



JNPH

Volume 13 No. 1 (April 2025)

© The Author(s) 2025

INTERVENSI MOTIVASI KERJA PADA HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN SISTEM MENTORING TERHADAP KESELAMATAN PASIEN

WORK MOTIVATION INTERVENTION IN THE RELATIONSHIP OF WORKLOAD AND MENTORING SYSTEMS ON PATIENT SAFETY

**HELENA PARISIANNE IRIANTO, HASYIM, NATSIR NUGROHO
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT,
UNIVERSITAS ESA UNGGUL, JAKARTA, INDONESIA**

Email: iriantohelena@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Penelitian ini dilandaskan pada permasalahan dinamika kualitas pelayanan yang terjadi pada tahun 2020 - 2021 di mana setiap permasalahannya belum ada yang mencapai target sesuai ketentuan manajemen Rumah Sakit. Metode: Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh beban kerja dan sistem mentoring terhadap keselamatan pasien dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening dengan menggunakan desain cross sectional study dan menjadikan 67 perawat instalasi rawat inap sebagai unit analisa. Hasil dan Pembahasan: Hasil analisa sub struktur 1 membuktikan bahwa secara simultan dan parsial beban kerja dan sistem mentoring berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap motivasi kerja dan hasil analisa sub struktur 2 membuktikan bahwa secara simultan dan parsial beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap keselamatan pasien, serta motivasi kerja berperan positif memediasi hubungan beban kerja dan sistem mentoring terhadap keselamatan pasien. Kesimpulan: Dengan adanya motivasi kerja, maka beban kerja dan keselamatan pasien dapat lebih tinggi mempengaruhi keselamatan pasien dibandingkan tanpa adanya motivasi kerja.

Kata Kunci: Beban Kerja, Sistem Mentoring, Motivasi Kerja, Keselamatan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Intoduction: This research is based on the problem of the dynamics of service quality that occurs in 2020 - 2021 where each of the problems has not yet reached the target according to the provisions of the Hospital management. Method: . The purpose of this study was to obtain empirical evidence of the effect of workload and the mentoring system on patient safety with work motivation as an intervening variable using a cross-sectional study design and using 67 inpatient installation nurses as the unit of analysis. Result and Discussion: The results of the analysis of sub structure 1 prove that simultaneously and partially the workload and the

mentoring system have a direct positive and significant effect on work motivation and the results of the analysis of sub structure 2 prove that simultaneously and partially the workload, the mentoring system and work motivation have a direct positive effect and significant impact on patient safety, and work motivation plays a positive role in mediating the relationship between workload and the mentoring system on patient safety. Conclusion: With work motivation, workload and patient safety can have a higher impact on patient safety than without work motivation.

Keywords: Workload, Mentoring System, Work Motivation, Patient Safety, Hospital

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan sebuah sistem tata kelola yang membuat asuhan pasien di rumah sakit menjadi lebih aman, sistem ini mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui sebuah tindakan atau tidak melakukan sebuah tindakan, dan keselamatan pasien berkaitan dengan budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi antar bagian (Donaldson et al, 2021). Keselamatan pasien merupakan hal yang harus menjadi jaminan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan keselamatan pasien dalam menerima penghantaran pelayanan kesehatan bergantung kepada para tenaga kesehatan khususnya perawat yang lebih sering berinteraksi dengan pasien (Delflingher et al, 2018).

Di rumah sakit X ditemukan peningkatan kasus pada aspek keselamatan pasien, seperti yang terlihat pada tabel 1. 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. Salah satu faktor yang mempengaruhi penyebab kejadian tersebut adalah beban kerja yang lebih berat mereka lalui di masa pandemi tahun 2020 dimana banyak rekan perawat yang mengalami positif covid, sehingga harus melakukan isolasi mandiri. Hal ini menyebabkan peningkatan beban kerja perawat lain yang menggantikan.

