

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu unit yang di dalamnya banyak komponen-komponen, dan sistem yang saling mempengaruhi, komponen-komponen tersebut antara lain teknologi, profesi, sistem rumah sakit, pasien, dan pengunjung lainnya (Nisa, 2021). Rumah Sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Jacobus et al., 2022).

Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, aspek **keselamatan pasien** menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit dan menjadi prioritas nasional dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus memiliki pemahaman tentang nilai-nilai kepercayaan, norma dalam organisasi, serta sikap dan perilaku sesuai yang diharapkan dalam keselamatan pasien. Rumah sakit sebaiknya melakukan budaya penerapan keselamatan pasien untuk menciptakan layanan kesehatan yang aman, nyaman, dan memiliki mutu yang baik bagi setiap pasien. Rumah sakit juga bertanggung jawab atas keselamatan pasien (Maesa, 2024). Budaya keselamatan pasien merupakan elemen krusial yang menjadi landasan dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas.

Keselamatan pasien merupakan sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, mencakup identifikasi risiko, pelaporan, analisis insiden, serta tindak lanjut untuk mencegah cedera akibat kesalahan tindakan (Permenkes No. 11 Tahun 2017). Budaya keselamatan pasien menjadi fondasi penting dalam upaya menciptakan lingkungan pelayanan yang aman dan berorientasi pada peningkatan mutu. Rumah sakit yang memiliki budaya keselamatan pasien yang kuat akan mendorong perilaku profesional tenaga kesehatan dalam melaksanakan tindakan klinis secara aman dan bertanggung jawab (Julike, 2025).

Berdasarkan data dari *World Health Organization* (WHO) setiap tahunnya terdapat 134 juta laporan yang berkaitan dengan insiden keselamatan pasien dan menyebabkan 2,6 juta kematian pasien di rumah sakit (WHO, 2020). Di Amerika Serikat pada tahun 2020 terdapat 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis (*Institute of Medicine*, 2020).

Data pelaporan insiden *patient safety* di Inggris pada tahun 2019 mencapai 2.253.683 kasus, tahun 2020 tercatat 2.160.205 kasus laporan, dan tahun 2021 tercatat 2.306.227 kasus laporan. Data berkaitan dengan pelaporan insiden *patient safety* oleh perawat saat ini belum tersedia oleh WHO. Di Indonesia, dari total 2.877 rumah sakit yang meliputi fasilitas publik dan swasta ada 334 rumah sakit yang melaporkan insiden *patient safety*, dengan tingkat pelaporan *patient safety* pasien sebesar 12 % (Daud, 2020). Data pada tahun 2018 tercatat terdapat 1.489 kasus pelaporan insiden *patient safety*, pada tahun 2019 tercatat terdapat 7.465 kasus pelaporan insiden keselamatan pasien, serta pada tahun 2020 tercatat terdapat 4.367 kasus pelaporan insiden keselamatan pasien (Yulia, 2023).

Langkah penting dalam mewujudkan program keselamatan pasien salah satunya adalah dengan menciptakan atau membangun budaya keselamatan pasien. Melalui hal tersebut rumah sakit diharapkan mampu untuk bisa menurunkan angka kejadian yang membahayakan keselamatan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa budaya keselamatan pasien di rumah sakit merupakan komponen yang sangat penting dalam melakukan pelayanan kesehatan (Kusumawati, 2022).

Salah satu strategi efektif untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien adalah melalui pelatihan *patient safety* berbasis *caring* perawat. *Caring* merupakan inti dari praktik keperawatan profesional yang menekankan pada perhatian, empati, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien (Pragholapati, 2021). Perilaku *caring* mendorong perawat untuk tidak hanya berfokus pada aspek teknis medis, tetapi juga pada aspek humanistik seperti komunikasi terapeutik, dukungan emosional, dan pemahaman kebutuhan pasien. Dengan demikian, integrasi prinsip *caring* dalam pelatihan *patient safety* diharapkan mampu memperkuat kesadaran perawat terhadap pentingnya keselamatan pasien dalam setiap tindakan keperawatan (Sumarni, 2023).

Pelatihan berbasis *caring* tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis perawat, tetapi juga membentuk sikap reflektif dan empatik terhadap keselamatan pasien. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa intervensi pelatihan *patient safety* yang dirancang dengan pendekatan empatik dapat meningkatkan kepatuhan terhadap standar

keselamatan dan menurunkan angka insiden klinis (Haryani, 2023). Selain itu, pelatihan yang berorientasi pada nilai-nilai *caring* juga terbukti meningkatkan komunikasi, kerja sama tim, dan kepedulian antar tenaga kesehatan terhadap potensi risiko di tempat kerja (Indriani, 2024).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang pertama kali bertemu dengan pasien akan lebih dahulu mengetahui keadaan dan perasaan pasien akan sakit yang dialami. Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya menerapkan penggunaan *caring*. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Caring* menurut adalah memberikan perhatian penuh pada pasien saat memberikan asuhan keperawatan (Pragholapati, 2021).

Perilaku *caring* mengacu pada tindakan yang berkaitan dengan fisik, mental, kesejahteraan dan kenyamanan pasien. *Caring* menekankan pada keteguhan hati, janji, tanggung jawab yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya perlindungan dan meningkatkan martabat klien tidak bersifat menyembuhkan tapi dapat bermanfaat untuk meningkatkan rasa aman nyaman pasien sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat meningkat (Sumarni, 2023).

