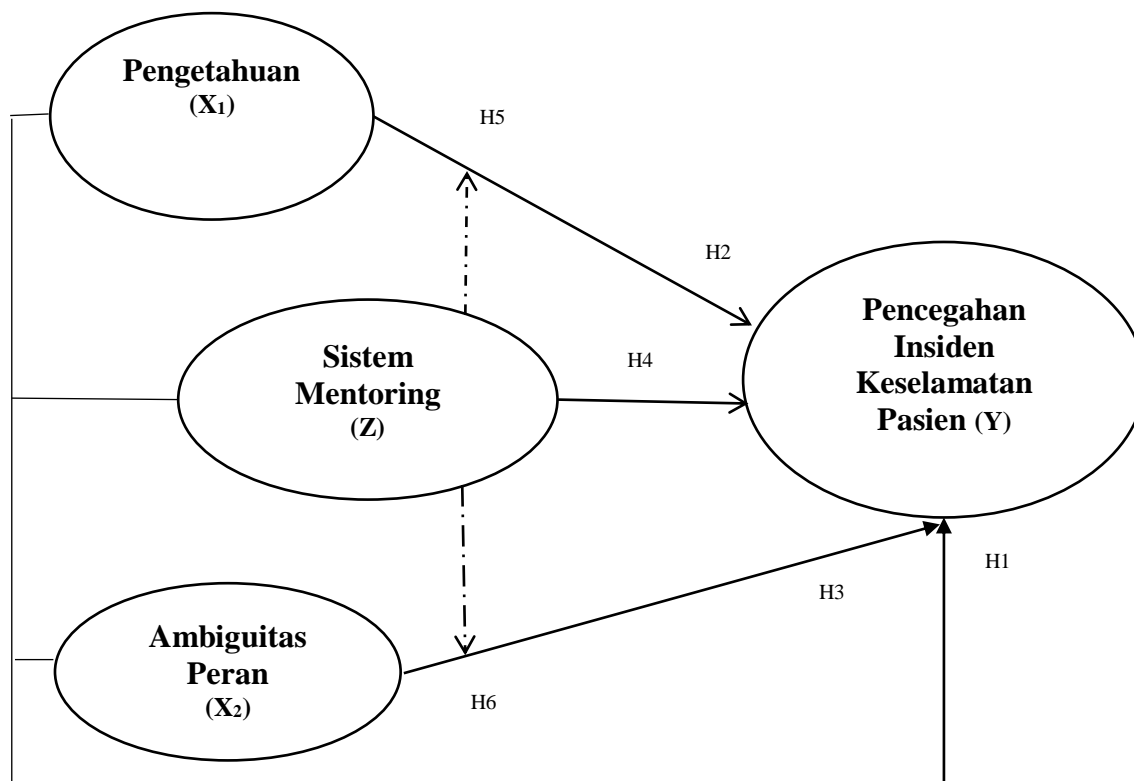
dalam menghantarkan asuhan keperawatan yang aman bagi pasien. Di mana seharusnya perawat yang baru tergabung dalam instalasi rawat inap diberikan pelatihan keterampilan dalam hal manajemen keperawatan dan metode penugasan untuk menghindari ambiguitas peran dalam menjalankan tugasnya, dan peran keterampilan menjauhkan perawat pada keadaan ambiguitas peran, sehingga mampu menghindari insiden keselamatan pasien yang akan terjadi (Timmins et al., 2021; Khairina, Malini & Huriani, 2020; Lee & Jang, 2017; Kirca & Bademli, 2019; Duffield et al., 2018; Dickerson & Latina, 2017; Kim & Kim, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, banyak penelitian terdahulu yang relevan, hanya belum ada yang menggabungkan pengetahuan, ambiguitas peran, sistem mentoring dan pencegahan insiden keselamatan pasien dalam satu penelitian, sehingga penelitian ini menjadi sebuah kebaruan. Berdasarkan permasalahan insiden keselamatan pasien yang terjadi di tahun 2020 – 2021, perlu dikakukan penelitian empiris dengan tujuan mengungkap secara empiris pengaruh pengetahuan dan ambiguitas peran terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dengan sistem mentoring sebagai moderator.

