



MANAJEMEN KESELEMATAN PASIEN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PASIEN

Abdul Ghofar*, Zuliani, Wim Banu Ukhrowi

Program Studi D3 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum, Kompleks PP Darul Ulum, Wonokerto Selatan, Peterongan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481 Indonesia

*abdulghofar@fik.unipdu.ac.id

ABSTRAK

Keselamatan pasien merupakan inti dari mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam mengelola keselamatan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Studi ini menggunakan tinjauan literatur dengan pencarian elektronik untuk artikel di PubMed, Science Direct, Google Scholar dan Pro Quest dengan bibliografi manual termasuk artikel dan jurnal kunci. Kami memasukkan studi dari Amerika, Eropa, Asia dan Afrika yang berfokus pada manajemen keselamatan pasien. Kami secara independen memverifikasi studi memenuhi kriteria inklusi dan menilai kualitas studi secara kritis. Peneliti mengidentifikasi 23 penelitian memenuhi kriteria inklusi. Kajian tersebut mengidentifikasi pengelolaan keselamatan pasien yang berkualitas di rumah sakit, beberapa langkah adalah tata kelola dan pengaturan keselamatan pasien, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan pasien, pengukuran dan pemantauan keselamatan pasien, penggunaan teknologi informasi dalam mendukung layanan yang mengutamakan keselamatan pasien yang berkualitas. Faktor yang mempengaruhi manajemen keselamatan pasien adalah sistem organisasi, pendidikan dan pelatihan, melibatkan pasien dan teknologi informasi.

Kata kunci: manajemen; keselamatan pasien; kualitas pelayanan

PATIENT SAFETY MANAGEMENT IN IMPROVING QUALITY OF PATIENT SERVICE

ABSTRACT

Patient safety is core of the quality of health services in hospitals. Hospitals are responsible for improving the quality of health services in managing patient safety. The purpose of this research is analyzing patient safety management on the quality of hospital services. This study used literature review by an *electronic search for articles on PubMed, Science Direct, Google Scholar and Pro Quest with a manual bibliographic includes articles and key journals. We included studies from in America, Europea, Asia and Africa that focused on management of patient safety. We independently verify the study meets inclusion criteria and critically assesses quality of study. Researchers identified 23 studies meet the inclusion criteria. The review identified the managing quality patient safety in hospitals, several steps are governance and regulation of patient safety, education and training, patient involvement, measurement and monitoring of patient safety, the use of information technology in supporting services that prioritize quality patient safety. Factors affect patient safety management are organizational systems, education and training, involving patients and information technology.*

Keywords: management; patient safety; service quality

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan inti dari mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit. Membangun tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit merupakan modal yang baik dalam membangun budaya keselamatan. Rumah sakit bertanggung jawab dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam pengelolaan keselamatan pasien di rumah sakit (Kemenkes dan KARS, 2011).

Beberapa kasus tentang tidak terpenuhinya keselamatan pasien di rumah sakit masih sering dijumpai hingga saat ini. Data dari Komisi Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KNKPRS) tahun 2019 dengan jumlah Kejadian Nyaris Cedera (KNC) 2534 kasus, Kejadian Tidak Cidera (KTC) 2554 kasus dan Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) sebanyak 2567 kasus (Kemenkes RI, 2019).

Terjadinya Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) akibat perawatan yang tidak aman kemungkinan merupakan salah satu dari 10 penyebab utama kematian dan kecacatan di dunia. Di negara-negara berpenghasilan tinggi, diperkirakan satu dari setiap 10 pasien terluka saat menerima perawatan di rumah sakit. Kerugian dapat disebabkan oleh berbagai efek samping, dengan hampir 50% dari mereka dapat dicegah. Setiap tahun, 134 juta KTD terjadi di rumah sakit di negara berpenghasilan rendah dan menengah, karena perawatan yang tidak aman, yang mengakibatkan 2,6 juta kematian (WHO, 2019).

