



Research article



Implementation of patient safety in hospitals related to patient satisfaction in 2023

Apriliya Tiyas Ningrum¹, Imram Radne Rimba Putri¹, Raden Jaka Sarwadhmana¹

¹ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-IImu Kesehatan, Universitas Alma Ata, Indonesia

Article Info

Article History:

Submitted: August 7th, 2023

Accepted: March 30th, 2024

Published: March 30th, 2024

Keywords:

Application patient safety;
hospitals; patient
satisfaction

Abstract

The incidence of non-injury incidents at Panembahan Senopati Hospital, Bantul is still the highest case every year, this is still several non-injury incident cases of 45.5% in 2022, this case is because there are still nurses or health workers who have not fully implemented patient safety properly. Patient safety in hospitals is the main foundation for creating safe, comfortable services for the creation of healing for patients, which we hope will affect patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the implementation of patient safety and patient satisfaction in the inpatient ward of Panembahan Senopati Hospital, Bantul. This research is a quantitative study with a cross-sectional design. Sampling using accidental sampling technique with 150 inpatient respondents. The measuring tool used is a questionnaire application of patient safety and patient satisfaction. The statistical test used is the Kendall Tau test. The results of the study show that there is a relationship between the application of patient safety on patient satisfaction in the inpatient room of Panembahan Senopati Bantul Hospital with a close relationship in the sufficient category indicated by a coefficient (r) of 0.345 with a p-value: 0.000 (<0.05). The conclusion in this study is that there is an application relationship between patient safety on patient satisfaction in the inpatient room of Panembahan Senopati Hospital, Bantul.

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan kunci utama kepuasan pasien. Kepuasan pasien menggambarkan kualitas yang diterima oleh seseorang sebagai lini terdepan yang diterima oleh pasien [1]. Tingginya insiden yang sering terjadi di rumah sakit menjadi faktor penurunnya tingkat kepuasan pasien [2]. Sehingga rumah sakit perlu untuk menyelenggarakan keselamatan pasien

sebagai upaya untuk meminimalisir insiden keselamatan pasien [3]. Berbagai insiden sering terjadi di pelayanan kesehatan seperti dalam pemberian pengobatan yang tidak aman, infeksi rumah sakit, komplikasi operasi, *diagnosa* yang tidak tepat dan terlambat, terpapar sinar radiasi yang tidak perlu, serta kesalahan administratif [4].

WHO (*World Health Organization*) menyatakan KTD (*Kejadian Tidak Diharapkan*) akibat pengobatan tidak

Corresponding author:

Imram Radne Rimba Putri

imramradne@almaata.ac.id

Media Keperawatan Indonesia, Vol 7 No 1, March 2024

e-ISSN: 2615-1669

ISSN: 2722-2802

DOI: 10.26714/mki.7.1.2024.46-52

aman merupakan salah satu dari 10 besar penyebab kematian dan kecacatan di dunia. Berdasarkan data dari WHO berkaitan dengan kejadian pasien di negara berpenghasilan tinggi, diperkirakan satu dari sepuluh pasien dirugikan saat melakukan perawatan di rumah sakit yang disebabkan oleh kejadian tidak diharapkan, sementara 134 juta kejadian tidak terduga terjadi di rumah sakit pada negara berpenghasilan rendah dan menengah karena perawatan yang tidak aman dan mengakibatkan 2,6 juta kematian [5].

Penerapan keselamatan pasien merupakan masalah umum, banyak studi menyebutkan bahwa pasien rawat inap berisiko terjadinya KTD dan bersiko tinggi apabila terjadi kesalahan dalam pemberian pengobatan [6]. Pelayanan rawat inap kembali menjadi penyebab utama masalah kesehatan dan penyebab lamanya waktu perawatan di rumah sakit [7]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di RSUD Datu Beru dari laporan komite PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) tahun 2022 bahwa kejadian insiden keselamatan pasien lebih banyak terjadi pada pelayanan rawat inap sebesar 3,6% [8]. Sedangkan di RSUD Panembahan Senopati Bantul masih ditemukannya insiden keselamatan pasien pada tahun 2022 yaitu berupa insiden KTC (Kejadian Tidak Cedera) sebanyak 45,5% [9]. Dengan demikian keselamatan pasien sangat penting di terapkan di rumah sakit karena merupakan hal yang sangat *urgent* untuk mengatasi agar tidak terjadinya insiden-insiden keselamatan pasien yang lain.

