

Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Patient Safety Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Majene

Ridwan¹, Maryati², Masyita Haerianti²

¹ Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Keperawatan Universitas Sulawesi Barat

² Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Keperawatan Universitas Sulawesi Barat

Keywords :

Beban kerja, Masa kerja, *Patient safety*, Pengetahuan.

Kontak :

Ridwan

Email : ridhotopang@yahoo.co.id

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat

DOI: <https://doi.org/10.31605/j-healt.v2i1>

©2020J-Healt

ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



Abstrak

Keselamatan pasien adalah suatu sistem pelayanan kesehatan yang meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengolahan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjut serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko. Keselamatan pasien sangat penting diterapkan pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat sebagai gerbang pertama dalam tata layanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan *patient safety* di Instalasi Gawat Darurat. Desain penelitian *cross sectional study* dengan jumlah sampel 30 responden yang dipilih dengan teknik *total sampling*. Hasil analisis uji *fisher's exact test* menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan ($p=0,433$), beban kerja ($p=0,290$) dan masa kerja ($p=0,259$) dengan penerapan *patient safety*. Upaya cipta lingkungan pembaruan yang terintegrasi dan kondusif serta kesempatan pelatihan akan berpengaruh pada peningkatan pemahaman penerapan *patient safety* di rumah sakit.

Abstract

Patient safety is a health care system that includes risks assement, IDENTIFICATION AND PROCESSING risks of patient, incident reporting and analysis, possibility of learnin of incidents and follow-up of learning of incidents and implementation of solutions for reduce the risk of incidents. Patient safety is very important to be applied in the emergency room service as the first gate in the health service system in the hospital. The aim of the study was to determine the factors associated with the implementation of patient safety in the emergency department. The research design was cross sectional study with a sample size of 30 respondents who were selected using total sampling technique. Results of the analysis of the fisher's exact test showed that there was no significant relationship between knowledge ($p= 0.433$), workload ($p= 0.290$) and length of working ($p= 0.259$) with the application of patient safety. Create an integrated and conducive reform environment and training opportunities will increase understanding of the application of patient safety in the hospitals.

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien (*patient safety*) adalah suatu sistem pelayanan kesehatan yang meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengolahan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi (Permenkes, 2011). *Patient safety* bertujuan untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Permenkes, 2017).

Penerapan *patient safety* di rumah sakit menjadi salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD adalah unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama secara terpadu dengan melibatkan berbagai multidisiplin pada pasien dengan ancaman kematian dan kecacatan (Bazmul *et al*, 2018). Penerapan *patient safety* di IGD menjadi hal yang penting penting tidak hanya disebabkan karena IGD merupakan pelayanan pertama di rumah sakit namun juga karena proses pelayanan di IGD yang memerlukan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes, 2018).

Depkes RI (2010) menyebutkan penerapan *patient safety* di rumah sakit dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, beban kerja dan masa kerja. Pengetahuan perawat tentang *patient safety* membantu perawat memberikan dan meningkatkan pelayanan kesehatan sementara beban kerja dan masa kerja memengaruhi kualitas pemberian pelayanan kesehatan (Prihatini, 2017; Satria *et al*, 2013).

Penerapan *patient safety* yang tidak dilakukan secara seksama berpotensi mengakibatkan insiden (Permenkes, 2011). Insiden adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien, yang terdiri dari Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) (Permenkes, 2017). Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) adalah insiden yang mengakibatkan cedera pada pasien akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak

mengambil tindakan yang seharusnya diambil, dan bukan karena penyakit dasarnya atau kondisi pasien; sementara Kejadian Nyaris Cedera (KNC) merupakan suatu kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan (commission) atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya diambil (ommission) yang dapat menciderai pasien, tetapi cedera serius tidak terjadi yang disebabkan karena keberuntungan, pencegahan, atau peringanan (Permenkes, 2011).

