

# Analisis Pola Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Terhadap Patient Safety Dan Peningkatan Mutu Di Rumah Sakit Melati Kota Tangerang

Eltra Sabarian<sup>1\*</sup>, Cicilia Windyaningsih<sup>2</sup>, Fresley Hutapea<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia  
<sup>1\*</sup>[dr.eltra@gmail.com](mailto:dr.eltra@gmail.com), <sup>2</sup>[sisilwindi@gmail.com](mailto:sisilwindi@gmail.com), <sup>3</sup>[fresleyhutapea@yahoo.com](mailto:fresleyhutapea@yahoo.com),

Info Artikel	Abstrak
<p><b>Masuk:</b> 05 Maret 2024</p> <p><b>Diterima:</b> 08 Maret 2024</p> <p><b>Diterbitkan:</b> 12 Maret 2024</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Pola Pelayanan, Farmasi Rawat Jalan, Patient Safety, Peningkatan Mutu, Rumah Sakit.</p>	<p>Mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit Melati Kota Tangerang merujuk pada tingkat keunggulan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik profesi dan standar yang telah ditetapkan, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap patient safety dan peningkatan mutu di Rumah Sakit Melati Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang sebesar 0.083%. Hal ini menandakan bahwa perbaikan dalam pola pelayanan farmasi rawat jalan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Selain itu, terdapat pengaruh signifikan antara patient safety terhadap peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang sebesar 0.09%. Temuan ini menegaskan pentingnya upaya dalam menerapkan langkah-langkah patient safety guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan menjaga keselamatan pasien, penelitian ini menemukan bahwa pola pelayanan farmasi rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap patient safety dan peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang sebesar 49.98%. Hal ini menunjukkan pentingnya meningkatkan pola pelayanan farmasi rawat jalan dengan memperhatikan prinsip-prinsip patient safety guna mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.</p>

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memegang peran penting dalam menunjukkan mutu pelayanan kesehatan yang berdampak pada masyarakat dan berkontribusi secara strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan keselamatan pasien di Indonesia. Rumah Sakit Melati (RSM) di kota Tangerang juga memiliki komitmen untuk menjadi rumah sakit yang bermutu, profesional, dan unggul dengan fokus pada mutu pelayanan. RSM menghadapi tantangan kompleks dalam meningkatkan mutu pelayanan yang melibatkan berbagai aspek, termasuk masalah keselamatan pasien (Usmani, 2023).

Pencapaian mutu bukanlah perkara yang sulit, namun mutu sebenarnya dapat diterapkan dengan berbagai solusi yang dapat dipenuhi seperti indikator mutu yang meliputi waktu tunggu rawat jalan > 80% (KEMENKES, 2022), hal rawat jalan lebih terlihat daripada indikator mutu lainnya. Alasan peneliti menyebutkan waktu tunggu rawat jalan sebagai focus isu penelitian termasuk kategori ketepatan waktu pelayanan atas poin indikator kelima dari tiga belas indikator mutu Kementerian Kesehatan (KEMKES) tahun 2022. Waktu tunggu rawat jalan adalah rata-rata waktu yang diperlukan mulai dari pasien yang terdaftar tiba sampai dilayani dokter. Kriteria penilaian dalam menit > 80 maka skor 50, artinya belum mencapai indikator mutu, sebaliknya jika < 80 menit maka skor 75-100, artinya memiliki capaian indikator mutu.

Berhubungan dengan mutu rumah sakit, dikatakan oleh Sorra & Dyer (2010) bahwa manajemen rumah sakit harus mempertimbangkan terlebih dahulu tenaga kesehatan atau staff untuk meningkatkan pelayanan keselamatan pasien sehingga tidak mengabaikan masalah keselamatan pasien yang mampu ditingkatkan dari pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Artinya rumah sakit dalam upaya mencapai maupun meningkatkan mutu memerlukan perhatian pada patient safety (keselamatan pasien) dari aspek-aspek pelayanan di rumah sakit. Dikatakan oleh (Sumarni, 2017) semakin tinggi keselamatan pasien maka semakin baik mutu suatu rumah sakit, sebaliknya, jika rendahnya keselamatan pasien maka semakin rendahnya mutu rumah sakit, artinya mutu rumah sakit dapat dipengaruhi dengan tingkat keselamatan pasien.