Pada saat ini setiap rumah sakit diwajibkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah melalui sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien yang dimaksud dalam akreditasi rumah sakit adalah Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) yang terdiri dari Sasaran I adalah Ketepatan identifikasi pasien, Sasaran II adalah Peningkatan komunikasi yang efektif, Sasaran III adalah Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Sasaran IV adalah Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi, Sasaran V adalah Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, Sasaran VI adalah Pengurangan risiko pasien jatuh (Direktorat BUN, Kemenkes, dan KARS, 2011). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literatur review dengan melakukan pencarian elektronik artikel dari PubMed, Science Direct, Google Scholar dan Pro Quest dengan pencarian manual bibliografi yang disertakan artikel dan jurnal kunci. Kami memasukkan studi dari beberapa negara Amerika, Eropa, Asia dan Afrika yang difokuskan pada manajemen keselamatan pasien. Peneliti secara independent memverifikasi studi yang memenuhi kriteria inklusi dan kritis menilai kualitas studi.

HASIL

Kualitas studi dari masing-masing artikel yang ditetapkan sebagai sumber *literatur review* ditentukan berdasarkan analisis kualitas *The JBI Critical Appraisal Tools*, sehingga didapatkan 23 artikel yang sesuai dengan *literatur review*. Hasil pencarian literatur yang sudah dianalisis dan ditetapkan dalam *literatur review* adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Pencarian Literatur untuk *Literatur Review*

Sumber Bahasa	Tahun	Database	N	
Inggris dan Indonesia	2015-2021	<i>PubMed</i>	60	8
		<i>Science Direct</i>	50	9
		<i>Google Scholar</i>	30	2
		<i>Proquest</i>	75	4

Dari 23 studi yang memenuhi kriteria untuk *literatur review* ini (Tabel 1), didapatkan hasil sebanyak 7 buah studi merupakan artikel *review*, 14 buah studi menggunakan *cross sectional design*, 2 buah studi menggunakan *qualitative design* dan satu studi menggunakan desain penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil tersebut, setelah dilakukan *critical appraisal* menggunakan *The JBI critical appraisal tools* studi *cross sectional* diberi skor kualitas total

tujuh hingga delapan poin dari delapan poin pada *checklist*. Pada Studi menggunakan artikel *review* yang termasuk dalam *literatur review* diberi skor kualitas total mulai dari delapan hingga sebelas poin dari total sebelas poin pada daftar *checklist*. Pada studi kualitatif yang diberikan nilai delapan dari sepuluh poin. Studi yang termasuk dalam artikel literature/systematic review di ulasan ini sebanyak 6 penelitian dilakukan di Amerika, 3 penelitian di Ethiopia, 2 penelitian Cina, Korea, Inggris, Brasil, Arab Saudi. Penelitian juga dilakukan di Korea Selatan, Libya, Afrika Selatan, Kroasia, Slovenia, Bulgaria, Swedia. Intervensi pasien safety dilakukan ke beberapa profesional kesehatan yang bekerja di pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Elmonstrosri mengidentifikasi beberapa langkah dalam mengelola keselamatan pasien di Inggris. Pertama, Tata kelola dan regulasi keselamatan pasien. Keselamatan pasien di NHS sangat diatur. Beberapa badan menetapkan standar dan memantau organisasi untuk memastikan bahwa operasi mereka mengikuti protokol. Badan pengatur ini juga menegakkan konsekuensi pada manajer yang tidak memenuhi standar. Kedua, meningkatkan keselamatan pasien melalui pendidikan dan pelatihan, Pendidikan memainkan peran kunci dalam mengembangkan perawatan kesehatan dan keperawatan yang aman, berkualitas tinggi (Francis, 2013; Mansur, 2012; Pearson dkk., 2009; Slater dkk., 2012; Wong dkk., 2010). Kesehatan Education England (HEE) melaporkan bahwa pendidikan dan pelatihan keselamatan pasien untuk sarjana dan magang saja tidak cukup untuk memastikan peningkatan keselamatan pasien (Komisi Pendidikan dan Pelatihan Keselamatan Pasien, 2016). Pendidikan Kesehatan Inggris manajer menyadari bahwa menggabungkan pendidikan dan pelatihan keselamatan pasien dengan pembelajaran budaya dalam organisasi penyedia, dan sistem yang mendukung yang memungkinkan pekerja untuk memberikan perawatan yang efektif dan aman kepada pasien adalah penting. Profesional Layanan Kesehatan Nasional diberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang sepanjang karir mereka; misalnya., mengikuti tinjauan Berwick (2013) tentang keselamatan pasien, National Quality Board (2013) (NQB) Human Factors in Healthcare concordat berkomitmen untuk memasukkan faktor manusia, prinsip dan praktik dalam pendidikan dan pelatihan inti di NHS Inggris.