Laporan insiden keselamatan pasien sejalan dengan publikasi WHO (2004) yang menemukan insiden KTD sebanyak 3,2-16,6% dari penelitian di berbagai negara (Depkes RI, 2008). Insiden Keselamatan Pasien yang terjadi di Indonesia menemukan adanya pelaporan kasus KTD (14,41%) dan KNC (18,53%) yang disebabkan karena proses atau prosedur klinik (9,26%) medikasi (9,26%) dan pasien jatuh (5,15%) (KKP RS, 2011). Data KKP-RS Majene (2018) menunjukkan insiden KTD sebesar 7 orang dan KNC 1 orang, sementara hasil observasi yang dilaksanakan oleh KKP-RS pada Bulan Januari-Maret 2018 terhadap 150 orang pasien di Rumah Sakit didapatkan data yaitu : ketidakpatuhan petugas dalam mengidentifikasi Ketepatan Identitas Pasien sebanyak 0,007%, ketidakpatuhan petugas dalam Peningkatan Komunikasi yang Efektif sebanyak 0,073%, ketidakpatuhan petugas dalam Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai (High Alert Medication) sebanyak 0,533%, ketidakpatuhan petugas dalam Pengurangan Resiko Infeksi terkait Pelayanan Kesehatan sebanyak 0,447, dan ketidakpatuhan petugas dalam Pengurangan Risiko Jatuh sebanyak 0,153%.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap 4 orang petugas IGD menyatakan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) biasa terjadi (misalnya salah pemberian obat, salah dosis yang diberikan) kepada pasien tetapi petugas tidak melaporkan ke KKP-RS Majene. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menemukan adanya insiden KTD dan KNC dimana didapatkan gelang pasien tidak

dipasangkan pada pasien, tidak memberikan penanda resiko jatuh pada gelang dan tempat tidur pasien yang beresiko jatuh, tidak memberikan penanda alergi obat pada gelang pasien yang alergi obat dan ketidakpatuhan petugas melakukan cuci tangan sesuai standar WHO sebelum dan sesudah bersentuhan dengan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan pasien safety di Ruang Gawat Darurat RSUD Majene.

METODE

Jenis penelitian ini analitik observasional dengan desain *crosssectional study* yang bertujuan mencari faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan *pasien safety* di Intsalasi Gawat Darurat RSUD Majene. Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 responden yang dipilih dengan teknik *total sampling* yakni pengambilan jumlah sampel yang sama dengan jumlah populasi. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *fisher's exact test*.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Demografi Responden di Ruang IGD RSUD Majene Tanggal 10 Mei s/d 10 Juni Tahun 2019 (n=30)

| Karakteristik | f (%) | Mean±SD | Min-Max |
|----------------------|-----------|-------------|---------|
| Usia | | 31,38±3,249 | 26-39 |
| Dewasa awal (26-35) | 26 (86,7) | | |
| Dewasa akhir (36-45) | 4 (13,3) | | |
| Jenis kelamin | | | |
| Laki-laki | 15 (50) | | |
| Perempuan | 15 (50) | | |
| Pendidikan | | | |
| DIII-S1 | 17 (56,7) | | |
| NS-S2 | 13 (43,3) | | |

Sumber data primer, Mei - Juni 2019

Tabel 1 menunjukkan rata-rata usia responden 31,38 tahun dengan batas usia termuda 26 tahun dan usia tertua 39 tahun, jenis kelamin responden laki-laki dan perempuan sama dengan mayoritas responden berpendidikan DIII-S1.

Tabel 2. Karakteristik pengetahuan, beban kerja, masa kerja dan *patient safety* responden di ruang IGD RSUD Majene Tanggal 10 Mei s/d 10 Juni Tahun 2019 (n=30)

| Variabel | frekuensi (f) | persentase (%) |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Pengetahuan | | |
| Baik | 29 | (96,7) |
| Kurang | 1 | (3,3) |
| Beban kerja | | |
| Ringan | 26 | (86,6) |
| Berat | 4 | (13,4) |
| Masa kerja | | |
| < 3 tahun | 11 | (36,7) |
| >3 tahun | 19 | (63,7) |
| <i>Patient safety</i> | | |
| Baik | 13 | (43,3) |
| Kurang | 17 | (56,7) |

Sumber data primer, Mei - Juni 2019

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden berpengetahuan baik, memiliki beban kerja ringa, lama kerja >3 tahun dan memiliki penerapan *patient safety* yang kurang.

