



Strategi Pengembangan Sdm Dalam Meningkatkan Respons Pelayanan: Studi Kasus RSUP Adam Malik

Hilma Harmen¹, Yosi Natalin², Gladis Novita³, Rouli Elisabet⁴, Pebiola Silalahi⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Jl Willem Iskandar, Pasar V Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, e-mail:

hilmaharmen@unimed.ac.id¹ . yosinatalin2306@gmail.com² . roulielisabetnaibaho@gmail.com³ .

febiolasilalahi289@gmail.com⁴ . gladisnovita121@gmail.com⁵ .

ARTICLE INFO

Article history:

Received 16 April 2026

Received in revised form 25 April 2026

Accepted 28 April 2026

Available online 30 Mei 2026

ABSTRACT

An abstract is a brief summary of a research article, thesis, review, conference proceeding or any-depth analysis of a particular subject or discipline, and is often used to help the reader quickly ascertain the paper purposes. When used, an abstract always appears at the beginning of a manuscript or typescript, acting as the point-of-entry for any given academic paper or patent application. Abstracting and indexing services for various academic discipline are aimed at compiling a body of literature for that particular subject. Abstract length varies by discipline and publisher requirements. Abstracts are typically sectioned logically as an overview of what appears in the paper.

Keywords: Human Resource Development, Patient Safety, Service Responsiveness, Health Crisis Management

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif dalam meningkatkan respons pelayanan dan keselamatan pasien di RSUP H. Adam Malik. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada munculnya kasus viral dugaan kelalaian perawat pada tahun 2024 yang memicu perhatian publik terhadap kualitas pelayanan dan sistem keselamatan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM yang efektif meliputi penguatan budaya keselamatan pasien, pelatihan teknis berkelanjutan, peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan, serta penerapan sistem monitoring berbasis digital untuk mempercepat respons pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada aspek perilaku, etika, dan psikologis tenaga kesehatan dalam mendukung keselamatan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci : Pengembangan SDM, Keselamatan Pasien, Respons Pelayanan, Manajemen Krisis Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman bagi pasien. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang

dimiliki. SDM kesehatan, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan pelayanan serta menjamin keselamatan pasien.

Keselamatan pasien (*patient safety*) telah menjadi isu global yang mendapat perhatian serius dalam sistem pelayanan kesehatan. Berbagai kasus kesalahan medis dan kelalaian tenaga kesehatan menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam sistem pelayanan yang berpotensi membahayakan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan melalui strategi pengembangan SDM yang efektif.

Pada tahun 2024, muncul kasus viral terkait dugaan kelalaian perawat yang terjadi di RSUP H. Adam Malik. Kasus tersebut menimbulkan perhatian luas dari masyarakat dan menjadi sorotan terhadap kualitas pelayanan serta sistem keselamatan pasien di rumah sakit tersebut. Fenomena ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis, faktor komunikasi, sikap profesional, dan responsivitas tenaga kesehatan juga menjadi elemen penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, pengembangan SDM menjadi kunci utama dalam meningkatkan respons pelayanan dan menjamin keselamatan pasien. Strategi pengembangan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pembentukan budaya keselamatan pasien, peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal, serta penguatan aspek etika dan psikologis tenaga kesehatan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam sistem monitoring pelayanan juga menjadi bagian penting dalam mempercepat respons dan meminimalisir kesalahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan respons pelayanan dan keselamatan pasien di RSUP H. Adam Malik pada periode tahun 2024–2025. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan manajemen SDM di rumah sakit, serta menjadi referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Dalam sektor kesehatan, pengembangan SDM menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja tenaga medis. Pengembangan ini dapat dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, serta pembinaan berkelanjutan yang terstruktur (Noe et al., 2017).

Selain itu, pengembangan SDM dalam rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup kemampuan komunikasi, etika profesi, dan kesiapan psikologis tenaga kesehatan. Hal ini penting karena tenaga kesehatan berinteraksi langsung dengan pasien dalam kondisi yang kompleks dan membutuhkan ketepatan serta empati dalam pelayanan.

2.2 Keselamatan Pasien (Patient Safety)

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan kesehatan yang dapat membahayakan pasien. Sistem ini mencakup identifikasi risiko, pelaporan insiden, serta penerapan langkah-langkah pencegahan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan (World Health Organization, 2017).