Ketiga, Keterlibatan pasien dalam keselamatan pasien. 'Membangun NHS yang Lebih Aman untuk Pasien' (DoH, 2001) menekankan bahwa pasien perlu diberikan peran yang jelas dalam membantu mempromosikan dan mencapai tujuan keselamatan pasien. Sabar dan umum keterlibatan dalam keselamatan juga dipromosikan oleh NPSA sejak awal. Beberapa kampanye dan banyak selebaran, yang bertujuan untuk mendorong dan memberdayakan pasien yang aktif, diperkenalkan di NHS selama dekade terakhir bersama dengan pedoman ketat untuk staf layanan kesehatan tentang cara terlibat, berkomunikasi dan melibatkan pasien atau keluarga setelah kesalahan atau bahaya (NPSA, 2006, 2007, 2009). Ada kepercayaan luas bahwa pasien dapat membantu meningkatkan keselamatan perawatan Kesehatan begitu mereka terlibat (Davis et al., 2011; Hibbard et al., 2005). Konstitusi NHS, yang menetapkan prinsip dan nilai NHS England, memperjelas bahwa pasien harus diberitahu tentang setiap insiden keselamatan yang terkait dengan perawatan mereka. Konstitusi NHS dengan jelas menetapkan hak pasien untuk hubungan yang terbuka dan transparan dengan penyedia layanan kesehatan mereka (DoH, 2009a). Keterlibatan pasien dan masyarakat di Inggris merupakan pilar utama dalam kebijakan perawatan kesehatan karena merupakan alat untuk meningkatkan kualitas layanan, yang meningkatkan akuntabilitas belanja publik. Laporan Departemen Kesehatan (DoH, 2009b) memandang keterlibatan pasien dan masyarakat sebagai kesempatan bagi pasien untuk membantu merancang dan memberikan layanan berkualitas tinggi. Pasien di Inggris diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan memiliki kesempatan untuk mengevaluasi layanan dan mengajukan keluhan tentang penyedia layanan

kesehatan, yang harus mengarah pada sistem perawatan kesehatan yang lebih baik (Longtin et al., 2010). Pasien juga diundang untuk mempresentasikan pengalaman mereka kepada eksekutif tingkat dewan dan dalam pendidikan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan perspektif mereka pada hasil klinis pengobatan (Jha et al., 2014; Langer et al., 2016).

Keempat, Pengukuran dan pemantauan keselamatan pasien. Manajer diwajibkan untuk melaporkan semua insiden yang terjadi di dalam tempat mereka untuk memastikan pelajaran yang dapat diambil. Skema pelaporan insiden, dikembangkan sesuai dengan tuan rumah organisasi, memiliki komponen teknis dan sosial yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan (Balka et al., 2007), yang merupakan kasus di sistem Inggris sebagai sistem pelaporan ini disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Ada juga data lain yang digunakan oleh staf NHS untuk mengukur dan memantau kinerja keselamatan pasien, yang memiliki tautan ke pelaporan insiden, seperti laporan tahunan Survei Staf NHS, yang mencakup pertanyaan budaya keselamatan dan pelaporan insiden (Perawatan Kesehatan KPU, 2008).