Tabel 1. Dinamika Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Kasus	Tahun		Standar
	2020	2021	
Kejadian tidak diharapkan	1	2	0
Kejadian nyaris cedera	3	5	0
Kejadian tidak cedera	4	7	0
Kondisi potensial cedera	7	13	0
Kejadian sentinel	0	0	0

Permasalahan tentang keselamatan pasien menjadi sebuah permasalahan yang dapat disebabkan oleh beban kerja, karena beban kerja merupakan frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu, dan beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental yang terjadi karena tuntutan tugas, peran, antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan (Robbins & Judge, 2017). Beban kerja yang merupakan kewajiban perawat menjalankan asuhan keperawatan, menjadi dasar kemampuan perawat menghantarkan asuhan keperawatan yang berfokus pada keselamatan pasien (Sturm et al., 2019).

Namun sayangnya, peningkatan beban kerja tidak disertai dengan imbalan yang seimbang. Dimana perawat yang menggantikan rekan kerjanya yang sedang tidak masuk, tidak mendapatkan uang lembur. Mereka mendapatkan penggantian berupa hari libur sesuai jumlah yang digantikan. Kompensasi yang tidak sesuai juga mempengaruhi motivasi kerja perawat, dimana menjadi saling lempar hingga harus merombak jadwal untuk menyesuaikan kondisi yang ada. Bahkan dapat menyebabkan minimnya jumlah perawat yang

bertugas dalam setiap shift.

Permasalahan tentang motivasi kerja perawat menjadi sebuah kewajiban bagi pimpinan untuk memberikan pendampingan, karena sistem mentoring merupakan bentuk dukungan psikologis, karir serta upaya membangun keteladanan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, maka dengan sistem mentoring yang tepat akan berdampak pada peningkatan motivasi kerja (McCarthy, 2022). Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Padauleng, Sidin & Ansariadi (2020), dalam bahasannya mengungkap tentang pentingnya motivasi kerja dalam menciptakan kemampuan perawat mewujudkan budaya keselamatan pasien, dan terbukti bahwa motivasi kerja yang terdiri dari faktor intrinsik dan ekstrinsik mampu meningkatkan keselamatan pasien dalam asuhannya.

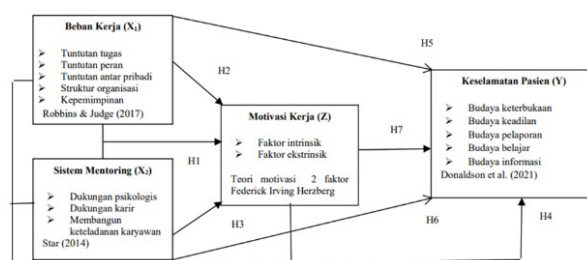
Selain itu, minimnya mentoring yang diberikan oleh perawat senior kepada perawat junior dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Minimnya mentoring diakibatkan karena pada perawat yang baru masuk saat situasi pandemi covid tidak mengalami perputaran tempat, sehingga ketika mengalami rotasi tempat bertugas mereka mengalami kesulitan menghadapi perbedaan tugas yang cukup signifikan. Dalam proses adaptasi tersebut, dikhawatirkan dapat mengganggu keselamatan pasien.

Dalam sebuah keadaan, pentingnya sistem mentoring akan menjadi sebuah dorongan yang membuat perawat mampu mengimplementasikan asuhan keperawatan dengan fokus pada keselamatan pasien (McSherry & Snowden, 2019). Begitu pentingnya sistem mentoring diberikan kepada perawat, karena dengan mentoring dari seseorang yang lebih berpengalaman, akan membuat perawat mampu memberikan asuhan keperawatan yang berfokus pada keselamatan pasien (McCarthy, 2022). Oleh karena itu, perlunya dilakukan sebuah penelitian untuk menilai pengaruh beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja terhadap keselamatan pasien, serta pengaruh masing-masing variabel terhadap keselamatan