METODE PENELITIAN

Kerangka Konseptual

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka sebagai bentuk paradigma penelitian, berikut digambarkan kontelasi penelitian sebagai alur permasalahan yang akan diungkap.



Gambar 1
Konstelasi Penelitian

Partisipan dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan disain *cross sectional study*, sehingga melibatkan populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat yang tergabung di Rumah Sakit Swasta di Tangerang yang berjumlah 85 personil, populasi ini digunakan karena pada unit tersebut adanya masalah insiden keselamatan pasien yang terjadi di tahun 2020 – 2021 dan belum tercapainya target yang ditetapkan organisasi yang mengharuskan tidak adanya insiden keselamatan pasien. Untuk sampel, digunakan sampel jenuh, di mana seluruh populasi menjadi sampel, sehingga jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 85 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan desain *probability sampling* di mana seluruh populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat statistik, maka dilakukan metode survey dengan menyebarkan kuesioner penelitian yang telah dibentuk sesuai dengan teori pengukuran setiap variabel yang diadopsi. Pemberian skor dengan menggunakan skala likert poin 1 – 4.

Instrumen

Pengukuran instrumen pengetahuan mengadopsi indikator dari Davenport (1988) yang terdiri dari pengalaman, informasi, pandangan pakar dan intuisi dan terdiri dari 12 butir pertanyaan. Instrumen ambiguitas peran mengadopsi indikator dari Rizzo, House & Lirzman (1970) yang terdiri dari wewenang, tanggung jawab, kejelasan tujuan dan cakupan pekerjaan dan terdiri dari 12 butir pertanyaan. Instrumen sistem mentoring mengadopsi indikator dari Kasper (2002) yang terdiri dari dukungan psikologi, dukungan karir dan membangun keteladanan karyawan serta terdiri dari 9 butir pertanyaan. Instrumen pencegahan insiden keselamatan pasien mengadopsi indikator dari Donaldson et al. (2021) yang terdiri dari budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi yang terdiri dari 12 butir pertanyaan. Pretest dilakukan terhadap 30 responden diluar sampel penelitian menggunakan teknik korelasi product moment dan uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach's alpha sehingga didapatkan hasil pada instrumen pengetahuan hanya 12 pernyataan yang valid, ambiguitas peran 12 pernyataan, sistem mentoring 9 pernyataan, dan pencegahan insiden keselamatan pasien 12 pernyataan. Uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach's alpha, dan

menunjukkan seluruh instrumen memiliki nilai reliabilitas > 0,60.

Teknik Analisis Data

Analisa statistik deskriptif mengacu pada Ferdinand (2014) menggunakan analisa *three box method* sehingga dihasilkan rentang skala 21,25 – 42,5: Rendah, 42,6 – 63,75: Sedang dan 63,76 – 85: Tinggi. Analisa regresi linier berganda dan moderat regrestion analysis dihunakan sebagai alat uji hipotesis dengan menggunakan bantuan program SPSS dengan uji signifikansi dilakukan secara simultan dan parsial dengan tingkat kesalahan 5%,

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2

Matrik Analisa Instrumen Penelitian

Variabel	Skor	Keterangan
Pengetahuan	52,19	S
Ambiguitas peran	54,75	S
Sistem mentoring	46	S
Pencegahan insiden keselamatan pasien	50,07	S

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui (1) Variabel pengetahuan berada pada taraf sedang, yang berarti pengetahuan perawat cukup mendorongnya dalam mewujudkan pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap. (2) Variabel ambiguitas peran berada pada taraf sedang, yang berarti perawat cukup yakin dalam mewujudkan pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap. (3) Variabel sitem

yang mengacu pada nilai probabilitas, jika < 0,05 maka hipotesis diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisa dari 85 responden yang disurvei, pada kategori jenis kelamin terbanyak adalah wanita dengan persentase 80%, kategori usia terbanyak pada rentang >35 – 45 Tahun sebesar 55%, kategori pendidikan terakhir terbanyak dengan pendidikan akhir D3 sebesar 51% dan pada kategori masa kerja terbanyak pada rentang >10 – 15 Tahun sebesar 44%.

mentoring berada pada taraf sedang, yang berarti perawat cukup terdorong dengan pendampingan yang diberikan kepala ruangan dalam mewujudkan pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap. (4) Variabel pencegahan insiden keselamatan pasien berada pada taraf sedang, yang berarti perawat cukup patuh pada sistem yang diterapkan organisasi untuk pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap.

