



## **ANALISIS PENERAPAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**Adriyani Nahak Seran\*, Joko Prasetyo, Rahmania Ambarika**

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia, Jl. Manila No 37, Tosaren, Pesantren, Kediri, Jawa Timur 64123  
Indonesia

\*[dhede.adriyani@gmail.com](mailto:dhede.adriyani@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Salah satu pendekatan yang cukup efektif untuk menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik layanan dan kualitas yang diberikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Metode penelitian termasuk penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dan random sampling berjumlah 276 pasien di ruang rawat inap. Penelitian berlangsung selama bulan November 2023 sampai dengan Desember 2023. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 259 responden (93,8%) menjawab baik dan 17 responden (6,2%) menjawab cukup untuk penerapan sasaran keselamatan pasien; lingkungan kerja 263 responden (95,3%) menjawab baik, 12 responden (4,3%) menjawab cukup, dan 1 responden (0,4%) menjawab kurang; untuk kepuasan pasien, 173 responden (62,7%) menjawab sangat puas dan 103 responden (37,3%) menjawab cukup. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value 0,169 untuk kepuasan pasien dengan penerapan sasaran keselamatan pasien, nilai p-value 0,115 untuk kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan, dan nilai p-value 0,2 untuk kepuasan pasien dengan lingkungan kerja. Rumah sakit harus terus meningkatkan kepatuhan karyawan untuk mencapai sasaran keselamatan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; kualitas pelayanan; lingkungan kerja; sasaran keselamatan pasien

## **ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF PATIENT SAFETY TARGETS, SERVICE QUALITY AND WORK ENVIRONMENT ON PATIENT SATISFACTION**

### **ABSTRACT**

*One effective approach to maintaining service quality in hospitals is patient satisfaction. The higher the level of patient satisfaction, the better the service and quality provided. The aim of this research is to understand the implementation of patient safety, service quality, and working environment on patient satisfaction in hospitals. The research method includes correlational research with a cross-sectional approach and random sampling involving 276 inpatient patients. The research took place from November 2023 to December 2023. The results show that for service quality, 259 respondents (93.8%) answered good and 17 respondents (6.2%) answered fair for the implementation of patient safety targets; for the working environment, 263 respondents (95.3%) answered good, 12 respondents (4.3%) answered fair, and 1 respondent (0.4%) answered poor; for patient satisfaction, 173 respondents (62.7%) answered very satisfied and 103 respondents (37.3%) answered fair. Chi-square test results show a p-value of 0.169 for patient satisfaction with the implementation of patient safety targets, a p-value of 0.115 for patient satisfaction with service quality, and a p-value of 0.2 for patient satisfaction with the working environment. Hospitals should continue to improve employee compliance to achieve patient safety targets.*

*Keywords: patient safety targets; patient satisfaction; service quality; work environment*

## PENDAHULUAN

Sistem keselamatan pasien membuat perawatan pasien lebih aman di rumah sakit. Sistem ini mencegah cedera yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi saat melakukan sesuatu. Untuk menjaga keamanan pelanggan, prosedur dan hasil pelayanan harus memberikan jaminan (Kemenkes RI, 2011). Berbagai langkah telah diambil untuk menjaga keselamatan pasien di rumah sakit. Identifikasi pasien yang tepat, komunikasi yang lebih baik, keamanan obat yang diperlukan, kepastian lokasi, prosedur, dan operasi yang tepat, dan pengurangan risiko infeksi dan jatuh pasien harus menjadi bagian dari implementasi keselamatan pasien (KARS, 2012).

Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit Indonesia melaporkan insiden keselamatan pasien di Indonesia pada kuartal 1 dari Januari hingga April 2014 berdasarkan provinsi. Hasilnya menunjukkan bahwa Jawa Barat menempati urutan tertinggi sebesar 33,33% dibandingkan dengan provinsi lainnya (Banten 20,0%, Jawa Tengah 20,0%, DKI Jakarta 16,67%, Bali 6,67%, dan Jawa Timur 3,37%) (Juniarti & Mudayana, 2018). Selain itu, 38 insiden keselamatan pasien didapatkan di RS X. Insiden SKP 1 terdiri dari 8 insiden, SKP 2 terdiri dari 13 insiden, SKP 5 terdiri dari 7 insiden, dan SKP 6 terdiri dari 10 insiden. Selain itu, terdapat 9 insiden KNC, 8 insiden KTC, dan 21 insiden KTD (Sutabri et al., 2019). Hasil audit internal RSPWS pada bulan November 2016 menunjukkan insiden KNC 36,84%, yang termasuk rute pemberian obat yang salah, pasien yang jatuh, dan informasi harga kamar yang salah (Pambudi, 2018).