dan motivasi kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan cross sectional study dengan populasi perawat instalasi rawat inap yang tergabung di Rumah Sakit Swasta Tipe C di Palembang berjumlah 67 personil. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber langsung dari jawaban responden melalui kuesioner yang dikembangkan sendiri dengan mengadopsi indikator-indikator variabel yang dikemukakan ahli dan menggunakan skala likert poin 1-4 yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas menggunakan teknik correlation product moment dan uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach's alpha. Analisa deskriptif dilakukan dengan menggunakan analisa three box method dengan memetakan tiga ukuran rentang indeks, dengan indek mutu: 16,75 – 33,5 : Rendah, > 33,5 – 50,25 : Sedang dan > 50,25 – 67 : Tinggi. Uji hipotesis menggunakan analisa jalur dengan bantuan program SPSS, serta dilakukan uji determinasi untuk mengetahui kontribusi setiap variabel bebas dalam menciptakan variabel terikat. Sebagai bentuk paradigma penelitian, maka dibentuk konstelasi penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Konstelasi Penelitian

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisa, jumlah responden jenis kelamin terbanyak adalah pada kategori wanita sebesar 93%, dan terendah pada kategori pria sebesar 7%. Pada kriteria berdasarkan usia, rentang usia < 25 tahun sebanyak 7%, rentang usia > 25 – 35 tahun sebanyak 22%, rentang usia > 35 – 45 tahun sebanyak 40%, rentang usia > 45 tahun dengan sebanyak 30%. Pada kriteria pendidikan terakhir, jumlah responden dengan pendidikan terakhir D3/setara dengan persentase 36%, pendidikan terakhir S1 persentase 55%, dan pendidikan terakhir S2 dengan persentase sebesar 9%. Pada kriteria masa kerja, responden masa kerja 1 - 5 tahun dengan persentase sebesar 7%, responden masa kerja > 5 - 10 tahun dengan persentase sebesar 21%, responden masa > 10 - 15 tahun dengan persentase sebesar 37%, responden masa kerja > 15 tahun dengan persentase sebesar 34%.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Matrik Analisa Instrumen Penelitian

Variabel	Skor	Keterangan
Beban kerja	50.45	Tinggi
Sistem mentoring	49.92	Sedang
Motivasi kerja	47.33	Sedang
Keselamatan pasien	50.45	Tinggi

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui (1) Variabel beban kerja berada pada indeks tinggi, berarti perawat mampu menjalankan tugas yang diberikan pimpinan di instalasi rawat inap secara efektif. (2) Variabel sistem mentoring berada pada kategori sedang, berarti pendampingan yang diberikan kepala ruangan cukup efektif membentuk perawat berfokus pada keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan (3) Variabel motivasi kerja berada pada indeks sedang, berarti perawat cukup peduli dalam mewujudkan

keselamatan pasien pada asuhan keperawatan. (4) Variabel keselamatan pasien berada pada indeks tinggi, berarti efektif dalam mengimplementasikan budaya keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan.

Pengaruh Langsung

Tabel 3. Hasil Analisa Sub Struktur 1

Variabel	Koefisien Jalur	Uji Signifikansi		AdRSquare
		f-test	t-test	
X ₁	0.382	0.000	0.001	0.661
X ₂	0.496		0.000	

Sumber: Olahan SPSS 2022

Hasil analisa jalur menunjukkan bahwa $\rho_{zx1}=0,382$ dan $\rho_{zx2}=0,496$ yang berarti bahwa jika beban kerja dan sistem mentoring ditingkatkan sebanyak 1 satuan, maka motivasi kerja akan meningkat sebanyak 0,382 melalui beban kerja dan 0,496 melalui sistem mentoring. Uji signifikansi secara simultan menunjukan perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa secara bersamaan beban kerja dan sistem mentoring berpengaruh langsung signifikan terhadap motivasi kerja dan masuk dalam kategori penerimaan H1. Uji signifikansi secara parsial diketahui pada pengaruh X₁ terhadap Z memiliki perbandingan nilai probabilitas $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa budaya beban kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap motivasi kerja dan masuk dalam kategori penerimaan H2. Pada uji signifikansi pengaruh X₂ terhadap Z diketahui perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa sistem mentoring berpengaruh langsung signifikan terhadap motivasi kerja, masuk dalam penerimaan H3. Uji determinasi menunjukan koefisien determinasi sebesar 0,661 yang berarti bahwa secara bersamaan beban kerja dan sistem mentoring berkontribusi sebanyak 66,1% dalam menciptakan motivasi kerja. Untuk nilai residu didapatkan melalui perhitungan sebagai berikut: $\epsilon_1=1-0.661=0.582$, nilai tersebut menggambarkan bahwa ada faktor lain diluar variabel