Uji Hipotesis

Tabel 3

Analisa Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Konstanta	Uji Signifikansi		Adj R Square
			<i>f</i> test	<i>t</i> test	
Pengetahuan (X_1)	0,288			0,003	
Ambiguitas peran (X_2)	-0,146	21,987	0,000	0,003	0,243
Sistem mentoring (Z)	0,238			0,049	

Sumber: Olahan SPSS 2022

Hasil analisa menunjukkan persamaan regresi $Y=21,987+0,288(X_1)-0,146(X_2)+0,238(Z)$ yang berarti jika pengetahuan, ambiguitas peran dan sistem mentoring ditingkatkan sebanyak 1 satuan, maka pencegahan insiden keselamatan pasien akan meningkat sebanyak 0,288 melalui pengetahuan, penurunan sebesar 0,146 melalui ambiguitas peran dan peningkatan sebesar 0,238 melalui sistem mentoring. Uji signifikansi secara simultan menunjukkan perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti secara bersamaan pengetahuan, ambiguitas peran dan sistem mentoring berpengaruh signifikan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dan masuk dalam kategori penerimaan H_1 . Uji signifikansi pada pengaruh X_1 terhadap Y memiliki perbandingan nilai probabilitas $0,003 < 0,05$ yang berarti pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap

pencegahan insiden keselamatan pasien dan masuk dalam kategori penerimaan H_2 . Uji signifikansi pengaruh X_2 terhadap Y diketahui perbandingan nilai probabilitas $0,003 < 0,05$ yang berarti ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dan masuk dalam penerimaan H_3 . Uji signifikansi pengaruh Z terhadap Y diketahui perbandingan nilai probabilitas $0,049 < 0,05$ yang berarti sistem mentoring berpengaruh signifikan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dan masuk dalam penerimaan H_4 . Uji determinasi menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,243 yang berarti secara bersamaan pengetahuan, ambiguitas peran dan sistem mentoring berkontribusi sebesar 24,3% dalam menciptakan pencegahan insiden keselamatan pasien, dan sisanya sebesar 75,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 4
Moderat Regretion Analysis

Variabel	Koefisien	ttest
Pengetahuan → Sistem mentoring	-0,047	0,094
Ambiguitas peran → Sistem mentoring	0,096	0,000

Sumber: Olahan SPSS 2022

Koefisien interaksi pengetahuan dan sistem mentoring terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien bernilai -0,047 dan uji signifikansi menunjukkan perbandingan nilai probabilitas $0,094 > 0,05$ yang berarti sistem mentoring tidak mampu memperkuat hubungan pengetahuan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien dan sistem mentoring bukan sebagai pemoderasi serta masuk kategori penolakan **H5**. Koefisien interaksi antara ambiguitas peran dan sistem mentoring terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien bernilai 0,096 dan uji signifikansi menunjukkan perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti sistem mentoring mampu memoderasi hubungan ambiguitas peran terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien, sehingga saat sistem mentoring melakukan interaksi, maka pencegahan insiden keselamatan pasien dapat meningkat sebesar 0,096 melalui penurunan ambiguitas peran dan masuk kategori penerimaan **H6**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan, Ambiguitas Peran dan Sistem Mentoring Terhadap Pencegahan Insiden Keselamatan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan pengetahuan, ambiguitas peran dan sistem mentoring berpengaruh signifikan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap, maka setiap upaya peningkatan pengetahuan dan sistem mentoring akan meningkatkan kemampuan perawat dalam upaya pencegahan insiden keselamatan pasien, sedangkan saat ambiguitas peran perawat menurun, maka perawat mampu mewujudkan perilaku pencegahan insiden keselamatan pasien lebih baik. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan membentuk perilaku kerja yang dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien (Asem, Sabry & Elfari,

2019), dan akan membuat perawat mampu mewujudkan keselamatan pasien dalam asuhannya (Biresaw, Asfaw & Zewdu, 2020), ambiguitas peran akan menurunkan kemampuan perawat dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien (Timmins et al., 2021), saat perawat merasakan adanya ambiguitas peran, maka kemungkinan besar terjadinya insiden keselamatan pasien pada layanan keperawatan (Khairina, Malini & Huriani, 2020), dan sistem mentoring membentuk kepedulian perawat dalam mewujudkan keselamatan pasien (Manzi et al., 2017), serta menjadi motivasi dalam mewujudkan keselamatan pasien (Latham, Hogan & Ringl, 2018), sehingga insiden keselamatan pasien dapat dihindari (Ahmed et al., 2019).