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan rumah sakit tipe B yang bertujuan sebagai terwujudnya Kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan hal penting dan berkaitan erat dengan keselamatan pasien. Upaya rumah sakit untuk meminimalisir terjadinya risiko dengan melakukan penerapan *patient safety* sehingga akan menciptakan kepercayaan dan membentuk kepuasan pasien dalam

menggunakan kembali pelayanan yang sama dan merekomendasikan kepada orang lain terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan penerapan *patient safety* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

METODE

Jenis penelitian ini adalah *analitik kuantitatif* dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Lokasi penelitian ini di RSUD Panembahan Senopati Bantul dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas 3 pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Teknik sampel yang digunakan adalah *nonprobability samping* dengan jenis *accidental sampling* dengan jumlah 150 responden.

Jenis instrumen penelitian menggunakan kuesioner penerapan *patient safety* dan kuesioner kepuasan pasien yang sudah dilakukan uji *validitas* dan *reliabilitas* di rumah sakit yang setara dengan RSUD Panembahan Senopati Bantul dan diperoleh hasil uji *validitas* r tabel 0,361 ($n=30$) dengan kemaknaan 5% sehingga apabila $< 0,361$ dinyatakan tidak valid, hasil uji *reliabilitas* variabel penerapan *patient safety* dan kepuasan pasien yaitu (0,741 dan 0,750) $> 0,6$ sehingga dinyatakan reliabel. Uji *statistik* yang digunakan adalah *kendall tau*.

Data yang sudah didapat diolah menggunakan SPSS 21.0 meliputi *editing, skoring, coding, proccesing, cleaning* dan *tabulating*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat untuk mengidentifikasi karakteristik responden dan gambaran penerapan *patient safety* serta gambaran kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pengguna BPJS. Analisis bivariat dengan

menggunakan uji *kendall tau* untuk melihat hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini sudah mendapatkan izin dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Alma Ata Yogyakarta dengan nomor KE/AA/V/101161/EC/2023.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian (tabel 1) diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik pasien menurut jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 91 (60,7%) responden. Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak berada pada usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 44 (29,3%) responden. Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir pasien mayoritas berpendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 66 (44,0%) responden. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien mayoritas bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 49 (32,7%) responden. Karakteristik responden berdasarkan lama perawatan mayoritas selama ≤ 4 hari yaitu sebanyak 104 (69,3%) responden.

Penerapan *patient safety* mayoritas dalam kategori cukup baik sebanyak 82 (54,7%) responden dan minoritas kategori kurang baik sebanyak 32 (21,3%) responden. Sedangkan pada indikator kepuasan pasien mayoritas dalam kategori sedang sebanyak 95 (63,3%) responden dan minoritas kategori tinggi sebanyak 40 (26,8%) responden.

Berdasarkan hasil analisis (tabel 2) diketahui bahwa penerapan *patient safety* di RSUD Panembahan Senopati Bantul dalam kategori cukup baik dan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 pengguna BPJS dalam kategori sedang sebanyak 54 (65,9%) responden.

Hasil uji statistik *Kendall Tau* diperoleh nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis diterima (H_a). Berdasarkan hasil

uji statistik diperoleh hasil *correlations coefficient* (r^2) sebesar 0,346 yang artinya keeratan hubungan variabel penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang cukup serta arah *korelasi* yang positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *patients safety* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden, Penerapan *Patient Safety* dan Kepuasan Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	59	39,3
Perempuan	91	60,7
Usia		
17-25 Tahun	26	17,3
26-35 Tahun	44	29,3
36-45 Tahun	17	11,3
46-55 Tahun	29	19,3
56-65 Tahun	34	22,7
Pendidikan		
SD	26	17,3
SMP	30	20,0
SMA	66	44,0
Perguruan Tinggi	28	18,7
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	14	9,3
Pegawai Negeri Sipil	19	12,7
Buruh	49	32,7
Pegawai Swasta	24	16,0
Pedagang/Wiraswasta	21	14,0
Ibu Rumah Tangga	23	15,3
Lama Perawatan		
≤ 4 Hari	104	69,3
≥ 4 Hari	46	30,7
Penerapan <i>Patient Safety</i>		
Kurang Baik	32	21,3
Cukup Baik	82	54,7
Baik	36	24,0
Kepuasan Pasien		
Rendah	15	10,0
Sedang	95	63,3
Tinggi	40	26,7
Jumlah	150	100