penelitian yang mampu menciptakan motivasi kerja sebesar 0,582, sehingga ditemukan persamaan jalur sub struktur 1 adalah:
 $\rho_{zx1} + \rho_{zx2} + \epsilon_1 = 0,382(X_1) + 0,496(X_2) + 0,582(\epsilon_1)$

Tabel 4. Hasil Analisa Sub Struktur 2

Variabel	Koefisien Jalur	Uji Signifikansi		AdRSquare
		f-test	t-test	
X ₁	0.185	0.000	0.013	0.868
X ₂	0.556		0.000	
Z	0.268		0.001	

Sumber: Olahan SPSS 2022

Hasil analisa jalur menunjukkan bahwa $\rho_{yx1}=0,185$ $\rho_{yx2}=0,556$ dan $\rho_{yz}=0,268$ yang berarti bahwa jika beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja ditingkatkan sebanyak 1 satuan, maka keselamatan pasien akan meningkat sebanyak 0,185 melalui beban kerja, 0,556 sistem mentoring dan 0,268 melalui motivasi kerja. Uji signifikansi secara simultan menunjukkan perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa secara bersamaan beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap keselamatan pasien dan masuk dalam kategori penerimaan H4. Uji signifikansi secara parsial diketahui pada pengaruh X₁ terhadap Y memiliki perbandingan nilai probabilitas $0,013 < 0,05$ yang berarti bahwa beban kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap keselamatan pasien dan masuk dalam kategori penerimaan H5. Pada uji signifikansi pengaruh X₂ terhadap Y diketahui perbandingan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa sistem mentoring berpengaruh langsung signifikan terhadap keselamatan pasien, masuk dalam kategori penerimaan H6. Pada uji signifikansi pengaruh Z terhadap Y diketahui perbandingan nilai probabilitas $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa motivasi kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap keselamatan pasien, masuk dalam kategori penerimaan H7. Uji determinasi menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,868 yang berarti bahwa secara bersamaan beban kerja, sistem mentoring dan motivasi

kerja berkontribusi sebanyak 86,8% dalam menciptakan keselamatan pasien. Untuk nilai residu didapatkan melalui perhitungan sebagai berikut: $\epsilon_2 = 1 - 0,868 = 0,363$, nilai tersebut menggambarkan bahwa ada faktor lain diluar variabel penelitian yang mampu meningkatkan keselamatan pasien sebesar 0,368 sehingga ditemukan persamaan jalur sub struktur 2 adalah $0,185(X_1) + 0,556(X_2) + 0,268(Z) + 0,363(\epsilon_2)$.

Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 5. Pengaruh Tidak Langsung

Persamaan	Koefisien Jalur	Keterangan
$\rho_{zx1X_{pyz}}$	0.102	Motivasi kerja memberikan intervensi positif pada hubungan beban kerja terhadap keselamatan pasien
$\rho_{zx2X_{pyz}}$	0.133	Motivasi kerja memberikan intervensi positif pada hubungan sistem mentoring terhadap keselamatan pasien

Sumber: Olahan peneliti

Tabel 6. Rangkuman Hasil Analisa

Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total (Pengaruh Langsung + Tidak Langsung)
0.185	0.102	0.287
0.556	0.133	0.689

Sumber: Olahan peneliti

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pengaruh total yang dihasilkan memiliki persamaan jalur $0.287(X_1) + 0.689(X_2) >$ pengaruh langsung $0.185(X_1) + 0.556(X_2)$, yang berarti bahwa dengan adanya motivasi kerja, maka beban kerja dan dan sistem mentoring mampu meningkatkan keselamatan pasien di instalasi rawat inap lebih tinggi dibandingkan tanpa adanya motivasi kerja melakukan intervensi, sehingga keselamatan pasien dapat meningkat sebanyak 0.287 melalui beban kerja dan 0.556 melalui sistem mentoring.