Rumah Sakit Umum Swasta Kota Kupang, sebuah lembaga kesehatan swasta di Nusa Tenggara Timur, telah meraih akreditasi paripurna dua kali berturut-turut. Ini menunjukkan komitmen mereka terhadap standar kualitas yang tinggi. Mereka telah membentuk Komite Keselamatan Pasien sejak 2017, berpartisipasi dalam penerapan budaya keselamatan pasien. Rumah sakit ini memiliki 151 tempat tidur dan 516 karyawan dari Agustus hingga Oktober 2023, dengan sebagian besar perawat. Menurut hasil survei awal, tingkat keterisian tempat tidur (BOR) akan stabil sekitar 64,55% pada tahun 2022 dan 2023.

Untuk mengurangi kejadian tidak diharapkan (*adverse event*) di bidang pelayanan kesehatan, adalah mungkin untuk meningkatkan budaya keterbukaan dan mendorong individu untuk mempertimbangkan kesalahan yang dilakukan dan kejadian yang tidak diharapkan (Smits et al., 2013). Jika terjadi kesalahan, karyawan lain cenderung menyalahkan orang yang melakukannya. Oleh karena itu, tim harus berkomunikasi secara terbuka dan mendiskusikan sumber kesalahan daripada langsung menyalahkan orang yang melakukannya. Semua karyawan harus menyadari bahwa mereka juga salah, tetapi hal pertama yang harus mereka lakukan adalah memahami apa yang salah (Duffy, 2017).

Kualitas layanan termasuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan saat klien berada di perusahaan. Kotler dan Keller (2016:143) menyatakan bahwa "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan", dan Arianto (2018:83) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan titik penting bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan dan kepuasan konsumen. Salah satu cara yang baik untuk menilai kualitas pelayanan adalah melalui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Kepuasan pasien, baik puas atau tidak puas, masih menjadi masalah utama (Dezolla, 2017). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

## METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian terdiri dari 889 pasien yang dirawat di ruangan rawat inap. Teknik *simple random sampling* digunakan untuk memilih sampel, dengan jumlah total sampel sebanyak 276 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan alat ukur berupa kuesioner yang telah disusun. Analisis data dilakukan menggunakan uji *regresi berganda* untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang diteliti.

## HASIL

Jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan adalah karakteristik demografi sampel penelitian. Dalam ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Swasta Kota Kupang, distribusi frekuensi karakteristik perawat dan variabel independen dan dependen ditentukan oleh kepuasan pasien. Variabel dependen adalah keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan lingkungan kerja.

Tabel 1.  
Karakteristik Responden Berdasarkan Data Umum

Karakteristik	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	86	31.2
Perempuan	190	68.8
Umur Responden		
25-34 Tahun	110	39.9
35-49 Tahun	166	60.1
Kunjungan Rumah Sakit		
1-5 Kali	243	88.0
6-10 Kali	30	10.9
> 10 kali	3	1.1
Jenis Pekerjaan		
SLTP Sederajat	8	2.9
SLTA Sederajat	22	8.0
Diploma	62	22.5
Strata 1	180	65.2
Starta 2	4	1.4
Jenis Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	3	1.1
Pegawai Negeri	176	63.8
Pegawai Swasta	91	33.0
Tidak bekerja	1	0.4
Lain-lain	5	1.8

Tabel 1, karakteristik responden dibagi berdasarkan jenis kelamin: laki-laki 86 (31.2%) dan perempuan 190 (68.8%); umur: 25-34 tahun 110 (39.9%) dan 35-49 tahun 166 (60.1%). Kunjungan ke rumah sakit: 1-5 kali sebanyak 243 orang (88%), 6-10 kali sebanyak 30 orang (10.9%), dan lebih dari 10 kali sebanyak 3 orang (1.1%).