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Fisher Exact Test Pengetahuan, Beban Kerja dan Lama Kerja dengan Penerapan Patient Safety di Ruang IGD RSUD Majene Tanggal 10 Mei s/d 10 Juni Tahun 2019 (n=30)

| Variabel | Patient Safety | | | | | | p |
|-------------|----------------|------|--------|------|-------|-----|--------------------|
| | Baik | | Kurang | | Total | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Pengetahuan | | | | | | | |
| Baik | 12 | 41,4 | 17 | 58,6 | 29 | 100 | 0,433 ^a |
| Kurang | 1 | 100 | 0 | 0,0 | 1 | 100 | |
| Beban Kerja | | | | | | | |
| Ringan | 10 | 38,5 | 16 | 61,5 | 26 | 100 | 0,290 ^b |
| Berat | 3 | 75 | 1 | 25 | 4 | 100 | |
| Masa Kerja | | | | | | | |
| <3 tahun | 3 | 27,3 | 8 | 72,7 | 11 | 100 | 0,259 ^c |
| >3 tahun | 10 | 52,6 | 9 | 47,4 | 19 | 100 | |

Sumber data primer, Mei - Juni 2019, keterangan: tidak signifikan^{a,b,c} ($p > 0,05$)

Tabel 3 menunjukkan mayoritas penerapan *patient safety* baik didapatkan pada responden dengan pengetahuan baik, memiliki beban kerja ringan dan memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun sementara penerapan *patient safety* yang kurang didapatkan pada responden dengan pengetahuan baik, memiliki beban kerja ringan dan memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun. Hasil uji statistik *fisher's exact test* pada tiga variabel didapatkan ($p > 0,005$), dengan demikian tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan, beban kerja dan lama kerja dengan penerapan *patient safety* di IGD RSUD Majene.

PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Responden di Ruang IGD RSUD Majene

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden di Ruang IGD RSUD Majene berusia 26-35 tahun (86,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ours & Stoeldraijer (2011) yang menyatakan usia 26-35 tahun tergolong usia muda dan produktif. Letvak *et al* (2013) menyatakan perawat yang berusia muda memiliki motivasi dan produktivitas yang tinggi, kondisi kesehatan dan keterampilan fisik yang lebih baik dibandingkan dengan usia lanjut sehingga dapat menunjang produktifitas kerja di tempat kerja.

Tabel 1 menunjukkan jumlah responden di Ruang IGD RSUD Majene antara laki-laki dan perempuan memiliki jumlah yang sama yakni 50%. Robbins (2011) menjelaskan tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan

dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analitis, dorongan kompetitif, motivasi, sosialisasi dan kemampuan belajar.

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden di Ruang IGD RSUD Majene berpendidikan akademi keperawatan sebanyak 10 orang sedangkan SI keperawatan sebanyak 7 orang. Tingkat pendidikan perawat di Ruang IGD RSUD Majene berlatar belakang vokasi, hal ini disebabkan karena di RSUD Majene lebih mengutamakan perawat vokasional yang dipersiapkan untuk bekerja dengan jenjang pendidikan tinggi keahlian terapan secara maksimal dimana kemampuan skil lebih dominan dibandingkan tingkat pendidikan keahlian.

Karakteristik pengetahuan, beban kerja, masa kerja dan *patient safety*

Tabel 2 menunjukkan mayoritas pengetahuan responden di Ruang IGD RSUD Majene baik (96,7%) disebabkan karena 90% perawat

yang bertugas di IGD RSUD Majene memiliki pengalaman mengikuti workshop keselamatan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Abubakar *et al* (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan adalah gabungan dari pengalaman, informasi kesinambungan, nilai dan kemampuan yang dimiliki individu dalam menerjemahkan informasi yang memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi dan beradaptasi dengan pengalaman serta informasi baru sehingga dapat menerapkan pengalaman di tempat kerja.

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden memiliki beban kerja ringan (86,6%) yang disebabkan karena sudah terlaksananya sistem rujukan secara terintegrasi dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama yakni puskesmas, sehingga pasien tidak bersamaan datang dan tidak bertumpuk di Ruang IGD untuk segera ditindaki, sehingga kegiatan yang sering dilakukan oleh perawat pelaksana seperti serah terima pasien, memindahkan pasien, transfer pasien ke ruang rawat inap, memasang infus, observasi pasien, mengukur tanda-tanda vital, merawat luka, sterilisasi alat menjadi ringan.