PEMBAHASAN

Pengaruh Beban Kerja dan Sistem Mentoring Terhadap Motivasi Kerja

Beban kerja dan sistem mentoring berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, sehingga dengan peningkatan beban kerja dan sistem mentoring, maka akan berimbas pada peningkatan motivasi kerja perawat di instalasi rawat inap. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa beban kerja mampu meningkatkan motivasi kerja (Rosyidawati, Noor & Zulkifli, 2020; Lestari, Faisal & Nurdin, 2020), dan sistem mentoring mampu menjadi energi bagi perawat untuk terdorong melakukan fungsinya dalam memberikan asuhan keperawatan (Jun et al., 2018; McCarthy, 2022). Hasil ini membuktikan kebenaran pendapat Federick Irving Herzberg melalui teori dua faktor yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan, baik dari dalam diri, maupun dari luar diri individu yang mendorongnya untuk berperilaku, artinya bahwa dengan diberikannya beban kerja berupa perintah untuk memberikan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap, perawat terdorong untuk peduli melaksanakan perintah tersebut karena adanya rasa tanggung jawab akan tuntutan tugas, peran, antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan. Selain itu dengan adanya sebuah sistem mentoring dari kepala ruangan yang berupaya memberikan pendampingan kepada perawat, keadaan tersebut akan membuat perawat lebih terdorong dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan yang profesional bagi pasien rawat inap. Mengacu pada hasil penelitian, kontribusi yang dihasilkan beban kerja dan sistem mentoring dalam menciptakan motivasi kerja perawat di instalasi rawat inap lebih besar dibandingkan faktor lain yang tidak diteliti, hal tersebut terjadi karena beban kerja berada pada taraf tinggi di mana perawat mampu menjalankan tugas yang diberikan pimpinan di instalasi

rawat inap secara efektif, sehingga kemampuan tersebut menjadi sebuah energi besar bagi perawat untuk mengambil alih tanggung jawab dalam asuhan keperawatan secara efektif, walaupun pada dasarnya sistem mentoring yang diberikan kepala ruangan berada dalam taraf sedang, tetapi dengan kemampuan perawat menerima tugas dari pimpinan dalam memberikan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap, hal tersebut menjadi energinya untuk terdorong memberikan asuhan keperawatan yang optimal di instalasi rawat inap.

Pengaruh Beban Kerja, Sistem Mentoring dan Motivasi Kerja Terhadap Keselamatan Pasien

Beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja mampu meningkatkan keselamatan pasien di instalasi rawat inap, sehingga dengan peningkatan beban kerja, sistem mentoring dan motivasi kerja, maka akan diikuti peningkatan keselamatan pasien di instalasi rawat inap. Hasil ini menjawab keselarasan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa bahwa beban kerja mampu meningkatkan keselamatan pasien (Sturm et al., 2019; De Magalhaes, Dall'Agnol & Marck, 2018; Michtalik, Yeh & Pronovost, 2018; Havaei & MacPhee, 2020; Fagerstrom, Kinnunen & Saarela, 2018), sistem mentoring mampu membuat perawat berfokus pada keselamatan pasien (Manzi et al., 2017; McCarthy, 2022; Langlois, 2016; Zhang et al., 2016; Main et al., 2018; Andaliaroza & Wulandini, 2020), dan motivasi kerja sebagai sebuah energi dalam implementasi keselamatan pasien (Fusen & Zendarto, 2019; Toode et al, 2015; Al-Hawary & Banat, 2017). Hasil ini selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan sebuah sistem tata kelola yang membuat asuhan pasien di rumah sakit menjadi lebih aman, sistem ini mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui sebuah tindakan atau tidak melakukan sebuah tindakan, dan keselamatan pasien