Konsep keselamatan pasien (patient safety) secara mendasar diartikan sebagai "freedom from accidental injury" oleh Institute Of Medicine (IOM) dalam Wardhani (2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien, keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman. Sejalan dengan konsep keselamatan pasien tersebut, Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) mendefinisikan keselamatan

pasien sebagai bebas dari cedera (harm) yang seharusnya tidak terjadi atau potensial cedera akibat dari pelayanan kesehatan yang disebabkan error yang meliputi kegagalan suatu perencanaan atau memakai rencana yang salah dalam mencapai tujuan (Wardhani, 2017 : 2). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keselamatan pasien adalah kebebasan dari cedera yang seharusnya tidak terjadi atau potensi cedera akibat kesalahan dalam pelayanan kesehatan.

Keselamatan pasien juga merupakan kejadian atau situasi yang semua itu berpotensi atau mengakibatkan harm (penyakit, cedera, cacat, kematian, kerugian dan lain-lain), hal tersebut dapat dicegah bahkan seharusnya tidak terjadi karena sudah dikategorikan sebagai suatu disiplin. Dalam PERMENKES RI No. 1691/ MENKES/ PER/ VIII/ 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, insiden keselamatan pasien adalah segala sesuatu yang terjadi secara sengaja atau tidak sengaja dan kondisi mengakibatkan atau berpotensi untuk menimbulkan cedera pada pasien, yang terdiri dari Kejadian tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Kejadian Potensial Cedera (KPC)(PERMENKES, 2011). Artinya Insiden keselamatan pasien sewaktu-waktu dapat terjadi tanpa direncanakan yang dapat membahayakan pasien dan tidak terpenuhi outcome dalam penyembuhan pasien.

Studi Implementasi Patient Safety di Indonesia yang di gagas oleh Forum Mutu Pelayanan Indonesia 2006 (Yahya, 2006) adalah untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya di Indonesia. Solusi yang ditawarkan dengan upaya pemahaman yang lebih baik tentang risiko dan praktik terbaik, serta kesadaran akan pentingnya keselamatan pasien, diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan yang lebih aman dan berkualitas di Indonesia.

Namun berbeda dengan data permasalahan keselamatan pasien di Indonesia yang hampir mencapai 96%, selaras dengan yang di katakan oleh (Hwang, Lee & Park, 2012) tentang pola pelayanan dari kesalahan yaitu kurang tanggap risiko dengan faktor takut disalahkan jika mencatat dan melaporkan, meskipun demikian, data yang ada di Indonesia menunjukkan adanya masalah serius terkait kesalahan pengobatan, terutama di pelayanan farmasi rawat jalan.

Research gap antara Sumarni (2017) berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang implementasi patient safety-nya tergolong sangat lemah, sebaliknya persentasi responden dengan implementasi patient safety sangat kuat, kuat, sedang dan lemah adalah sebesar 12,25% (30 responden), 71,57% (224 responden), 15,69% (39 responden) dan 0,49% (11 responden). Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 71,57% (224 responden) berada dalam kategori implementasi patient safety yang tergolong kuat. Berbeda dengan pendapat JCAHO (2007), 65% KTD di rumah sakit berdampak pada kematian pasien. Di Indonesia, KKP-RS (2010) melaporkan insiden KTD mencapai 46,67%, dengan Jawa Barat sebagai provinsi tertinggi (33,33%). Pola pelayanan dalam komunikasi menjadi penyebab utama KTD menurut penelitian Alvarado (2006), dengan hampir 70% kejadian sentinel disebabkan buruknya komunikasi (Triwibowo, Yuliawati dan Husna, 2016).

Berhubungan dengan pola pelayanan dapat di ambil studi hasil penelitian dari Donovan dalam (Supratman, 2009) tentang penerapan komponen pola pelayanan di salah satu hospital meliputi sistem komunikasi (communication system). Artinya komponen komunikasi dari pola pelayanan dapat di terapkan pada RS akan sangat tepat, namun di RS swasta lainnya dan khususnya RSM tentu masih kekurangan tenaga dan akan kesulitan dikerjakan oleh tenaga kesehatan (Wardhani, 2017).

Pola pelayanan adalah gambaran atau cara kerja pelayanan yang dilakukan. Pola kerja pelayanan tentu akan berubah secara dinamis, dimana pola pelayanan yang dikembangkan sering tidak sesuai dengan kebutuhan pasien (Tari, 2017). Pentingnya dilakukan penelitian pada pola pelayanan rawat jalan dirumah sakit guna mencegah terjadinya bahaya laten dalam penanganan pasien terdaftar yang tiba di rumah sakit mencapai skor >75-100 (<80menit), sebaliknya pencapaian > 80 menit tidak mewakili pencapaian keselamatan pasien, jika tidak terpenuhi keselamatan pasien dapat menurunkan mutu rumah sakit, dengan demikian, penting dilakukan penelitian dengan segera.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan memenuhi kaidah-kaidah ilmiah seperti konkrit, empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini menggunakan data berupa angka-angka dan menerapkan analisis statistic (Sugiyono, 2019).