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden memiliki masa kerja >3 tahun (52,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kogovsek & Kogovsek (2013) yang menunjukkan bahwa masa kerja mempengaruhi kinerja seseorang, dimana semakin lama seseorang bekerja semakin tinggi pula tingkat kedewasaannya dalam mengelolah setiap masalah yang terjadi di tempat kerja. Simamora *et al* (2015) juga menjelaskan semakin lama masa kerja, maka kecakapan dan pengalaman dalam bekerja akan semakin baik.

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden memiliki penerapan *patient safety* yang kurang (56,7%), Hasil observasi peneliti terlihat bahwa dalam hal identifikasi pasien perawat sudah melakukan prosedur *patient safety* namun belum sempurna karena sistem identifikasi pasien seringkali hanya menggunakan tempat tidur dan nama pasien yang terlihat mudah dilakukan tetapi berisiko

menimbulkan kesalahan. Perawat juga terkadang lupa untuk memasang tanda risiko jatuh pada sisi tempat tidur pasien karena sibuk melakukan tindakan pelayanan pada pasien. Faktor lain yang dapat memengaruhi kurangnya penerapan *patient safety* seperti lingkungan kerja yang kurang kondusif, tidak adanya kerjasama atau kurang kooperatifnya pasien ataupun keluarga terhadap perawat, kelelahan fisik, atau jumlah pasien yang terkadang melebihi kapasitas tempat tidur dan kejenuhan yang dapat menimbulkan risiko melakukan kesalahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prihatini (2017) yang menjelaskan kejenuhan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja ataupun objek pekerjaan.

Hasil Analisis Statistik Fisher Exact Test Pengetahuan, Beban Kerja dan Lama Kerja dengan Penerapan Patient Safety

Hasil uji statistik *fisher's exact test* menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan penerapan *patient safety* ($p=0,433$) dikarenakan 17 responden memiliki penerapan *patient safety* yang kurang meski memiliki pengetahuan yang baik tentang *patient safety*. Hasil penelitian ini didukung oleh latar belakang pendidikan responden dimana mayoritas responden berpendidikan vokasi (10 orang) yang lebih banyak menguasai pengetahuan psikomotorik dibandingkan pengetahuan kognitif sehingga dalam penerapan *patient safety* masih kurang. MacPhee *et al* (2006) menjelaskan ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepatuhan perawat dalam penerapan *patient safety* dimana seorang perawat dituntut untuk melanjutkan pendidikan dan mengikuti pelatihan sehingga dapat memahami penerapan *patient safety* di rumah sakit. Hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti pada lima orang perawat juga menyatakan pembelajaran tentang *patient safety* waktu kuliah berbeda dengan saat mengikuti pelatihan *patient safety* yang diadakan oleh pihak manajemen rumah sakit sehingga

diperlukan pendidikan tentang *patient safety* melalui pelatihan dan workshop. Durham & Alden (2008) menjelaskan pengetahuan individu yang diperoleh dari pelatihan termasuk dalam upaya pengembangan terhadap tingkat kebutuhan perawat akan pengetahuan baru dan meningkatkan kinerja individu dalam penerapan *patient safety*.

Hasil uji statistik *fisher's exact test* menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan penerapan *patient safety* ($p=0,290$) dikarenakan mayoritas beban kerja perawat di IGD RSUD Majene dalam kategori ringan. Hal ini sejalan dengan penelitian Prihatini (2017) yang menjelaskan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Faktor lain yang memengaruhi tidak adanya hubungan antara beban kerja dengan penerapan *patient safety* karena sudah terlaksananya sistem rujukan secara terintegrasi dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama yakni puskesmas, sehingga pasien tidak bersamaan datang dan tidak bertumpuk di Ruang IGD RSUD Majene untuk segera ditindaki, sehingga kegiatan yang sering dilakukan oleh perawat pelaksana seperti serah terima pasien, memindahkan pasien, transfer pasien ke ruang rawat inap, memasang infus, observasi pasien, mengukur tanda-tanda vital, merawat luka, sterilisasi alat menjadi ringan. Sistem intergaris pelayanan yang lebih mudah membuat perawat terkadang belum sempurna melakukan penerapan *patient safety* saat memberikan pelayanan kesehatan pada pasien seperti saat melakukan sistem identifikasi pasien perawat seringkali hanya menggunakan tempat tidur dan nama pasien yang terlihat mudah dilakukan tetapi berisiko menimbulkan kesalahan dan perawat juga terkadang lupa untuk memasang tanda risiko jatuh pada sisi tempat tidur pasien karena

sibuk melakukan tindakan pelayanan pada pasien.