Caring merupakan perilaku seorang perawat diperlihatkan dengan perhatian, penghargaan, dan kesediaan melengkapi kebutuhan medis dengan penuh empati, perilaku *caring* memiliki peran penting untuk pelayanan di rumah sakit agar mencapai tujuan bersama. Perilaku yang saling berhubungan dengan kepedulian yaitu kehadiran, sentuhan kasih sayang, mendengarkan, memahami pasien, peduli dalam spiritual, dan kepedulian keluarga. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perilaku *caring* dengan memulai dari hal kecil, contohnya dengan menyapa pasien, memanggil namanya, menanyakan keluhan dengan penuh perhatian, melakukan kontak mata saat berkomunikasi, melakukan sentuhan saat dibutuhkan sehingga pasien merasa bukan sebagai benda mati namun sebagai subyek yang butuh diakui keberadaannya (Pardede, 2020).

Di RSUD Royal Prima Medan, pengamatan awal menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kompetensi perawat dalam aspek keselamatan pasien. Hal ini mendorong pentingnya penelitian yang menilai efektivitas pelatihan *patient safety* berbasis *caring* perawat terhadap peningkatan budaya keselamatan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar ilmiah bagi pengembangan program pelatihan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Data laporan keselamatan pasien di RSUD Royal Prima Medan turut mendukung temuan awal ini. Pada tahun 2018 tercatat sebanyak 588 kejadian potensi cedera (KPC), 30 kejadian nyaris cedera (KNC), dan 6 kejadian tidak cedera (KTC). Kasus infeksi nosokomial berupa flebitis dilaporkan sebanyak 71 kasus atau sekitar 26,02% dari total kejadian infeksi. Sementara itu, pada tahun 2019 jumlah KPC meningkat menjadi 633 kasus, KNC menjadi 39 kasus, dan KTC tercatat 1 kasus. Pada tahun yang sama, angka flebitis naik menjadi 270 kasus atau sekitar 36,93% (RSUD Royal Prima, 2019).

Berdasarkan observasi selama dua tahun terakhir, juga ditemukan adanya kecenderungan peningkatan jumlah infeksi nosokomial sebanyak 96 kasus, dengan kasus dominan berupa penularan infeksi dari pasien ke tenaga kesehatan. Hal ini mengindikasikan pentingnya penguatan aspek budaya keselamatan, baik dari sisi sistem maupun perilaku individu dalam pelayanan klinis sehari-hari.

Budaya keselamatan pasien merupakan indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Meskipun regulasi dan pedoman tentang *patient safety* telah diterapkan, insiden keselamatan pasien seperti kesalahan medik, infeksi nosokomial, dan kejadian tidak diinginkan lainnya masih terjadi. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling banyak berinteraksi dengan pasien memiliki peran strategis dalam mencegah insiden tersebut. Di RSUD Royal Prima Medan, pengamatan awal menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi perawat terkait budaya keselamatan pasien. Meski pelatihan telah dilakukan, pendekatan yang mengintegrasikan nilai *caring* dalam pelatihan *patient safety* belum banyak diterapkan dan dievaluasi secara sistematis. Pendekatan berbasis *caring* diharapkan dapat menumbuhkan empati, kesadaran, dan tanggung jawab profesional perawat dalam praktik klinis sehingga budaya keselamatan pasien meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti ilmiah mengenai efektivitas pelatihan *patient safety* berbasis *caring*, menjadi dasar pengembangan program pelatihan yang lebih efektif, serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil penjabaran latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian **“Efektivitas Pelatihan Patient Safety Berbasis Caring Terhadap Budaya Keselamatan Pasien Di RSU Royal Prima Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat budaya keselamatan pasien sebelum pelatihan?
2. Bagaimana tingkat budaya keselamatan pasien setelah pelatihan?
3. Bagaimana perbedaan tingkat budaya keselamatan pasien sebelum dan setelah dilakukan pelatihan?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan *patient safety* berbasis *caring* perawat terhadap peningkatan budaya keselamatan pasien di RSU Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk Menilai efektivitas pelatihan patient safety berbasis *caring* perawat terhadap peningkatan budaya keselamatan pasien di RSU Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat budaya keselamatan pasien sebelum pelatihan.
2. Untuk mengetahui tingkat budaya keselamatan pasien setelah pelatihan.
3. Untuk mengetahui perbedaan tingkat budaya keselamatan pasien sebelum dan setelah dilakukan pelatihan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan *patient safety* berbasis *caring* perawat terhadap peningkatan budaya keselamatan pasien di RSU Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Penelitian ini memperkaya kajian teoritis mengenai keterkaitan antara budaya organisasi dan perilaku *caring* perawat dengan pembentukan dan penerapan budaya keselamatan pasien di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model atau teori yang relevan dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan melalui pendekatan budaya organisasi dan perilaku tenaga kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSU Royal Prima Medan
Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan strategi peningkatan budaya organisasi yang mendukung terciptanya budaya keselamatan pasien secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat, guna memperkuat implementasi keselamatan pasien.
2. Bagi Perawat
Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran perilaku *caring* dalam menunjang budaya keselamatan pasien. Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendorong perawat untuk lebih menginternalisasi nilai-nilai *caring* dalam praktik sehari-hari, sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan berkualitas.
3. Bagi Pasien

Penelitian ini secara tidak langsung memberikan dampak positif bagi pasien melalui peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan yang diberikan oleh perawat. Budaya keselamatan pasien yang kuat akan meningkatkan rasa aman, kepuasan, dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori ke dalam praktik serta menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait budaya organisasi, perilaku *caring*, dan keselamatan pasien.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau dasar untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam, baik dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif, maupun *mixed methods*, serta memperluas variabel atau setting penelitian di institusi kesehatan lainnya.