Pengelolaan keselamatan pasien yang bermutu di rumah sakit dapat dilakukan dengan beberapa langkah.

1. Tata kelola dan regulasi keselamatan pasien, dimana negara membentuk suatu badan yang bertugas dalam menetapkan standar dan instrumen keselamatan pasien serta melakukan pemantauan pelaksanaan keselamatan pasien di seluruh rumah sakit dapat berjalan dengan baik.
2. Meningkatkan keselamatan pasien melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan mengenai keselamatan pasien dilakukan dimulai dari dunia Pendidikan, kegiatan magang dan kepada pekerja rumah sakit.
3. Keterlibatan pasien dalam keselamatan pasien, perlunya melibatkan pasien dan keluarga dalam mengelola keselamatan pasien dengan menginformasikan tentang keselamatan pasien, selalu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan dan melibatkan langsung dalam menjalankan program keselamatan pasien sesuai kemampuan pasien dan keluarga.
4. Pengukuran dan pemantauan keselamatan pasien. Setiap manajer rumah sakit wajib melaporkan semua insiden dengan mengikuti skema yang sudah disepakati.
5. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan keselamatan pasien. Pentingnya pemberian pemahaman keselamatan pasien diberikan kepada calon tenaga kesehatan sejak di bangku kuliah sampai dengan yang sudah bekerja di rumah sakit.
6. Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang pelayanan yang mengedepankan keselamatan pasien yang bermutu.
7. Perlu mempertimbangkan beban pekerjaan dan beban psikologis tenaga kesehatan supaya pelayanan tetap terjaga mutu dan keselamatan pasien.

SIMPULAN

Upaya untuk menjamin kualitas pelaksanaan keselamatan pasien dengan baik di rumah sakit. Terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kegiatan manajemen keselamatan pasien adalah sistem manajemen keselamatan, norma subjektif, kontrol perilaku, dan niat perilaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Azyabi. (2021). *Assessing Patient Safety Culture in Hospital Settings*. Int. J. Environ. Res. Public Health 2021, 18, 2466. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052466>
- Bailey. (2021). *Developing a patient safety culture in primary dental care*. journals.sagepub.com/home/PRD. DOI: 10.1177/2050168420980990

- Biresaw. (2020). *Knowledge and attitude of nurses towards patient safety and its associated factors*. International Journal of Africa Nursing Sciences 13 (2020) 100229. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100229>
- Blondon. (2018). *Health Information Technology in Healthcare Quality and Patient*. JMIR Medical informatics. ISSN 2291-9694.
- Cahyono, A. (2015). Hubungan karakteristik dan tingkat pengetahuan Perawat terhadap pengelolaan keselamatan Pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 1(1), 97-99.
- Elmostri. (2016). *Status of patient safety culture in Arab countries: a systematic review*. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013487>.
- _____. (2016). *Improving Patient Safety in Libya: Insights from the British Health System*. *Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Erita. (2019). Manajemen Keperawatan. http://repository.uki.ac.id/2715/1/Buku_materi_pembelajaran_manajemen_keperawatan.pdf
- Firawati. (2012). Pelaksanaan Program Keselamatan pasien di RSUD Solok. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6 (2), 74-77.
- Harus, B., D., & Sutriningsih, A. (2015). Pengetahuan Perawat Tentang Keselamatan Pasien dengan Pelaksanaan Prosedur Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KPRS) di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. 3(1), 25-27.
- Hatlie, et al. (2020). *Lessons Learned from a Systems Approach to Engaging Patients and Families in Patient Safety Transformation*. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety 2020; 46:158-166. <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2019.12.001>
- Herawati, Y., T. (2015). Budaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Jember. *Jurnal Ikatan Kesehatan Masyarakat*. 11(1), 54-58.
- Huber, D. (2010). Leadership and nursing care management (4rd ed). USA. Kuntoro, A. (2010). Buku ajar manajemen keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Iriviranti, 2015. Analisis Budaya Organisasi dan Budaya Keselamatan Pasien Sebagai Langkah Pengembangan Keselamatan Pasien. *Jurnal ARSI*. <https://journal.fkm.ui.ac.id/ars/article/view/2184>
- Iskandar, E. (2017). Tata Kelola dan Kepatuhan Penerapan Standar Patient Safety Penyakit stroke di Rumah Sakit Dr Kanujoso Djatiwibowo. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*. 3(3), 169-170.
- Ismainar, H. (2019). *Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*. Yogyakarta : Deepublish.
- Kemendes RI. (2011). Permenkes RI No.1691/Menkes/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.
- Kementerian kesehatan RI. (2019). *Laporan Insiden Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Diakses dari sirs.yankes.kemkes.go.id/sp2rs/dashboard.php
- Kim NY, Jeong SY (2021) *Perioperative patient safety management activities: A modified theory of planned behavior*. PLoS ONE 16(6): e0252648. <https://doi.org/10.1371/journal>.