Table 2.  
Analisis Perbedaan

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Lingkungan Kerja	Between Groups	72.053	2	36.027	87.902	.000
	Within Groups	111.889	273	.410		
	Total	183.942	275			
Kualitas Pelayanan Pasien	Between Groups	46.274	2	23.137	45.867	.000
	Within Groups	137.712	273	.504		
	Total	183.986	275			
Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien	Between Groups	57.356	2	28.678	61.351	.000
	Within Groups	127.611	273	.467		
	Total	184.967	275			

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan dalam pendapatan dari ketiga bebas yang mempengaruhi kepuasan pasien, lihat hasil uji Anova di table di atas. Nilai P (P-value) = 0,000 diperoleh dari tabel Anova, dengan taraf nyata = 0,05, menolak Ho, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna rata-rata antara ketiga variebel bebas.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Sasaran keselamatan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari enam indikator budaya keselamatan, yaitu identifikasi pasien, peningkatan komunikasi efektif, peningkatan keamanan obat high alert, kepastian lokasi dan prosedur yang tepat, pengurangan resiko infeksi, dan pengurangan resiko pasien jatuh di ruang rawat inap RSUD Swasta Kota Kupang, 259 responden (93,8%) menilai penerapan sasaran keselamatan pasien dalam kategori baik, sedangkan 17 responden (6,2%) menilai penerapan sasaran keselamatan pasien dalam kategori buruk. Menurut Institute of Medicine (IOM), Kebebasan pasien dari cedera yang tidak disengaja adalah inti dari konsep keselamatan pasien. Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) mengatakan hal yang sama. Ini mencakup menghindari cedera yang seharusnya tidak terjadi atau mungkin terjadi karena kesalahan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017, sistem keselamatan pasien dimaksudkan untuk meningkatkan keamanan asuhan pasien melalui asesmen risiko, pengenalan dan pengelolaan risiko, pelaporan insiden, pembelajaran dari insiden, dan penerapan solusi untuk mencegah cedera akibat kesalahan. Standar keselamatan pasien di RSUD Swasta Kota Kupang mencakup enam indikator, yaitu identifikasi pasien, komunikasi yang efektif, penghapusan instruksi, koordinasi pemberian obat, penanganan operasi sesuai prosedur operasi standar, pengurangan risiko infeksi, dan pengawasan pasien yang berisiko jatuh (Wardhani, 2017: 2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sasaran keselamatan pasien di rumah sakit hampir mencapai target dan sesuai dengan standar, yaitu 100% terpenuhi di ruang rawat inap. Namun, di Indonesia, sasaran keselamatan pasien belum optimal, sebagian besar karena petugas kurangnya kepatuhan terhadap sasaran keselamatan pasien, hidup pasien, dan perawatan pasien.

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dari 5 indikator kualitas pelayanan yang dapat dilihat, empati, kepercayaan, responsif, dan keyakinan di perolehan hasil: 262 responden (94,9%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan 14 responden (5,1%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup. Memenuhi kebutuhan dan persyaratan pasien dan memenuhi harapan pasien adalah kualitas pelayanan. RSUD Swasta Kota Kupang memberikan kualitas pelayanan yang berlaku untuk semua jenis layanan kepada semua pasien yang berada di lingkungan RSUD Swasta Kota Kupang. RSUD Swasta Kota Kupang telah berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang memadai dengan ruang operasi, ICU, hemodialisis, rawat jalan, fisioterapi, kemoterapi, ruang rawat inap dan ruang emergency, serta peralatan yang mendukung proses pengobatan pasien. Kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik berkat ketersediaan tenaga medis yang beragam, mulai dari profesional medis hingga non-medis. Kepatuhan petugas terhadap sasaran keselamatan pasien, yang menurunkan risiko insiden, menunjukkan kualitas pelayanan yang tepat dan benar di ruang rawat inap. Tersedianya layanan keperawatan dalam tiga shift juga membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2016), Kasmir (2017), Aria dan Atik (2018), dan penelitian oleh Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahya (2015), memberikan kepuasan pasien adalah kunci kualitas pelayanan di RSUD Swasta Kota Kupang.

Kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan penerapan kebijakan keselamatan pasien yang diharapkan dapat menciptakan rasa aman dan mencegah kejadian yang tidak diinginkan menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi pelanggan terhadap standar seperti tangibility, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan menunjukkan peran penting kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dari 262 orang yang menjawab, 94,9% menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik. Ini menunjukkan betapa pentingnya menetapkan standar kualitas untuk ruang rawat inap dan rumah sakit secara keseluruhan, karena ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengganggu rumah sakit secara keseluruhan.

### **Lingkungan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien dengan pelayanan di RSUD Swasta Kota Kupang menunjukkan bahwa sebagian besar dari 263 responden (95,3%) berada dalam kategori baik. Hasil penelitian dengan perhitungan setiap dimensi menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata tanggapan responden terhadap 10 pertanyaan adalah 77,5. Ini disebabkan oleh hubungan yang baik antara perawat dan atasan, rekan kerja, dan atasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Cahyarini, 2018), yang menjelaskan bahwa gambaran lingkungan kerja non-fisik paling banyak memiliki kategori baik, dengan 28 responden (63,6%). Lingkungan kerja non-fisik, yang mencakup interaksi kerja antara atasan, rekan kerja, dan bawahan, sangat memengaruhi kinerja paramedis dan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan paramedis di ruang rawat inap, fasilitas yang lengkap, penerapan prinsip 5R, penerangan yang memadai, ventilasi yang baik, warna ruangan yang nyaman, dan tingkat kebisingan yang rendah sangat penting. Hubungan yang kuat antara paramedis juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif. Di Puskesmas Ujung Jampea, Kecamatan Pasimasunggu Timur, Kabupaten Kepulauan Selayar, penelitian yang sejalan menunjukkan bahwa baik pelayanan maupun lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; lingkungan kerja yang lebih baik menyumbang tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi (Marlius & Sholihat, 2022). Lingkungan kerja yang ideal meliputi manajemen yang efektif, hubungan yang baik antara sesama, kebersihan tempat kerja, budaya saling membantu, dan juga personal space bagi karyawan. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik mencakup semua aspek yang mempengaruhi

perawatan pasien di ruang rawat inap, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara lingkungan kerja non-fisik hanya dirasakan oleh perawat sendiri, yang dipengaruhi oleh hubungan kerja yang baik dengan atasan, sesama rekan kerja, dan bawahan, lingkungan kerja fisik dapat meningkatkan semangat kerja perawat, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja mereka.

### **Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori sangat puas, dengan 173 responden (62,7%) dan 103 responden (37,3%). Keluaran "hasil" layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Oleh karena itu, salah satu tujuan dari meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang berubah sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterima oleh pasien setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkan dari layanan tersebut (Pohan, 2013). Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya (Abdullah, 2012). Kepuasan adalah ketika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan kecewa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di RSUD Swasta Kota Kupang merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang tersedia di sana, seperti area parkir, peralatan medis, dan kebersihan. Mereka menilai baik penerimaan pasien, pemeriksaan, dokter, perawat, dan obat, serta pelayanan dari profesional medis dan non-medis lainnya. Pasien senang karena mereka memutuskan untuk kembali ke rumah sakit dan akan merekomendasikan RSUD Swasta Kota Kupang kepada orang lain atau keluarga mereka. Studi Nina Agustina (2020) meneliti kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar. Temuan menunjukkan bahwa hanya 40,5% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sementara 51,5 persen pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian di ruang rawat inap, disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada pemahaman kita tentang kebutuhan dan keinginan mereka. Rumah sakit harus memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pasien yang merasa puas dengan layanan karena mereka dapat membuat pasien terus menggunakan layanan tersebut. Di sisi lain, pasien yang tidak puas dengan layanan cenderung memberikan informasi buruk kepada orang lain, yang dapat mempengaruhi reputasi dan penggunaan layanan rumah sakit.