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 2
Hubungan Penerapan *Patient Safety* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Indikator	Kepuasan pasien						r	p
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	f	%	f	%	f	%		
Penerapan <i>Patient Safety</i>								
Kurang Baik	10	31,2	21	65,6	1	3,1	0,346	0,000
Cukup Baik	4	4,9	54	65,9	24	29,3		
Baik	1	2,8	20	55,6	15	41,7		
Jumlah	15	10,0	95	63,3	40	26,7		

Sumber: Data Primer (2023)

PEMBAHASAN

Penerapan *Patient Safety* di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Hasil penelitian tentang penerapan *patient safety* di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dikatakan keselamatan pasiennya cukup baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner penelitian diketahui bahwa indikator peningkatan komunikasi efektif pada kategori terendah. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa masih sebagian perawat atau petugas kesehatan dalam proses memberikan informasi belum dilaksanakannya secara baik dan efisien, hal ini disebabkan karena adanya hambatan yang berasal dari pasien ataupun perawat itu sendiri, sekalipun perawat memahami cara berkomunikasi yang efektif dengan pasien, namun terkadang perawat tidak mampu untuk melakukannya, sehingga terjadinya kegagalan dalam proses komunikasi yang berdampak pada keberhasilan pengobatan dan terjadinya KTD [10].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryono, M.H, *et al*, bahwa perawat jarang melakukan komunikasi saat transfer pasien dan berisiko terhadap keselamatan pasien [11]. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Granel *et al* menunjukkan tingkat keselamatan pasien yang rendah karena komunikasi yang kurang baik sehingga perawat harus dibekali dengan keterampilan dan kemampuan untuk meminimalkan risiko pada saat pemberian

intervensi kepada pasien diantaranya keterampilan komunikasi [12].

Komunikasi merupakan sebuah perilaku individu yang dilaksanakan baik secara *verbal* maupun *nonverbal* yang menghasilkan tanggapan dari individu lain. [13]. Penelitian oleh Syamsudin, *et al* bahwa aktivitas sebuah pelayanan dimulai dari petugas mampu berkomunikasi dengan baik, hal ini petugas dan pasien merupakan komponen yang saling mendukung dalam berinteraksi, apabila dari salah satunya tidak aktif tentunya akan menghasilkan dampak yang kurang maksimal. Kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan juga kepuasan pelanggan [14]. Dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif pesan yang disampaikan akan mudah diterima oleh penerima pelayanan dan sebaliknya penerima pelayanan akan mudah dalam memenuhi persyaratan tanpa adanya kesalahpahaman. Sehingga akan meminimalkan risiko keselamatan pasien dan memaksimalkan kepuasan pasien di rumah sakit [15].

Kepuasan Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dikatakan tingkat kepuasannya sedang. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner penelitian diketahui bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) pada kategori

terendah. Berdasarkan dari hasil kuesioner masih terdapat perawat atau petugas yang belum melaksanakan tugasnya secara optimal seperti kurangnya informasi tentang tindakan atau pelayanan yang akan dilakukan, hal ini merupakan kemampuan dari perawat dan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan rasa puas terhadap pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Albert Iskandar *et al*, bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh positif secara *signifikan* terhadap kepuasan pasien. Variabel ini meliputi pemberian informasi tentang tindakan medis, ketepatan pemeriksaan sesuai prosedur dan kondisi pasien, dan ketepatan jadwal pemberian pelayanan kurang maksimal. Dengan demikian rumah sakit untuk lebih memperhatikan terkait hal tersebut [16]. Penelitian ini bertolak belakang oleh penelitian William T. Palandeng *et al* menunjukkan bahwa dokter PPDS-1 berpengaruh secara *signifikan* terhadap kepuasan pegawai lainnya, hal ini karena dokter PPDS-1 selalu memberikan penjelasan terkait pelayanan atau tindakan yang akan dilakukan [17].

