

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Implementasi program *patient safety* menjadi kewajiban setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk meminimalkan risiko cedera yang tidak perlu dan mencegah kejadian tidak diharapkan selama proses pelayanan. Di ruang rawat inap, potensi terjadinya insiden keselamatan pasien cukup tinggi, karena berbagai prosedur medis dan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien berlangsung secara intensif. Keselamatan pasien merupakan suatu hal yang utama yang harus dilakukan terlebih dengan pelopor tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit karena sangat erat hubungannya dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit (Yusianto, 2025).

Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Salawati, 2020).

*Patient safety* masih menjadi masalah global yang perlu diperhatikan karena, beberapa negara di dunia masih tetap ada kejadian yang tidak diharapkan. Semenjak lembaga *Institute Of Medicine* (IOM) di Amerika serikat melaporkan angka kematian yang disebabkan kejadian tidak diharapkan semakin meningkat di ruang rawat inap setiap tahunnya (Hernawati et al, 2021).

Layanan rawat inap mencakup berbagai jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien selama mereka tinggal di fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit untuk periode waktu yang lebih lama, layanan yang biasanya tersedia di rawat inap antara lain pemeriksaan medis dan diagnostik, perawatan keperawatan, pengobatan, intervensi bedah, terapi fisik dan rehabilitas, pemantauan dan perawatan intensif, edukasi pasien dan dukungan psikososial dan lain-lain. Langkah pertama dalam memberikan layanan rawat inap yang berkualitas tinggi adalah dengan memastikan keselamatan pasien. Keselamatan pasien sendiri digambarkan dengan pengurangan bahaya cedera terkait perawatan kesehatan hingga batas minimum yang dapat diterima. Strategi keselamatan pasien rawat inap yang dilakukan adalah untuk menurunkan kejadian yang tidak diinginkan dalam setiap tindakan pelayanan rawat inap yang dilakukan oleh seluruh profesi Kesehatan (Endriani, 2024).

Usaha mewujudkan budaya keselamatan pasien di rumah sakit tidak bisa dipisahkan dari kondisi tenaga kesehatannya baik kondisi internal maupun kondisi eksternal. Kondisi internal petugas kesehatan akan menentukan perilaku atau tindakan yang akan dilakukannya. Tingkat pengetahuan tenaga kesehatan tentang keselamatan pasien, motivasi dan sikap merupakan faktor-faktor internal yang sangat berpengaruh (Aminayanti, 2021).

Penerapan manajemen *patient safety* di rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam upaya mencegah atau meminimalkan terjadinya insiden *patient safety* yang bersifat merugikan (Mayeti, 2022). Tujuan *patient safety* adalah menciptakan budaya keselamatan pasien di rumah sakit, meningkatkan tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat, mengurangi kejadian tidak diharapkan (KTD) di rumah sakit dan mencegah kejadian yang tidak diharapkan terulang kembali (Nugraheni, 2021).

Menurut laporan dari *World Health Organization* (WHO) dan *Joint Commission International* (JCI), diperkirakan satu dari sepuluh pasien rumah sakit berisiko mengalami kejadian tidak diinginkan, di samping

itu, menurut data dari WHO, terdapat 134 juta kejadian buruk setiap tahun di rumah sakit yang berkontribusi pada 2.6 juta kematian akibat perawatan yang tidak aman (Raymound et al., 2022). WHO melaporkan bahwa insiden yang tidak diinginkan di lingkungan rumah sakit terjadi di sejumlah negara, termasuk Denmark, Australia, AS, dan Inggris, dengan persentase antara 3,2 persen dan 16,6% (Harwati et al., 2021). Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan 145 insiden keselamatan pasien, dengan 48% termasuk insiden non-cedera atau kejadian tidak cedera (KTC), 46% termasuk insiden tidak diharapkan atau kejadian tidak terduga (KTD), dan 68% termasuk kategori lainnya (Putri, 2024).

Pelaksanaan *patient safety* sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal yang berasal dari tenaga kesehatan itu sendiri. Komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dan pasien maupun antar sesama tenaga kesehatan memainkan peranan penting dalam mencegah kesalahan medis dan memastikan informasi klinis tersampaikan dengan benar. Selain itu, motivasi perawat dalam menjalankan tugas, sikap terhadap keselamatan pasien, pengetahuan yang memadai, serta budaya keselamatan pasien yang tertanam dalam organisasi rumah sakit juga merupakan faktor krusial dalam mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang aman dan berkualitas.

Komunikasi merupakan salah satu faktor penentu dalam pelaksanaan *patient safety*. Komunikasi interpersonal yang efektif antar anggota tim kesehatan, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, sangat penting dalam konteks *patient safety* (Endriani, 2024). Beberapa hasil literatur membahas terkait komunikasi sebagai salah satu standar keselamatan pasien dan kepuasan di rumah sakit. Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarga pasien mengurangi risiko terjadinya kejadian tidak diharapkan dalam proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan mereka (Abqa, 2023).

Motivasi anggota tim kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan *patient safety* selain dari komunikasi interpersonal. Semangat untuk memberikan pelayanan terbaik dan tekad untuk mengurangi risiko kesalahan dapat meningkatkan kewaspadaan dan kehati-hatian selama perawatan pasien. Motivasi juga dapat mempengaruhi partisipasi dalam pelatihan *patient safety*. Tim yang termotivasi cenderung lebih aktif dalam memperoleh pengetahuan dan keterampilan terbaru yang diperlukan untuk menjaga keselamatan pasien (Endriani, 2024).