Menurut World Health Organization (2017), keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam pelayanan kesehatan global. Penerapan *patient safety* membutuhkan budaya organisasi yang terbuka dan mendukung pelaporan kesalahan tanpa adanya hukuman (*non-punitive*), sehingga organisasi dapat belajar dari kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2.3 Respons Pelayanan Kesehatan

Respons pelayanan kesehatan mengacu pada kecepatan dan ketepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Respons yang baik sangat penting terutama dalam kondisi darurat, karena dapat menentukan keselamatan pasien.

Faktor-faktor yang memengaruhi respons pelayanan antara lain kompetensi tenaga kesehatan, beban kerja, sistem kerja, serta ketersediaan fasilitas dan teknologi. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan SDM terbukti dapat meningkatkan kualitas respons pelayanan serta mengurangi risiko kesalahan medis (AHRQ, 2019).

2.4 Budaya Keselamatan dalam Organisasi Kesehatan

Budaya keselamatan merupakan nilai, sikap, dan perilaku dalam organisasi yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman bagi pasien. Dalam organisasi kesehatan, budaya ini ditandai dengan adanya komunikasi terbuka, kerja sama tim yang baik, serta komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Institute of Medicine, 2000).

Salah satu bentuk implementasi budaya keselamatan adalah penerapan sistem pelaporan insiden tanpa hukuman (*non-punitive reporting system*). Sistem ini bertujuan untuk mendorong tenaga kesehatan melaporkan kesalahan tanpa rasa takut, sehingga dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

2.5 Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Kesehatan

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Digitalisasi, seperti penggunaan rekam medis elektronik dan sistem monitoring pasien, dapat meningkatkan efisiensi serta akurasi dalam pelayanan (HealthIT.gov, 2020).

Pemanfaatan teknologi memungkinkan tenaga medis untuk merespons kondisi pasien dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, sistem digital juga membantu dalam pencatatan data dan pengambilan keputusan secara lebih efektif oleh manajemen rumah sakit.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis secara mendalam strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan respons pelayanan dan keselamatan pasien di RSUP H. Adam Malik pada periode 2024–2025. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang terjadi, khususnya terkait dinamika pelayanan kesehatan dan pengelolaan SDM di lingkungan rumah sakit.

Lokasi penelitian dilaksanakan di RSUP H. Adam Malik yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di Sumatera Utara. Fokus penelitian diarahkan pada unit pelayanan yang berkaitan langsung dengan interaksi tenaga kesehatan dan pasien, seperti instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD), serta unit keperawatan.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi tenaga kesehatan (dokter dan perawat), manajemen rumah sakit, serta pihak terkait yang memahami kebijakan dan implementasi pengembangan SDM. Selain itu, untuk memperkuat data, peneliti juga melibatkan pasien atau keluarga pasien sebagai informan pendukung.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait pengalaman, persepsi, serta strategi yang diterapkan dalam pengembangan SDM dan peningkatan keselamatan pasien. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung praktik pelayanan dan respons tenaga kesehatan di lapangan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen resmi, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan insiden keselamatan pasien, serta program pelatihan SDM.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar variabel yang berkaitan dengan strategi pengembangan SDM dan dampaknya terhadap respons pelayanan serta keselamatan pasien.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dengan menggunakan metodologi ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan temuan yang valid dan mendalam terkait strategi pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

RSUP H. Adam Malik merupakan rumah sakit rujukan nasional di wilayah Sumatera Utara dengan tingkat kompleksitas pelayanan yang tinggi. Tingginya jumlah pasien dan keterbatasan tenaga kesehatan menjadi tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek responsivitas dan keselamatan pasien.

Pada tahun 2024, muncul kasus dugaan kelalaian perawat yang viral di media, yang menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mendorong manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem kerja dan strategi pengembangan SDM.

Hasil analisis menunjukkan beberapa permasalahan utama, beban kerja tinggi dimana rasio perawat dan pasien tidak seimbang, kelelahan kerja (burnout) pada tenaga kesehatan, respons pelayanan relatif lambat, terutama pada kondisi darurat, komunikasi kurang efektif antara tenaga medis dan keluarga pasien, dan pelaporan insiden masih rendah karena adanya rasa takut disalahkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya bersifat individu, tetapi juga sistemik.