Hasil analisis uji statistik *fisher's exact test* menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan penerapan *patient safety* ($p= 0,259$) dikarenakan penerapan *patient safety* yang dimiliki responden di Ruang IGD RSUD Majene sama baik yang telah bekerja > 3 tahun maupun yang bekerja < 3 tahun. Hasil penelitian yang dilakukan Satria *et al* (2013) menjelaskan semakin lama masa kerja maka semakin baik upaya mengimplementasikan standar keselamatan pasien karena masa kerja adalah merupakan pengalaman individu yang akan menentukan pertumbuhan dalam pekerjaan, sebaliknya Prihatini (2017) berpendapat orang yang memiliki lama kerja yang lebih lama cenderung menunjukkan produktifitas yang menurun karena kebosanan. Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang menemukan adanya kebosanan pada perawat dikarenakan melakukan pekerjaan secara rutin atau monoton

KESIMPULAN

1. Mayoritas responden berpengetahuan baik, memiliki beban kerja ringa, masa kerja lebih dari tiga tahun dan memiliki penerapan *patient safety* yang kurang.
2. Hasil analisis menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan, beban kerja dan masa kerja dengan penerapan *patient safety* di IGD RSUD Majene.

SARAN

Perawat di Ruang IGD RSUD Majene diharapkan dapat meningkatkan penerapan *patient safety* serta diharapkan Kepala Bagian Keperawatan, Kepala Ruangan IGD, Komite Keperawatan melakukan supervisi manajemen keperawatan dan mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Keselamatan Pasien sehingga penerapan *patient safety* dapat dilakukan dengan lebih baik.

Daftar Pustaka

- Abubakar, A.M., Elrehail, H., Alatailat, M.A., & Elci, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge* 4(2):104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Bazmul, M.F., Lantang, E.Y., & Kambey, B.I. (2018). Profil Kegawatdaruratan Pasien Berdasarkan Start Triage Scale di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Periode Januari 2018 sampai Juli 2018. *Jurnal e-Clinic (eCI)*, Vol (7).1:46-50
- Depkes RI. (2008). Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety): Utamakan Keselamatan Pasien. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI. (2010). Penanggulangan tindakan keselamatan pasien. Jakarta. Kemenkes RI
- Durham, C.F, Alden K.R. (2008). Enhancing Patient Safety in Nursing Education Through Patient Simulation. In: Hughes RG, editor. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US. Chapter 51. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2628/>
- KKP RS. (2011). Laporan Insiden Keselamatan Pasien. Jakarta: KKP RS
- KKPRS Majene. (2018). Laporan Insiden Keselamatan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Majene. Majene: KKPRS RSUD Majene
- Kogovsek, M., & Kogovsek, M. (2013). Retaining mature knowledge workers: the quest for human capital investments. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* Vol (106): 2280-2288. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.260>
- Letvak S, Ruhm C, Gupta S. (2013). Differences in health, productivity and quality of care in younger and older nurses. *J Nurs Manag*; 21(7):914-921. doi:10.1111/jonm.12181.
- MacPhee, M., Ellis, J., Sanchez McCutcheon, A. (2006). Nurse staffing and patient safety. *Can Nurse*. 2006;102(8):18-23. PMID: **17094364**
- Mahendra, A.D. (2014). Analisis pengaruh pendidikan, upah, jenis kelamin, usia dan pengalaman kerja terhadap produktivitas tenaga kerja (studi di industri kecil tempe di kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro
- Ours, J.C., & Stoeldraijer. (2011). Age, wage and productivity in Dutch manufacturing. *De Economist* (2011) 159:113–137. doi:10.1007/s10645-011-9159-4
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes). (2011). Keselamatan pasien rumah sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes). (2017). Keselamatan pasien. Jakarta: Menteri Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes). (2018). Pelayanan kegawatdaruratan. Jakarta: Menteri Kesehatan
- Prihatini. (2017). Hubungan Beban Kerja dan Stres Kerja. Jakarta: Departemen Kesehatan RI Badan Puslitbang.
- Robbins, S.P. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Satria, W., Sidin, A.I., & Noor, N.B. (2013). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan patient safety di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013. UNHAS. Retrieved from repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5678/jurnalbebankerjadenngankinerja.pdf?sequence=1