Hasil ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa pengetahuan adalah pengalaman nilai, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi, informasi menjadi dasar dalam melakukan sesuatu hal karena pengetahuan akan membuat individu mampu dalam pengambilan tindakan yang berbeda atau lebih efektif dibandingkan dengan tidak memiliki pengetahuan (Davenport, 1988) dan insiden keselamatan pasien dapat dihindari dengan menerapkan sistem untuk mengatur kedisiplin dari para tenaga kesehatan dalam melakukan perawatan kepada pasien, hal tersebut dilakukan untuk mengurangi resiko, kesalahan serta kerugian kepada pasien selama dalam masa asuhan keperawatan (Wachter & Gupta, 2018). Artinya pengetahuan perawat tentang standar keperawatan yang efektif, akan membentuk perilaku kerja yang disiplin dan profesional, di mana keamanan pasien dalam layanan keperawatan menjadi sebuah prioritasnya, sehingga perawat akan bekerja dengan berpegang pada budaya keselamatan pasien

yang akan menghindarkan pada kesalahan dalam proses penghantaran layanan keperawatan kepada pasien di instalasi rawat inap.

Selain itu hasil ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan sebuah keadaan individu yang menggambarkan ketidakpahamannya pada hak serta kewajibannya dalam menjalankan pekerjaan (Gibson et al., 2017) dan ambiguitas peran muncul saat individu memegang peran tertentu tetapi tidak secara jelas mengerti dan yakin tentang apa yang dilakukannya (Robbins, 2016). Artinya saat perawat tidak memahami apa yang seharusnya dilakukan dan tidak dilakukan dalam menghantarkan layanan keperawat di instalasi rawat inap, maka keadaan tersebut akan berdampak pada kesalahan dalam memberikan layanan keperawatan yang tepat bagi pasien, sehingga insiden keselamatan pasien dapat terjadi karena ketidakpahaman perawat dalam melakukan tindakan yang tepat pada proses penghantaran layanan keperawatan. Serta hal ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa sistem mentoring adalah hal khusus berkaitan dengan pengawasan, hubungan yang saling mendukung atau hubungan di antara dua orang yang didasarkan pada kepercayaan dan saling menghargai, dan mentoring berkaitan dengan cara pimpinan memberikan dukungan psikologi, dukungan karir dan membangun keteladanan karyawan (Kasper, 2002). Artinya sistem mentoring yang dilakukan kepala ruangan sebagai orang yang lebih paham dalam menghantarkan layanan keperawatan yang aman bagi pasien, dilakukan sebuah pendampingan yang akan mengarahkan perawat untuk bertindak secara benar dan tepat menghantarkan layanan yang tepat bagi pasien, selain itu dalam sistem mentoring dilakukan dorongan-dorongan yang akan membuat perawat termotivasi untuk menghantarkan layanan keperawatan yang aman bagi pasien, sehingga upaya pencegahan insiden keselamatan pasien dapat diwujudkan, dan keselamatan pasien pada layanan keperawatan selalu diprioritaskan oleh perawat.