- Kim, et al. (2021). *Patient safety culture and handoff evaluation of nurses in small and medium-size hospitals*. <https://www.elsevier.com/journals/international-journal-of-nursing-sciences/2532-0132> hospitals.
- Mahrous. (2018). *Patient Safety culture as a quality indicator for a safe health system: experience from Almadinah Almunawarah, KSA*. *Journal of Taibah University Medical Sciences* 13(4), 377-383. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2018.04.002>
- Mandriani. (2019). Analisis Dimensi Budaya Keselamatan Pasien Oleh Tenaga Kesehatan di RSUD dr Rasidin Padang. 131 <http://jurnal.fk.unand.ac.id> *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019; 8(1)
- Marquis, B.L & Huston C.J. (2013). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan*. Alih bahasa Widyawati, dkk. Jakarta: EGC. www.nitropdf.com
<http://jurnal.unpad.ac.id/mkk/article/view/22765/11610>
- Mayeng. (2015). *Patient safety culture in a district hospital in South Africa: An issue of quality*. *Curationis* 38(1), Art. #1518, 7 pages. <http://dx.doi.org/10.4102/curationis.v38i1.1518>.
- Mesaric. (2021). *Variation In Perception Of Safety Culture In Out-Of-Hours Family Medicine Service In Croatia*, *Zdr Varst*. 2021;60(3):152-157. doi: 10.2478/sjph-2021-0022.
- Milton, et al.(2020). *Safety attitudes and working climate after organizational change in a major emergency department in sweden*. *International emergency International Emergency Nursing* 53 100830. www.elsevier.com/locate/aaen.
- Mohammed F, Taddele M, Gualu T. (2021). *Patient safety culture and associated factors among health care professionals at public hospitals in Dessie town, north east Ethiopia*, 2019. *PLoS ONE* 16(2): e0245966. <https://doi.org/10.1371/journal>.
- Najihah. (2018). Budaya Keselamatan Pasien dan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal Of Islamic Nursing*. 3 (1), 1-4. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/join/article/view/5469/4836>
- Neri, R., A., Lestari, Y., & Yetty, H. (2018). Analisis Sasaran Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 7 (4), 48-50.
- Nursalam.(2020). Penulisan literature review dan systematic review pada Pendidikan Kesehatan. Surabaya:Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga.
- Pagala, I., Shaluhayah, Z., & Widjasena, B. (2017). Perilaku Kepatuhan Perawat Melaksanakan SOP Terhadap Kejadian Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X Kendari. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 138-141.
- Putri, S., Santoso, S., & Rahayu, E. P. (2018). Pelaksanaan Keselamatan Pasien dan Kesehatan Kerja terhadap Kejadian Kecelakaan Kerja Perawat Rumah Sakit. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(2), 271-277
- Qomariah, S. N., & Lidiyah, U. A. (2015). Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien (Correlation of Communication Factor with Patient Safety Incident). *Journals of Ners Community*, 6(2), 166-170.