berkaitan dengan budaya keterbukaan, keadilan, pelaporan, belajar dan informasi antar bagian (Donaldson et al, 2021). Artinya dengan melakukan sistem tata kelola yang efektif, maka keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan akan diimplementasikan dengan baik oleh perawat melalui asuhan yang berpegang pada nilai-nilai atau budaya yang membentuk mereka mampu mewujudkan pelayanan kesehatan dengan aman. Sistem tersebut harus memiliki keterkaitan dengan baik, di mana pendelegasian tugas asuhan keperawatan kepada perawat, diberikan sistem pendampingan oleh kepala ruangan sebagai motivator dan inspirator, sehingga membuat perawat terdorong untuk mewujudkan pelayanan asuhan keperawatan dengan aman dan berfokus pada keselamatan pasien. Berdasarkan hasil analisa, ketiga variabel tersebut mampu berkontribusi lebih besar dibandingkan faktor lainnya. Mengacu pada keadaan tersebut, di prediksi hal tersebut karena keberhasilan kepala ruangan mengaplikasikan sistem mentoringnya kepada perawat, di mana dengan sebuah dukungan karir, kepala ruangan memberikan kesempatan untuk menggunakan cara tersendiri dalam implementasi keselamatan pasien pada asuhan keperawatan, sehingga banyaknya tugas yang dibebankan, serta dorongan dari dalam diri dan luar diri perawat memandunya untuk berupaya sebaik mungkin dalam menginformasikan keadaan pasien sebelum ditangani dokter sebagai bentuk budaya keselamatan pasien pada asuhan keperawatan.

KESIMPULAN

Motivasi kerja memberikan intervensi positif pada hubungan beban kerja dan sistem mentoring terhadap keselamatan pasien, sehingga dengan adanya motivasi kerja, beban kerja dan sistem mentoring mampu lebih tinggi dalam meningkatkan keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan di instalasi rawat inap dibandingkan tanpa adanya motivasi kerja.

SARAN

Dalam upaya meningkatkan kesadaran perawat akan pentingnya keselamatan pasien di instalasi rawat inap, organisasi perlu mendukungnya dengan memberikan motivasi kerja yang akan menjadi sebuah energi bagi perawat untuk lebih memaksimalkan potensinya dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas di instalasi rawat inap, sehingga saat beban kerja diberikan dan sistem mentoring sebagai upaya pendampingan yang akan mengarahkan perawat untuk dapat mewujudkan keselamatan pasien, dapat berjalan efektif, dengan terciptanya keselamatan pasien melalui asuhan keperawatan yang aman di instalasi rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaliaroza & P. Wulandini. (2020). Effectiveness of mentoring program to improving attitude of pasien safety. *International journal of innovative science and research technology*, 5(9), 845-848.
[https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20SEP522_\(2\).pdf](https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20SEP522_(2).pdf).
- Banda, Z., M. SImbota & C. Mula. (2022). Nurses' perceptions on the effects of high nursing workload on patient care in an intensive care unit of a referral hospital in Malawi: a qualitative study. *BMC nursing*, 21(136), 1-7.
<https://doi.org/10.1186/s12912-022-00918-x>.
- Dharma, Y. (2018). The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah. *Proceedings of MICoMS 2017*, Emerald publishing limited, Bigley, 1-7.
<https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00065>.
- Donaldson, L., W. Ricciardi., S. Sheridan & R. Tartaglia. (2021). *Textbook of patient safety and clinical risk management*.