Variabel yang ada dalam penelitian ini meliputi variabel independent dan variabel dependen. Variabel independent dalam penelitian ini adalah pola pelayanan dan patient safety. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah peningkatan mutu, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara objektif untuk mengidentifikasi pengaruh antara pola pelayanan terhadap keselamatan pasien dan peningkatan mutu. Peneliti merancang kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan variabel penelitian yang ingin diteliti. Kuesioner tersebut kemudian diberikan kepada responden, yaitu petugas dan dokter rumah sakit Melati Kota Tangerang yang menjadi sampel penelitian, untuk diisi sesuai dengan pengalaman, pendapat, atau persepsi mereka terkait dengan topik penelitian. Data primer yang terkumpul melalui kuesioner akan menjadi data yang spesifik dan relevan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Univariat Jawaban Responden

Tabel 1 Jawaban Responden Tentang Pola Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di RS Melati Kota Tangerang N =98

Pola Pelayanan Farmasi Rawat Jalan	Patient safety	Peningkatan mutu
Mean n=98	Mean n=98	Mean n=98
63.78±10.97	94.30±12.43	63.10±9.27
Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD

±n = sampel (responden)

±SD = Standart Deviation

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 5.2 dapat dilihat lebih dari setengah 98 responden memberikan jawaban mengenai Pola Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS Melati Kota Tangerang, bahwa rata-rata (mean) dari pola pelayanan farmasi rawat jalan adalah 63.78 dengan standar deviasi (SD) sebesar 10.97 dari 98 responden. Artinya, 98 responden telah melaksanakan pola pelayanan farmasi rawat jalan di RS Melati Kota Tangerang dengan memiliki persepsi rata-rata skor sebesar 63.78 dan variasi yang relatif batas standar deviasi sebesar 10.97. Hasil penelitian ini menunjukkan 98 responden memiliki persepsi berkategori baik untuk pola pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit kota Tangerang.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 5.3 dapat dilihat lebih dari setengah 98 responden memberikan jawaban mengenai patient safety di RS Melati Kota Tangerang, bahwa rata-rata (mean) dari patient safety adalah 94.30 dengan standar deviasi (SD) sebesar 12.43 dari 98 responden. Artinya, 98 responden telah menyadari pelaksanaan patient safety di RS Melati Kota Tangerang dengan memiliki persepsi rata-rata skor sebesar 94.30 dan variasi yang relatif batas standar deviasi sebesar 12.43. Hasil penelitian ini menunjukkan 98 responden memiliki persepsi berkategori sangat baik untuk patient safety di rumah sakit kota Tangerang.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 5.4 dapat dilihat lebih dari setengah 98 responden memberikan jawaban mengenai peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang, bahwa rata-rata (mean) dari patient safety adalah 63.10 dengan standar deviasi (SD) sebesar 9.27 dari 98 responden. Artinya, 98 responden telah mendukung peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang dengan memiliki persepsi rata-rata skor sebesar 63.10 dan variasi yang relatif batas standar deviasi sebesar 9.27. Hasil penelitian ini menunjukkan 98 responden memiliki persepsi berkategori baik untuk peningkatan mutu di rumah sakit kota Tangerang.

### 2. Pengaruh Pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap peningkatan mutu di RS Melati kota Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis terdapat temuan bahwa pola pelayanan farmasi rawat jalan berpengaruh positif terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Hasil penelitian ini selaras dengan Dewi, S. C. S. pada tahun 2022 tentang pengaruh manajemen mutu farmasi terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Penelitian sebelumnya oleh Dewi, S. C. S. fokus pada pengaruh manajemen mutu farmasi terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Penelitian tersebut mengidentifikasi manajemen mutu farmasi sebagai faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Dalam konteks penelitian saat ini, pola pelayanan farmasi rawat jalan merupakan salah satu aspek dari manajemen mutu farmasi yang mempengaruhi mutu pelayanan di rumah sakit. Temuan penelitian saat ini menunjukkan bahwa pola pelayanan farmasi rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang.