- Rehder. (2020). *Associations Between a New Disruptive Behaviors Scale and Teamwork, Patient Safety, Work-Life Balance, Burnout, and Depression. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*; 46:18-26. <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2019.09.004>
- Rivai, F., Sidin, A., I., & Kartika, I. (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Implementasi Keselamatan Pasien Di Rsud Ajjappanngge Soppeng Tahun 2015. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. 5(4), 152-154.
- Rumyana, Dimova R, Tornyova B, Mavrov M, Elkova H. (2021). *Perception of patient safety culture among hospital staff*. *Zdr Varst*. 2021;60(2):97-104. doi: 10.2478/sjph-2021-0015
- Sakinah, S., dkk. (2017). Analisis Sasaran Keselamatan Pasien Dilihat dari Aspek Pelaksanaan Identifikasi Pasien dan Keamanan Obat di RS Kepresidenan RSPAD GatotSubroto Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, Vol 5, No4. Hal.145
- Simamora, R. H. (2018). *Buku Ajar Keselamatan Pasien Melalui Timbang Terima Pasien Berbasis Komunikasi Efektif: SBAR*.
- Simamora, R.H. (2019). *Buku Ajar : Pelaksanaan Identifikasi Pasien*. Ponorogo, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Simamora, R. H. (2019). Documentation of Patient Identification into the Electronic System to Improve the Quality of Nursing Services . *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH* , 1884-1886.
- Simamora, R. H. (2019). Pengaruh Penyuluhan Identifikasi Pasien dengan Menggunakan Media Audiovisual terhadap Pengetahuan Pasien Rawat Inap . *Jurnal Keperawatan Silampari Vol 3 No 1*, 342-351.
- Sitorus & Panjaitan. (2011). *Manajemen keperawatan: manajemen keperawatan di ruang rawat*. Jakarta: EGC.
- Tevjic.(2021). *The safety culture of the Ljubljana Community Health Centre's employees*. *Zdr Varst*. 2021;60(3):145-151. doi: 10.2478/sjph-2021-0021.
- Torrente.(2021). *Questionnaire for assessing patient safety culture in emergency services: an integrative review*. *Rev Bras Enferm*. 2021;74(2):e20190693. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0693>
- Triwibowo, C., Yuliawati, S., & Husna, N., A. (2016). Handover sebagai Upaya Peningkatan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Soedirman*. Vol.11 (2). Hal 77-79.
- Wake.(2021). *Knowledge, attitude, practice and associated factors towards patient safety among nurses working at Asella Referral and Teaching Hospital, Ethiopia: A cross-sectional study*. *PLoS ONE* 16(7): e0254122. <https://doi.org/10.1371/journal>.
- Wardhani, V. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Malang : UB Press.
- World Health Organization. (2019). *Patient Safety*. Diakses dari <https://www.who.int/patientsafety/medication-safety/campaign/en/>.

- Wulandari, dkk. (2019). Peningkatan Budaya Keselamatan Pasien Melalui Peningkatan Motivasi Perawat dan Optimalisasi Peran Kepala Ruang. *Jurnal kepemimpinan dan keperawatan*. <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jkm/article/view/327>
- Yasmi, Y., & Thabrany, H. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*. 4 (2), 99-103
- Zhang. (2019). *Quality control circle: a tool for enhancing perceptions of patient safety culture among hospital staff in Chinese hospitals*. *International Journal for Quality in Health Care*, 2020, 32(1), 64–70 doi: 10.1093/intqhc/mzz094.
- Zhong. (2019). *Patient safety culture in Peking University Cancer Hospital in China: baseline assessment and comparative analysis for quality improvement*. *BMC Health Services Research* (2019) 19:1008 <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4837-z>