Kemampuan Sistem Mentoring Memoderasi Hubungan Pengetahuan Terhadap Pencegahan Insiden Keselamatan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan bahwa sistem mentoring tidak dapat memperkuat hubungan pengetahuan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien yang dibuktikan dengan uji signifikansi menunjukkan perbandingan nilai probabilitas $0,094 > 0,05$, sehingga dengan sistem mentoring yang diberikan kepala ruangan, tidak mampu merubah pengetahuan perawat dalam meningkatkan pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap. Hasil ini bertentangan dengan penelitian relevan yang membuktikan bahwa pengetahuan membentuk perilaku kerja yang dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien (Asem, Sabry & Elfir, 2019), dan akan membuat perawat mampu mewujudkan keselamatan pasien dalam asuhannya (Biresaw, Asfaw & Zewdu, 2020), dan sistem mentoring membentuk kepedulian perawat dalam mewujudkan keselamatan pasien (Manzi et al., 2017), serta menjadi motivasi dalam mewujudkan keselamatan pasien (Latham, Hogan & Ringl, 2018), sehingga insiden keselamatan pasien dapat dihindari (Ahmed et al., 2019). Hasil ini bertentangan dengan pendapat yang menyatakan bahwa sistem mentoring adalah sebuah proses alami di mana seseorang yang lebih banyak memiliki kemampuan dan pengalaman melayani sebagai peran model, guru, sponsor, pendorong, konsultan dan teman kepada seseorang yang memiliki kemampuan dan pengalaman masih sedikit (Yulk, 2019), insiden merupakan suatu kejadian yang tidak diharapkan tetapi belum menyebabkan cedera serius pada penderita (Schnepf, Vidal & Hawley, 2017), dan keselamatan pasien sebagai penghindaran, pencegahan dan perbaikan dari hasil tindakan yang buruk atau cedera yang berasal dari proses perawatan kesehatan (Vincent, 2011). Seharusnya dengan arahan dan

pendampingan yang diberikan kepala ruangan, akan menambah pengetahuan serta keterampilan perawat dalam memberikan layanan keperawatan yang aman bagi pasien, sehingga perawat lebih cermat dan handal untuk mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien, karena diberikan bimbingan dan pendampingan serta motivasi untuk mewujudkan keselamatan pasien dalam layanan keperawatan di instalasi rawat inap, yang membuat potensi-potensi cedera dapat dihindari.

Kemampuan Sistem Mentoring Memoderasi Hubungan Ambiguitas Peran Terhadap Pencegahan Insiden Keselamatan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan bahwa sistem mentoring mampu memperlemah hubungan ambiguitas peran terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien, sehingga dengan adanya sistem mentoring, maka ambiguitas peran dapat menurun, sehingga pencegahan insiden keselamatan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem mentoring membentuk kepedulian perawat dalam mewujudkan keselamatan pasien (Manzi et al., 2017), serta menjadi motivasi dalam mewujudkan keselamatan pasien (Latham, Hogan & Ringl, 2018), sehingga insiden keselamatan pasien dapat dihindari (Ahmed et al., 2019). Hasil ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa sistem mentoring adalah sebuah proses alami di mana seseorang yang lebih banyak memiliki kemampuan dan pengalaman melayani sebagai peran model, guru, sponsor, pendorong, konsultan dan teman kepada seseorang yang memiliki kemampuan dan pengalaman masih sedikit (Yulk, 2019), ambiguitas peran merupakan sebuah keadaan individu yang menggambarkan ketidakpahamannya pada hak serta kewajibannya dalam menjalankan pekerjaan (Gibson et al., 2017), dan insiden merupakan suatu kejadian yang tidak diharapkan tetapi belum

menyebabkan cedera serius pada penderita (Schnepp, Vidal & Hawley, 2017), serta keselamatan pasien sebagai penghindaran, pencegahan dan perbaikan dari hasil tindakan yang buruk atau cedera yang berasal dari proses perawatan kesehatan (Vincent, 2011). Artinya saat perawat mengalami ketidakpahaman pada tugas serta tanggung jawabnya dalam menentukan tindakan yang tepat pada layanan keperawatan di instalasi rawat inap, maka kepala ruangan berupaya mengarahkannya untuk melakukan tindakan yang tepat, sehingga perawat terhindar dari kesalahan tindakan dalam menghantarkan layanan keperawatan kepada pasien, dan keselamatan pasien dapat terjaga di masa keperawatan.