Keselarasan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada fokus yang sama, yaitu pentingnya manajemen mutu farmasi dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian sebelumnya mendukung temuan penelitian saat ini dengan menunjukkan bahwa manajemen mutu farmasi memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini, pola pelayanan farmasi rawat jalan merupakan bagian yang penting dalam manajemen mutu farmasi yang dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Dalam kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya manajemen mutu farmasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memperhatikan pola pelayanan farmasi rawat jalan, rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan strategi dan kebijakan untuk memperbaiki pelayanan farmasi dan mutu rumah sakit secara umum.

Hasil temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman kita tentang pengaruh pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya tentang pengaruh manajemen mutu farmasi terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan manajemen mutu farmasi dan pola pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit lainnya guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

### 3. Pengaruh Patient safety terhadap peningkatan mutu di RS Melati kota Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis terdapat temuan bahwa patient safety berpengaruh positif terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Hasil penelitian ini selaras oleh Siringoringo, P. A. pada tahun 2020 tentang penerapan patient safety di rumah sakit. Penelitian sebelumnya oleh Siringoringo, P. A. berfokus pada penerapan patient safety di rumah sakit. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya upaya dalam menerapkan langkah-langkah patient safety untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Patient safety merupakan konsep yang melibatkan identifikasi, pencegahan, dan pengurangan risiko terhadap kesalahan medis yang dapat membahayakan pasien.

Keselarasannya antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada fokus yang sama, yaitu pentingnya penerapan patient safety dalam meningkatkan mutu rumah sakit. Penelitian sebelumnya mendukung temuan penelitian saat ini dengan menunjukkan bahwa upaya untuk menerapkan langkah-langkah patient safety dapat berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

Dalam kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara patient safety terhadap peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya penerapan patient safety dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memperhatikan aspek patient safety, rumah sakit dapat mengurangi risiko kesalahan medis dan memastikan keselamatan pasien secara lebih efektif. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

#### **4. Pengaruh Pola pelayanan rawat jalan terhadap patient safety dan peningkatan mutu di RS Melati kota Tangerang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis terdapat temuan bahwa Pola pelayanan farmasi rawat jalan berpengaruh positif terhadap patient safety dan peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Virianti (2020) tentang tingkat kesesuaian proses pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan terhadap standar prosedur operasional di rumah sakit, dan penelitian oleh Saputera, Waty, dan Rahmina (2018) tentang evaluasi pemberian obat dalam penerapan patient safety di RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Penelitian sebelumnya oleh Virianti (2020) fokus pada tingkat kesesuaian proses pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan terhadap standar prosedur operasional di rumah sakit. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya memastikan bahwa proses pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

Penelitian oleh Saputera, Waty, dan Rahmina (2018) membahas evaluasi pemberian obat dalam penerapan patient safety di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Penelitian tersebut menekankan pentingnya penerapan prinsip patient safety dalam proses pemberian obat di rumah sakit untuk mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien.

Dalam konteks penelitian saat ini, temuan penelitian menunjukkan bahwa pola pelayanan farmasi rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap patient safety dan peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kesesuaian proses pelayanan resep dengan standar operasional dan penerapan patient safety dalam pemberian obat di rumah sakit.

Keselarasannya antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada fokus yang serupa, yaitu pentingnya memastikan kesesuaian proses pelayanan farmasi rawat jalan dengan standar operasional dan penerapan patient safety dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Temuan penelitian saat ini memberikan dukungan empiris yang kuat terhadap penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa pola pelayanan farmasi rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap patient safety dan peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap patient safety dan peningkatan mutu RS Melati Kota Tangerang. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kesesuaian proses pelayanan resep dengan standar operasional dan penerapan patient safety dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Melalui peningkatan pola pelayanan farmasi rawat jalan yang sesuai dengan standar operasional dan penerapan prinsip patient safety, rumah sakit dapat meningkatkan keselamatan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini memiliki implikasi praktis yang penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik farmasi di rumah sakit.