Berdasarkan penelitian dari Mohammadi-Sardo dan Salehi bahwa dimensi *reliability* merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien setelah *tangible* dan *assurance*. Pasien menilai dimensi *reliability* dari kemampuan petugas dalam ketepatan memenuhi janji dengan pasien, mampu menyelesaikan masalah pasien, dan memberikan hasil laporan pemeriksaan kepada pasien secara lengkap [18].

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi dari *persepsi* pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan dan digambarkan sebagai suatu proses individu menjadi sebuah arti dari setiap kejadian [19]. Kepuasan pasien memiliki peran penting sebagai pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien. Umumnya pasien menginginkan jasa pelayanan yang diterimanya baik dan memuaskan, sehingga

membentuk *persepsi* untuk memposisikan jasa yang diterima kepada masyarakat lain [20].

Hubungan Penerapan *Patient Safety* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Panembahan Senopati Bantul pada pasien rawat inap kelas 3 pengguna BPJS menunjukkan ada hubungan bermakna antara penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien. Keeratatan hubungan variabel dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang cukup, dimana terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dan tidak hanya pada faktor *patient safety* saja, seperti kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan dll, serta arah *korelasi* nya positif hal tersebut mengindikasikan semakin tinggi penerapan *patient safety* di rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hasil uji statistik *kendall tau* menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang *signifikan* antara penerapan *patient safety* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Penerapan *patient safety* merupakan sistem yang harus diterapkan di seluruh fasilitas kesehatan untuk memastikan pasien dalam keadaan aman, meliputi peninjauan risiko, mengidentifikasi risiko pasien, evaluasi insiden, serta penerapan untuk meminimaisir timbulnya risiko akibat kesalahan mengambil tindakan [21]. Keberhasilan suatu program rumah sakit sangat ditentukan oleh bagaimana prioritas rumah sakit dalam menerapkan *patient safety*, selain itu bagaimana rumah sakit dapat menerapkan bersikap terbuka dan adil serta belajar dari kesalahan. Penerapan *patient safety* memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menciptakan kepercayaan dan membentuk kepuasan pasien dalam menggunakan kembali pelayanan yang sama. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan model

SERVQUAL (*service quality*) meliputi dimensi utama yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) [22].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyari *et al* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penerapan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien, dimana jika rumah sakit dapat menerapkan keselamatan pasien dengan baik maka akan tingginya tingkat kepuasan pasien [23]. Penelitian ini didukung oleh penelitian dari Sanguinetti *et al* bahwa bahwa pasien yang merasakan kelayakan dan keamanan saat di rumah sakit akan menunjang tingkat kepuasan dari pasien [24]. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Chioma Henrietta Okafor dengan hasil tidak ada hubungan antara penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di praktik Radiodiagnostik Nigeria [25]. Hasil analisis peneliti didapatkan bahwa penerapan *patient safety* di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan kategori cukup baik dan kepuasan pasien dengan kategori sedang. Diharapkan rumah sakit dapat menerapkan 7 langkah menuju keselamatan pasien dan lebih ditingkatkan kembali kepatuhan petugas dalam menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta diadakannya evaluasi dan *monitoring* pada keselamatan pasien khususnya komunikasi efektif agar kepatuhan perawat semakin meningkat serta sumber daya di rumah sakit dapat memahami pentingnya komunikasi efektif untuk keselamatan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan mutu rumah sakit secara *Continuous Quality Improvement* (CQI).

SIMPULAN

Hasil penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul didapatkan hasil bahwa penerapan *patient safety* berhubungan dengan kepuasan pasien. Tenaga kesehatan diharapkan dapat menerapkan semua