- Berlin: Springer.
- Fagerstrom, L., M. Kinnunen & J. Saarela. (2018). Nursing workload, patient safety incidents and mortality: an observational study from Finland. *BMJ open*, 8(4), 1-10. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016367>.
- Fushen & M.V. Zendarto. (2019). The impact analysis of motivation, training and work environment to nurses performance in patient safety. *Journal of economic empowerment strategy*, 2(1), 54-60. <http://dx.doi.org/10.30740/jees.v2i1.38>.
- Havaei, F & M. MacPhee. (2020). The impact of heavy nurse workload and patient/family complaints on workplace violence: An application of human factors framework. *Nursing open*, 7(3), 731-741. <https://doi.org/10.1002/nop2.444>.
- Hawary, S.I.S & N.A.E. Banat. (2017). Impact of motivation on job performance of nursing staff in private hospitals in Jordan. *International journal of academic research in accounting, finance & management sciences*, 7(2), 54-63. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v7-i2/2824>.
- Jun, S.Y., J.W. Han., K.H. Park & H. Lee. (2018). The effect of mentoring function on job motivation and nursing performance with a focus on the mediated effect of self-efficacy and outcome expectation. *The korean journal of health service management*, 12(3), 41-52. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2018.12.3.041>.
- Khoshakhlagh, A.H., E. Khatooni., I. Akbarzadeh., S. Yazdanirad & A. Sheidaei. (2019). Analysis of affecting factors on patient safety culture in public and private hospitals in Iran. *BMC health services research*, 19(1009), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4863-x>.
- Langlois, S.M. (2016). Developing an appreciation of patient safety: analysis of interprofessional student experiences with health mentors. *Perspectives on medical education*, 5(2), 1-7. <http://dx.doi.org/10.1007/s40037-016-0258-4>.
- Lestari, R., Faisal & R. Nurdin. (2020). Analysis of the effect of work load and the work environment job stress and motivation and its impact on the performance of Aceh Hospital Nurse. 9, 19-31. http://ijsmr.in/doc/ijsmr_01_6888_103.pdf.
- Magalhaes, A.M.M., C.M. DallÁgnol & P.B. Marck. (2018). Nursing workload and patient safety - a mixed method study with an ecological restorative approach. *Rev latino-am enfermagem*, 21(1), 146-154. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692013000700019>.
- Main, E.K., R. Dhurjati., V. Cape., J. Vhaser., A. Abero., S.C. Chang & J.B. Gould. (2018). Improving maternal safety at scale with the mentor model of collaborative improvement. *The joint commition journal on quality and patient safety*, 44(5), 250-259. <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2017.11.005>.
- 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(831), 1-16. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2656-7>.
- McCharty, A.K. (2022). The impact of mentorship on nurse's level of self-efficacy and motivation to pursue board leadership position. *Health science research commons*, 1(1), 1-7. https://hsrsrc.himmelfarb.gwu.edu/son_dnp/102/.
- McSherry, R & 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*, 7(113), 1-14. <https://doi.org/10.3390%2Fhealthcare7040113>
- Michtalik, H.J., H.C. Yeh & P.J. Pronovost. (2018). Impact of attending physician workload on patient care: A survey of hospitalists. *Jama internal medicine*, 173(5), 375-377. doi:10.1001/jamainternmed.2018.1864.
- Padauleng, A.W., A.I. Sidin & Ansariadi. (2020). The relationship between leadership style and nurse's work motivation with the implementation of patient safety culture in hospital, *Bone regency. Enfermeria clinica*, 30(6), 161-164. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-the-relationship-between-leadership-style-S1130862120303818>.
- Panesar, S.S., A. Carson-Stevens., S.A. Salvilla & A. Seikh. (2017). Keselamatan pasien dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P & T.A. Judge. (2017). *Organizational behavior*. New Jersey: Person education.
- Rosyidawati, D., N.B. Noor & A. Zulkifli. (2020). The influence of workload, job satisfaction and work motivation on nurse performance in hospital inpatient installation. *Journal of asian multicultural research for social sciences study*, 1(2), 56-63. <https://doi.org/10.47616/jamrsss.v1i2.60>.
- Star, J. (2014). *The Mentoring Manual: The Mentoring Manual: Your Step by Step Guide to Being a Better*. New Jersey: Pearson.
- Sturm, H., M.A. Rieger., P. Martus., E. Ueding., A. Wagner., M. Horderried & J. Maschmann. (2019). Do perceived working conditions and patient safety culture correlate with objective workload and patient outcomes: A crosssectional explorative study from a German university hospital. *Plos one*, 14(1), 1-19. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209487>.
- Zhang, Y., Y. Qian., J. Wu., F. Wen & Y. Zhang. (2016). The effectiveness and implementation of mentoring program for newly graduated nurses: A systematic review. *Nurse education today*, 37, 126-144. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2015.11.027>.