### **Pengaruh Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan penelitian analisis di ruang rawat inap RSUD Swasta Kota Kupang, terdapat pengaruh penerapan sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien. Dari 276 orang yang disurvei, dengan hasil crosstab Kupang, 259 orang (93,8%) mengatakan bahwa penerapan sasaran keselamatan pasien baik, dan 17 orang (6,2%) mengatakan bahwa penerapan sasaran keselamatan pasien cukup. Kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Ini berkaitan dengan tingkat perasaan pasien sebagai akibat dari pengalaman mereka dengan layanan kesehatan dibandingkan dengan harapan mereka. Pasien cenderung tidak mengunjungi rumah sakit tersebut jika mereka tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan layanan yang dapat membuat setiap pasien merasa puas, dan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik layanan yang diberikan (Meutia, 2017). Rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas

pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa rumah sakit sangat responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien dan harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan baik. Jika kepuasan pasien meningkat, kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit juga akan meningkat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang mencakup di RSUD Swasta Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan kepuasan pasien. Sebagian besar responden menilai bahwa penerapan sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan kondisi lingkungan kerja di rumah sakit tersebut baik, yang membantu meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di RSUD Swasta Kota Kupang, adalah penting untuk menerapkan budaya keselamatan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menciptakan lingkungan kerja yang aman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abida, S 2011, Level of job satisfaction among nurses working in tertiary care hospitals of Rawalpindi. *Rawal Medical Journal*, 36(2): 150-154.
- AbuAlRub, R, El-Jardali, F, Jamal, D & Al-Rub, NA 2016, Exploring the relationship between work environment, *Job Satisfaction And Intent To Stay Of Jordanian Nurses in Underserved Areas*.
- Adi U & Djasri, 2015, Keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan menuju kemana?, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol 15, no 4.
- Ahsan & Pradyanti, AYC 2015, Stress kerja dan kepuasan kerja perawat di rumah sakit daerah (RSD) Mardi Waluyo kota Blitar, *Jurnal Ners* vol. 10 No 2, 318-323.
- Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, et al. 2014, Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: A retrospective observational study. *The Lancet* 383(9931): 1824–1830
- Almotairi, T 2017, Patient safety and quality healthcare, *Journal Pat Care*, 3:3,doi: 10.4172/2573-4598-C1-002
- Armellino, D, Griffin, M & Fitzpatrick, J 2010, Structural empowerment and patient safety culture among registered nurses working in adult critical care units, *Journal of Nursing Management*, 18, 796-803.
- Asegid, A., Belachew, T., & Yimam, E 2014, Factors influencing job satisfaction and anticipated turnover among nurses in Sidama Zone public health facilities, South Ethiopia, *Nursing Research and Practice*, 2014, Article 909768. doi:dx.doi.org/10.1155/2014/909768
- Baker, Gary 2000, *Marketing management. 12<sup>th</sup> ed*, New York: MC Graw Hill, Inc.
- Bawafaa, E., Wong, CA., & Laschinger, H 2015, The influence of resonant leadership on the structural empowerment and job satisfaction of registered nurses, *Journal Of Research In Nursing*, vol 20(7) 610-622, doi 10.1177/1744987115603441.

- Beginta, R 2012, *Pengaruh Keselamatan Pasien, Gaya Kepemimpinan, Tim Kerja, Terhadap Persepsi Pelaporan Kesalahan Pelayanan Oleh Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Kabupaten Bekasi Tahun 2011*, tesis magister, universitas Indonesia.
- International Council of Nurses 1987, *Definition of Nursing*, diakses 5 November 2017 dari <http://www.icn.ch/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>.
- Jardali, F, Sheikh, F, Garcia, N, Jamal, D, Abdo, A 2014, *Patient Safety Culture in a Large Teaching Hospital in Riyadh: Baseline Assessment, Comparative Analysis And Opportunity for Improvement*, BMC Health
- Services Research, 14:122, diakses tanggal 17 Oktober 2017, <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/122>.
- Kementerian Kesehatan, 2011, Permenkes RI Nomor 1691/Menkes.Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.
- Galleryzki, A. R., Hariyati, R. T. S., & Afriani, T. (2021). Hubungan sikap keselamatan dengan implementasi sasaran keselamatan pasien oleh perawat di rumah sakit. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1), 11-22.
- Bauw, J. F. (2019). Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rawat Inap
- Salsabila, A. N., & Dhamanti, I. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ners*, 7(1), 524-530.
- Hasanah, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit.
- Mastuty, A., Suhamdani, H., Yulandasari, V., & Achmalona, T. (2021). Analisis Faktor Penerapan Budaya Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: A Literature Review. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9(1), 71-77.
- Zakaria, F. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien rumah sakit prima husada malang. *Jurnal Ilmu Manajemen Unisma*, 2(2), 107-98.
- Ikafah, (2022). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital dari unair news <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862121001>.