sasaran *patients safety* untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan kepada institusi RSUD Panembahan Senopati Bantul serta kepada seluruh pasien di ruang rawat inap yang terlibat dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Fatimah FS, Mars S, Sarwadhama RJ, Mulyani R, Handayani PD. A Comparison of Patient Satisfaction When Using the Insured and Non-insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* 2022;10:1-4. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.9454>.
- [2] Riskika Wulandari, Fatma Siti Fatimah IRRP. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rs Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022. *Multidisciplinary Research in Health Science and Technology* 2022;1.
- [3] 2017 PMKRIN 11 T. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. 2017.
- [4] Tutik Sri Haryati, Krisna Yetti, Tuti Afriani HH. Manajemen Risiko Bagi Manajer Keperawatan Dalam Meningkatkan Mutu dan Keselamatan Pasien. Depok: PT Rajagrafinda Persada; 2019.
- [5] WHO. Seventy-Second World Health Assembly: Resolutions and Decisions, Annexes 2019. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WH/A72-REC1/A72_2019_REC1-en.pdf#page=25.
- [6] WHO Patient Safety Curriculum Guide. Panduan kurikulum keselamatan pasien edisi multi-profesional. Lembaga Kesehatan Budi Kemuliaan 2017:1-272.
- [7] de Moissac D, Bowen S. Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. *Journal of Patient Experience* 2019;6:24-32. <https://doi.org/10.1177/2374373518769008>.
- [8] Ramadhaini E, Fitriani AD, Nuraini. Analisis Implementasi Keselamatan Pasien di RSUD Beru Takengon Aceh Tengah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 2021;07:1-14.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jht.m.v7i2.1807>.
- [9] Sub Komite Keselamatan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) Tahun 2019-2022 n.d.
- [10] Muhammad Afarizi AN. Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan rumah Sakit. *Journal Of Communication* 2019;4:151-62. <https://doi.org/https://doi.org/10.21111/ejo.c.v4i2.3568>.
- [11] Haryono MH, Ernawati D. Evaluasi Pelaksanaan Komunikasi Efektif "Status Present" Pada Handover Emergency Di Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)* 2020;6:72-9. <https://doi.org/10.33023/jikep.v6i1.444>.
- [12] Nina Granel, Josep Maria Manresa-Domínguez, Carolina Eva Watson, Rebeca Gómez-Ibáñez MDB-T. Nurses' Perceptions of Patient Safety Culture: a Mixed-Methods Study. *BMC Health Serv Research* 2020;20:1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-020-05441-w>.
- [13] Fanny N, Fatimah FS, Huda MIN. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan* 2022:506-12.
- [14] Syamsudin, Heru Purnama RRI. Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan* 2019;1:14-21.
- [15] Burgener AM. Enhancing Communication to Improve Patient Safety and to Increase Patient Satisfaction. *Health Care Manager* 2020;39:128-32. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000298>.
- [16] Iskandar A, Februadi A. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM* 2021;19:87-95. <https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>.
- [17] William T. Palandeng, B.H. Ralph Kairupan BJK, Aaltje E. Manampiring EDK. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis 1 Terhadap Kepuasan Pegawai. *Journals of Ners Community* 2023;13.
- [18] Mohamad Reza Mohammadi-Sardo SS. Emergency Departement Patient Satisfaction Assessment Using Modified Servqual Model : a Cross-Sectional Study. *Advanced Journal of Emergency Medicine* 2019;3:1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.22114%2FAJEM.v0i0.107>.
- [19] Tami Y, Sarwadhamana RJ. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Implementation of Outpatient Online Registration for Patient. *Journal of Hospital Administration* 2021;4:43-51. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51).
- [20] Parya Jangipour Afshar BJK, Moghadam MN. The Relationship Between Patient Safety Culture with Patient Satisfaction and Hospital Performance in Shafa Hospital of Kerman in 2020. *Journal of Education and Health Promotion* 2021;10:1-6. https://doi.org/https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1650_20.
- [21] Hadi I. *Manajemen Keselamatan Pasien (Teori & Aplikasi)*. Yogyakarta: CV Budi Utama; 2016.
- [22] Sulistiyowati W. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Cetakan Pe. Sidoarjo: UMSIDA Press; 2018.
- [23] Widiyari, Hanny Handiyani EN. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 2019;22:43-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>.
- [24] Jose Maria Sanguinetti, Daniel Martinez, Federico Dimase, Guiermo Streich, Paoa Castro, Victoria Vega EB. Patient Safety and Satisfaction in Home Chemotherapy. *Home Healthcare Now* 2021;39:139-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/nhh.0000000000000958>.
- [25] Chioma Henrietta Okafor, Anthony C Ugwu IEO. Effects of Patient Safety Culture on Patient Satisfaction With Radiological Services in Nigerian Radiodiagnostic Practice. *Journal of Patient Experience* 2018;5:267-271. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2374373518755500>.