Kemampuan sistem mentoring yang diterapkan kepala ruangan dapat menurunkan ambiguitas peran, sehingga mampu mewujudkan pencegahan insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap, hal ini sejalan dengan *contingency theory* yang menyebutkan bahwa pengelolaan organisasi atau perusahaan melalui penerapan sistem kontrol manajemen yang dimiliki dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila pemimpin organisasi atau perusahaan mampu memperhatikan, menganalisis, dan memecahkan berbagai situasi tertentu yang sedang dihadapi secara terpisah, artinya bahwa sistem mentoring yang dilakukan kepala ruangan berupaya menganalisis kebutuhan serta harapan perawat agar mampu efektif dan profesional memberikan layanan keperawatan yang aman di instalasi rawat inap, sehingga dengan hasil analisa nya tersebut, kepala ruangan menerapkan sistem pendampingan yang tepat, baik sebagai mentor atau bahkan menjadi konselor yang mencoba memahami kebutuhan perawat sebagai bawahannya yang membantu terciptanya pelayanan yang aman di instalasi rawat inap

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Kesimpulan ditulis dalam bentuk nomor Pencegahan insiden keselamatan

pasien dapat meningkat melalui pengetahuan, menurun melalui ambiguitas peran dan meningkat melalui sistem mentoring. Sebagai pemoderasi, sistem mentoring tidak mampu

memperkuat hubungan pengetahuan terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien, tetapi adanya sistem mentoring, maka ambiguitas peran perawat dapat menurun, dan pencegahan insiden keselamatan pasien dapat meningkat. Sistem mentoring mengarahkan perawat untuk mampu mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap, dengan pendampingan yang diberikan kepala ruangan, maka sebagai seorang yang lebih berpengalaman, kepala ruangan akan bertindak sebagai guru yang mengajarkan cara memberikan layanan keperawatan yang aman sehingga pengetahuan dan keterampilan perawat lebih kuat untuk mampu mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien dan sebagai motivator, kepala ruangan akan menjadi pendorong bagi perawat untuk bersemangat, mendedikasikan dirinya dan menghayati perannya dalam menghantarkan pelayanan yang aman bagi pasien, sehingga potensi insiden keselamatan pasien dapat diminimalisir melalui

kemampuan kepala ruangan dalam mendampingi perawat menjalankan peranannya sebagai pemberi layanan keperawatan yang aman bagi pasien. Penelitian ini terbatas hanya dikhususkan bagi perawat yang tergabung di instalasi rawat inap dan penelitian dilakukan dari sudut pandang organisasi bukan pasien sebagai penerima layanan keperawatan, sehingga diharapkan untuk selanjutnya melibatkan seluruh sumber daya manusia yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga dapat menilai seluruh kemampuan sumber daya manusia dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang aman bagi pasien. Selain itu perlu dilakukan analisa dari perspektif pasien, sehingga penilaian layanan keperawatan yang berkualitas dapat dinilai secara nyata sesuai dengan apa yang dirasakan pasien pada layanan keperawatan yang dihantarkan perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Srivasta, S., Warren, N., Mayra, K., Misra, M., Mahaparta, T & Rao, K.D. (2019). The impact of a nurse mentoring program on the quality of labour and delivery care at primary health care facilities in Bihar, India. *BMJ global health*, 4(6), 1-11. <https://doi.org/10.1136%2Fbmjgh-2019-001767>.
- Asem, N., H.A. Sabry & E. Elfar. (2019). Patient safety: knowledge, influence and attitude among physicians: an exploratory study. *Journal of Egyptian public health association*, 94(22), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s42506-019-0022-9>.
- Barbera, M.G., N.H. Vidal., E.V. Esteve., Y.M. Garcia., I.H. Guardiola., E.M.O. Girona., F.B. Romero., C.C. Muniain., E.M.S. Garcia., C.R. Renones & F.M.M. Lujan. (2021). Analysis of Patient Safety Incidents in Primary Care Reported in an Electronic Registry Application. *International journal of environmental research and public health*, 18(17), 1-21. <https://doi.org/10.3390%2Fijerph18178941>.
- Biersaw, H., N. Asfaw & F. Zewdu., (2020). Knowledge and attitude of nurses towards patient safety and its associated factors. *Intrenational journal of Africa nursing science*, 13(2), 1-32. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100229>.
- Cengiz, A., L.H. Yoder & V. Danesh. (2021). A concept analysis of role ambiguity experienced by hospital nurses providing bedside nursing care. *Nursing & health sciences*, 23(4), 807-817. <https://doi.org/10.1111/nhs.12888>.
- Davenport, T. H. (1988). *Working knowledge: How organizations manage what they Know*. USA: Harvard Business Press.
- Dimitriadou, M., A. Merkouris., A.