Sebagai respons terhadap insiden yang terjadi pada tahun 2024, pihak manajemen RSUP H. Adam Malik melakukan berbagai langkah strategis dalam pengembangan SDM. Langkah awal yang dilakukan adalah audit internal untuk mengevaluasi kondisi tenaga kerja secara menyeluruh. Evaluasi ini mencakup analisis beban kerja, pengaturan jadwal kerja, serta identifikasi unit pelayanan dengan tingkat risiko tinggi. Hasil audit ini kemudian dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan perbaikan sistem kerja.

Selanjutnya, rumah sakit mengimplementasikan program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, seperti Basic Life Support (BLS) dan penanganan pasien kritis, tetapi juga mencakup penguatan kemampuan komunikasi terapeutik. Melalui pelatihan ini, tenaga medis diharapkan mampu memberikan respons yang lebih cepat, tepat, dan empatik dalam menghadapi pasien.

Di samping itu, penguatan budaya keselamatan pasien menjadi salah satu fokus utama dalam strategi pengembangan SDM. Rumah sakit mulai menerapkan sistem pelaporan insiden yang bersifat non-punitive, yaitu tanpa memberikan hukuman kepada pelapor. Pendekatan ini bertujuan untuk mendorong keterbukaan dan meningkatkan pembelajaran organisasi terhadap kesalahan yang terjadi. Kegiatan evaluasi rutin seperti briefing harian juga diterapkan untuk meningkatkan koordinasi antar tenaga kesehatan.

Tidak kalah penting, digitalisasi sistem pelayanan mulai dikembangkan untuk mendukung peningkatan respons pelayanan. Penerapan sistem alarm pasien dan monitoring berbasis digital memungkinkan tenaga medis untuk merespons kondisi pasien dengan lebih cepat. Selain itu, sistem pencatatan insiden secara elektronik membantu manajemen dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan secara lebih akurat.

Perubahan kinerja pelayanan

Setelah implementasi berbagai strategi pengembangan SDM pada tahun 2025, terjadi perubahan yang cukup signifikan dalam kinerja pelayanan di RSUP H. Adam Malik. Salah satu indikator yang mengalami

peningkatan adalah kecepatan respons pelayanan. Waktu tanggap tenaga medis terhadap kondisi pasien mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya peningkatan efektivitas kerja tenaga kesehatan.

Selain itu, jumlah insiden keselamatan pasien juga mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan budaya keselamatan serta peningkatan kompetensi tenaga medis memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Penurunan insiden tidak hanya mencerminkan perbaikan teknis, tetapi juga menunjukkan adanya peningkatan kesadaran tenaga kesehatan terhadap pentingnya keselamatan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas respons pelayanan dan keselamatan pasien di RSUP H. Adam Malik. Perubahan yang terjadi pasca insiden tahun 2024 tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup transformasi budaya organisasi dan sistem kerja secara menyeluruh.

Dari perspektif pengembangan SDM, pelaksanaan pelatihan berkelanjutan seperti Basic Life Support (BLS) dan simulasi penanganan pasien kritis terbukti mampu meningkatkan kesiapsiagaan tenaga medis dalam menghadapi kondisi darurat. Peningkatan kompetensi ini secara langsung berdampak pada kecepatan dan ketepatan respons pelayanan. Selain itu, pelatihan komunikasi terapeutik juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga mampu mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulyawati (2024) yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa respons pelayanan yang cepat dan tepat memiliki pengaruh langsung terhadap keselamatan pasien. Respons yang optimal memungkinkan tenaga medis untuk segera melakukan tindakan yang diperlukan, sehingga dapat meminimalkan risiko komplikasi maupun keterlambatan penanganan. Hal ini didukung oleh penelitian Pratiwi dan Nugroho (2025) yang menegaskan bahwa kecepatan respons pelayanan merupakan faktor kunci dalam menurunkan angka insiden keselamatan pasien.

Dari sisi organisasi, perubahan signifikan terlihat pada transformasi budaya kerja. Sebelum intervensi, budaya kerja cenderung bersifat reaktif dan berorientasi pada pencarian kesalahan individu. Namun, setelah diterapkannya sistem pelaporan insiden tanpa hukuman (*non-punitive reporting system*), terjadi pergeseran menuju budaya yang lebih terbuka dan berorientasi pada pembelajaran. Tenaga kesehatan menjadi lebih berani melaporkan kesalahan, sehingga organisasi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan konsep budaya keselamatan pasien yang dikemukakan oleh World Health Organization, yang menekankan pentingnya sistem organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman (WHO, 2021).