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat pengaruh signifikan dari pola pelayanan farmasi rawat jalan terhadap peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang sebesar 7%, yang terdiri dari: Komunikasi Informasi Obat sebesar 33,7%, dan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan sebesar 22,4%.
2. Terdapat pengaruh signifikan dari patient safety terhadap peningkatan mutu di RS Melati Kota Tangerang sebesar 6%, yang mencakup: Kepastian Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, dan Tepat Pasien Operasi (50%), serta Peningkatan Keamanan pada Obat yang Perlu Diwaspadai (33,7%).
3. Ada pengaruh dari patient safety terhadap peningkatan mutu dengan P-Value sebesar 0,008 dan kontribusi sebesar 6%, yang merupakan confounding factor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>. *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar). Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Alsabfitri Usmani, N. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. In *Graha Medika Public Health Journal* (Vol. 2, Issue 1). <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Anwar, S. (2010). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2003). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. . (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat. 6(1), 51–64.
- Djou, H. N. S., Darman, & Kuku, C. (2023). The Effect Of Administrative Service Quality And Officer Responsiveness On Service Satisfaction. In *West Science Business And Management* (Vol. 1, Issue 05).
- Duwi Priyanto. (2020). *Spss 17.0: Konsep & Aplikasi Statistik*. .
- Dwiprahasto. (2005). Kebijakan Untuk Meminimalkan Risiko Terjadinya Resistensi Bakteri Di Unit Perawatan Intense Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 08 (4): 177-181.
- Hair, J. F. , B. W. C. , B. B. J. , & A. R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (7th Ed.)*.
- Jaber-Chehayeb, R. (2023). Analyzing The Mediating Role Of Service Quality In The Relationship Between Service Quality And Patient Satisfaction At Rafic Hariri University Hospital. *International Journal Of Professional Business Review*, 8(11), E03827. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i11.3827>
- Kemendes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*. [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- Lee, H., & Park, H. J. (2013). Testing The Impact Of Message Interactivity On Relationship Management And Organizational Reputation. *Journal Of Public Relations Research*, 25(2), 188-206. *January Journal Of Public Relations Research* 25(2).
- Marchan, S. (2023). Patient Safety And Patient Safety Culture In A Dental School Knowledge And Perceptions Of Patient Safety And Patient Safety Culture In A Dental School: A Qualitative Study. *Dissertation Submitted To The Doctoral Program Of The American College Of Education In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Education In Leadership*. <https://doi.org/10.13140/rg.2.2.22543.15527>
- Marques Gq. (2008). Technological Organization Of Labor In An Emergency Service And Nursing Worker's Autonomy. *Rev Esc Enferm Usp*. 2008 [Acceso: 27/07/2016];42(1):41-7. Disponible En: <https://goo.gl/V76pyjdoi:10.1590/S0080-62342008000100006>. *Rev Esc Enferm Usp*. 2008 [Acceso: 27/07/2016];42(1):41-7. Disponible En: <https://goo.gl/V76pyjdoi:10.1590/S0080-62342008000100006>.
- Muninjaya, G. A. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kedokteran Egc.
- Permenkes. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/Viii/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*.
- Rai, A., & Nandy, B. (2021). Employer Brand To Leverage Employees' Intention To Stay Through Sequential Mediation Model: Evidence From Indian Power Sector. *International Journal Of Energy Sector Management*, 15(3), 551–565. <https://doi.org/10.1108/ijesm-10-2019-0024>.
- Riadi, Edi. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Simanullang, L. F., Amirah, A., & Aini, N. (2021). Analysis Of Factors Affecting Nursing Services With Inpatient Satisfaction At Harapan / Pematangsiantar Hospital. *Journal Of Asian Multicultural Research For Medical And Health Science Study*, 2(2), 54–64. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i2.111>
- Soares Sampaio, R. (2019). Contribution Of The Nursing Process And Systematization Of Care For The Autonomy Of The Nurse. In *Revista Cubana De Enfermería* (Vol. 35, Issue 2). <http://orcid.org/0000-0001-7171-5888>
- Sorra, J., & Dyer, N. (2010). Multilevel Psychometric Properties Of The Ahrq Hospital Survey On Patient Safety Culture. *Bmc Health Service Research*,.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfa Beta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.
- Sumarni, S. (2017). Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 5(2), 91. [https://doi.org/10.21927/jnki.2017.5\(2\).91-99](https://doi.org/10.21927/jnki.2017.5(2).91-99)
- Supratman. (2009). Membangun Sistem Pelayanan Keperawatan: Sebuah Wacana (Building A Better Delivery System). *Berita Ilmu Keperawatan Issn 1979-2697, Vol. 2 No. 1, Maret*.
- Van Schalkwyk, S., Couper, I., Blitz, J., & De Villiers, M. (2020). A Framework For Distributed Health Professions Training: Using Participatory Action Research To Build Consensus. *Bmc Medical Education*.
- Yahya. (2006). *Pengantar Manajemen*. Bpfe. Yogyakarta.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*.