- Charalambous., C. Lemonidou & E. Papastavrou. (2021). The knowledge about patient safety among undergraduate nurse students in Cyprus and Greece: a comparative study. *BMC nursing*, 20(110), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00610-6>.
- Donaldson, L., W. Ricciardi., S. Sheridan & R. Tartaglia. (2021). *Textbook of patient safety and clinical risk management*. Berlin: Springer.
- Febrianysah, R. Kusumapradja & H. Ahmad. (2020). The role of teamwork in improving patient safety culture. *JMMR*, 9(1), 41-52. <https://doi.org/10.18196/jmmr.91115>.
- Garrigues, M.P., Belio, M.P., Armayor, N.C., Esandi, N., Diaz. C.A & Armayor, N.C. (2020). Nurses' knowledge, skills and personal attributes for providing competent health education practice, and its influencing factors: A cross-sectional study. *Nurse education practice*, 58, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103277>.
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich., J.H. Donnelly Jr & R. Konopaske. (2017). *Organization: Behavior, structure & process*. Newyork: McGraw-Hill.
- Kasper, M. (2002). *Information packet: Mentoring, national resource center for foster care & permanency planning*. New York: McGraw-Hill.
- Khairina, I., Malini, H & Huriani, E. (2020). Pengetahuan dan keterampilan perawat dalam pengambilan keputusan klinis trias. *Link*, 16(1), 1-5. <http://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/link>.
- Khoshakhlagh, A., E. Khatooni., I. Akbarzade & S. Yazdanirad. (2019). Analysis of Affecting Factors on Patient Safety Culture in Public and Private Hospitals in Iran. *BMC health services research*, 1(1), 1-19. <https://doi.org/10.21203/rs.2.10737/v5>.
- Latham, C.L., H. Hogan & K. Ringl, K. (2018). Nurses supporting nurses: creating a mentoring program for staff nurses to improve the workforce environment. *Nursing administration journal*, 32(1), 27-39. <https://doi.org/10.1097/01.naq.0000305945.23569.2b>.
- Manzi, A., L.R. Hirschhorn., K. Sherr., C. Chirwa., C. Baynes & J.K.A. Williams. (2017). Mentorship and coaching to support strengthening healthcare systems: lessons learned across the five Population Health Implementation and Training partnership projects in sub-Saharan Africa. *BMC health services research*, 17(3), 6-16. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2656-7>.
- McSherry & M. Snowden. (2019). Exploring Primary Healthcare Students and Their Mentors' Awareness of Mentorship and Clinical Governance as Part of a Local Continuing Professional Development (CPD) Program: Findings of a Quantitative Survey. *Healthcare (Basel)*, 7(4), 1-14. <https://doi.org/10.3390/healthcare7040113>.
- Meeuwissen, S.N.E., R.E. Stalmeijer & M. Govaerts. (2019). Multiple-role mentoring: mentors' conceptualisations, enactments and role conflicts. *Medical education*, 53(6), 605-615. <https://doi.org/10.1111/medu.13811>.
- Rizzo, J.R., R.J. House & S.I. Lirtzman. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15(2), 150-163. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/2391486>.
- Robbins, S.P. (2016). *Organizational behavior*. New Jersey: Person education.

- Safarpur, H., M. Tafighi., L. Malekyan & J. Bazyar. (2017). Patient Safety Attitudes, Skills, Knowledge and Barriers Related to Reporting Medical Errors by Nursing Students. *International journal of clinical medicine*, 8(1), 1-11. <http://dx.doi.org/10.4236/ijcm.2017.81001>.
- Schnepp, R. R. Vidal & C. Hawley. (2017). *Incident management for operation*. USA: O'Reilly media.
- Timmins, F., De Vires, J.M., Muldowney, Y & McCabe, C. (2021). Nurses' views of fundamental relational skills used in clinical practice: a cross-sectional pilot study. *Frontiers of nursing*, 8(3), 223-232. <http://dx.doi.org/10.2478/fon-2021-0023>.
- Vincent, C. (2011). *Patient safety*. New Jersey: Jhon Willey.
- Wachter, R & K. Gupta. (2018). *Understanding patient safety*. New York: McGraw Hill.
- Yulk, G. (2019). *Leadership in organization*. USA: Pearson.