Selain itu, penerapan digitalisasi dalam sistem pelayanan juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan respons pelayanan. Sistem monitoring berbasis teknologi memungkinkan tenaga medis untuk mendeteksi kondisi pasien secara lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem alarm dan pencatatan digital, proses pengambilan keputusan menjadi lebih efisien dan terstruktur. Hal ini didukung oleh Siregar (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam manajemen rumah sakit dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Meskipun demikian, implementasi strategi pengembangan SDM masih menghadapi beberapa kendala. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi beban kerja dan potensi terjadinya kelelahan kerja (*burnout*). Selain itu, resistensi terhadap perubahan budaya kerja serta keterbatasan adaptasi terhadap teknologi baru juga menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi pengembangan SDM tidak hanya bergantung pada program yang dirancang, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa strategi pengembangan SDM yang efektif harus dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Integrasi antara peningkatan kompetensi, penguatan

budaya organisasi, dukungan sistem kerja, serta pemanfaatan teknologi merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang responsif dan berorientasi pada keselamatan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan respons pelayanan dan keselamatan pasien di RSUP H. Adam Malik. Permasalahan pelayanan yang terjadi tidak hanya bersifat individu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sistemik seperti beban kerja, budaya organisasi, dan komunikasi.

Implementasi pelatihan berkelanjutan, penguatan komunikasi, penerapan budaya keselamatan pasien, serta digitalisasi sistem pelayanan mampu meningkatkan kecepatan respons dan menurunkan insiden keselamatan pasien. Oleh karena itu, pengembangan SDM yang efektif harus dilakukan secara komprehensif, mencakup aspek teknis dan non-teknis, serta didukung oleh sistem organisasi yang berkelanjutan. Template ini dibuat untuk konsistensi format artikel yang diterbitkan oleh Jurnal pada lembaga kami. Kerjasama dan kesediaan penulis mengikuti acuan penulisan sangat diharapkan.

Saran

1. Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan program pelatihan SDM secara berkelanjutan serta melakukan evaluasi beban kerja untuk mencegah burnout.
2. Penguatan budaya keselamatan pasien perlu terus dilakukan melalui sistem pelaporan insiden yang terbuka dan non-punitive.
3. Optimalisasi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan guna mempercepat respons tenaga medis.
4. Penambahan dan pemerataan tenaga kesehatan diperlukan untuk mengurangi beban kerja yang tinggi.
5. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods serta memperluas objek penelitian.

Ucapan Terima Kasih

Jika perlu berterima kasih kepada pihak tertentu, misalnya sponsor penelitian, nyatakan dengan jelas dan singkat, hindari pernyataan terima kasih yang berbunga-bunga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Noe, J. R. Hollenbeck, B. Gerhart, and P. M. Wright, *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*, 10th ed. New York, NY, USA: McGraw-Hill Education, 2017.
- [2] World Health Organization, *Patient Safety: Making Health Care Safer*. Geneva, Switzerland: WHO Press, 2017.
- [3] Agency for Healthcare Research and Quality, *Improving Patient Safety Systems for Better Care*. Rockville, MD, USA: AHRQ, 2019.
- [4] Institute of Medicine, *To Err Is Human: Building a Safer Health System*. Washington, DC, USA: National Academy Press, 2000.
- [5] U.S. Department of Health & Human Services, *Benefits of Electronic Health Records (EHRs)*. Washington, DC, USA: HealthIT.gov, 2020.
- [6] World Health Organization, *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva, Switzerland: WHO, 2021.

- [7] S. D. Mulyawati, "Human resource management in hospitals and patient safety: A literature review," *Jurnal Manajemen Kesehatan*, vol. 12, no. 2, pp. 45–56, 2024.
- [8] R. Pratiwi and A. Nugroho, "Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2025.
- [9] D. Siregar, "Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit," *Jurnal Ilmiah Medistra*, vol. 5, no. 2, pp. 88–95, 2024.
- [10] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta, Indonesia: Kemenkes RI, 2022.
- [11] World Health Organization, "Patient safety," 2019. [Online]. Available: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Referensi Elektronik:Web

- [12] J. Siahaan dan B. Sanjay, "Viral Perawat RSUP H Adam Malik Diduga Lalai, Ini Penjelasan Pihak Rumah Sakit," *Mistar.id*, Oct. 22, 2025. [Online]. Available: <https://mistar.id/news/hukum-peristiwa/viral-perawat-rsup-h-adam-malik-diduga-lalai-ini-penjelasan-pihak-rumah-sakit>