Sikap tenaga kesehatan sangat berperan penting dalam penerapan *patient safety* (Kartika, 2019). Sikap merupakan salah satu faktor penentu pelaksanaan *patient safety* selain dari komunikasi interpersonal dan motivasi. Sikap yang positif terhadap *patient safety* menciptakan lingkungan kerja yang mendukung implementasi protokol keselamatan. Sikap yang mendorong pembelajaran dari kesalahan dan keterbukaan terhadap umpan balik dapat membentuk budaya keselamatan. Sikap juga dapat mempengaruhi respons terhadap perubahan protokol atau prosedur keselamatan. Sikap yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi dapat meningkatkan adaptasi terhadap praktik-praktik terkini yang dapat meningkatkan keselamatan pasien (Endriani, 2024).

Pengetahuan perawat tentang *patient safety* merupakan hal yang penting, karena jika pengetahuan perawat tentang *patient safety* kurang maka jelas ini akan berpengaruh terhadap kinerja perawat itu sendiri dalam penerapan *patient safety* di rumah sakit. Aplikasi pengetahuan dibidang kesehatan yakni hubungan antara fakta dan interpretasi informasi mengenai penyebab dan usaha preventif penyakit serta keterampilan dalam perbaikan kesehatan (Mualimah, 2021). Pengetahuan perawat di dalam lingkup keselamatan patient sangat berhubungan dengan upaya meningkatkan keselamatan patient karena jika pengetahuasn perawat kurang maka akan berpengaruh terhadap pelaksanaan *patient safety* di rumah sakit (Yusianto, 2025).

Penelitian ini dilakukan di RSUD Royal Prima Medan, peneliti telah melakukan prasurey yang dilakukan peneliti di RSUD Royal Prima Medan. Berdasarkan hasil pra-survei awal yang dilakukan terhadap

sejumlah perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, ditemukan bahwa sebagian besar perawat telah memahami pentingnya keselamatan pasien dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Namun, dari wawancara singkat dan observasi awal, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi prinsip-prinsip *patient safety* secara konsisten. Sebagian perawat menyatakan bahwa beban kerja dan keterbatasan waktu sering menjadi kendala dalam menjalankan seluruh prosedur keselamatan pasien secara optimal. Selain itu, terdapat perbedaan tingkat pemahaman dan penerapan budaya keselamatan pasien antar individu, yang dapat memengaruhi keseragaman pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap.

Hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa komunikasi antar tenaga kesehatan sudah berjalan baik, tetapi dalam beberapa kondisi tertentu, seperti pergantian shift atau saat menghadapi situasi darurat, koordinasi dan komunikasi masih perlu ditingkatkan. Di sisi lain, motivasi kerja perawat dinilai cukup baik, namun belum semua tenaga keperawatan memiliki pelatihan yang terfokus pada aspek *patient safety* secara menyeluruh.

Berdasarkan laporan keselamatan pasien RSUD Royal Prima Medan tahun 2018 didapatkan data kejadian potensi cedera (KPC) sebanyak 588 kasus, kejadian nyaris cedera (KNC) sebanyak 30 kasus, kejadian tidak cedera (KTC) sebanyak 6 kasus, infeksi nosokomial yakni *phlebitis* sebanyak 26,02% atau 71 kasus (RSUD Royal Prima, 2018). Berdasarkan laporan keselamatan pasien RSUD Royal Prima Medan tahun 2019 didapatkan data kejadian potensi cedera (KPC) sebanyak 633 kasus, kejadian nyaris cedera (KNC) sebanyak 39 kasus, kejadian tidak cedera (KTC) sebanyak 1 kasus, infeksi nosokomial yakni *phlebitis* sebanyak 36,93% atau 270 kasus (RSUD Royal Prima, 2019). Adapun dari hasil observasi menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir kasus terjadinya infeksi nosokomial di RSUD Royal Prima Medan diperkirakan meningkat 96 kasus dimana kasus yang dominan terjadi adalah kasus infeksi nosokomial dari pasien ke perawat.

Keselamatan pasien saat ini menjadi perhatian utama di tingkat nasional dan internasional yang sangat penting dari suatu mutu pelayanan Kesehatan yang merupakan inti dari mutu rumah sakit (Ulva, 2023).

Dari penjelasan di atas peneliti dan dari hasil prasarvey yang telah dilakukan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi, Sikap, Pengetahuan, dan Budaya Keselamatan Pasien terhadap Pelaksanaan Patient Safety di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal, motivasi, sikap, pengetahuan, dan budaya keselamatan pasien terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, motivasi, sikap, pengetahuan, dan budaya keselamatan pasien terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
2. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
3. Menganalisis pengaruh sikap terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

4. Menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
5. Menganalisis pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
6. Mengetahui variabel yang paling mempengaruhi pelaksanaan *patient safety* di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan Kesehatan, khususnya dalam implementasi *patient safety*. Temuan ini memperkaya teori komunikasi interpersonal, motivasi, kerja, sikap, pengetahuan, dan budaya keselamatan pasien, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi RSUD Royal Prima Medan**

Menjadi bahan evaluasi dalam merumuskan strategi peningkatan pelaksanaan *patient safety*, termasuk penguatan komunikasi, pelatihan, dan budaya organisasi.

###### **2. Bagi Perawat**

Memberikan pemahaman tentang pentingnya peran komunikasi interpersonal, motivasi, sikap, pengetahuan, dan budaya keselamatan pasien dalam praktik profesional sehari-hari.

### **3. Bagi Pasien**

Secara tidak langsung, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan dan pengurangan risiko kesalahan medis.

### **4. Bagi Peneliti**

Menjadi sarana pengembangan keilmuan dalam analisis faktor-faktor yang memengaruhi *patient safety* serta memperluas pemahaman terhadap dinamika pelayanan kesehatan.

### **5. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif atau diterapkan pada konteks dan lokasi yang berbeda.