

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Dan Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Indra Nurita Octavia, Sentot Imam Suprpto, Agustin Widyowati
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

INFO ARTIKEL

ABSTRAK

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan,
Implementasi
Keselamatan Pasien,
Minat Kunjungan Ulang
Pasien

Minat masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit berkaitan dengan jumlah kunjungan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancangan cross sectional study. Populasi sebanyak 262 responden dan sampel sebanyak 158 responden dengan simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik sebanyak 122 responden (77%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik. Sebagian besar responden berpendapat bahwa Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) di RS Islam Garam Kalianget memiliki kategori sangat baik sebanyak 131 responden (83%). Semua responden memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 158 responden (100%). Sebagian besar responden yang memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 134 responden (84,8%) karena kualitas pelayanan sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien adalah sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 20,6% disebabkan oleh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien.

Copyright © 2023 Jurnal Kesehatan
All rights reserved

Korespondensi:

Indra Nurita Octavia
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia
Email: indranuritaoctavia1087@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah institusi penyelenggara pelayanan kesehatan berfungsi kuratif dan rehabilitatif yang menyelenggarakan tindakan dengan perkembangan penyakit. Seiring dengan peningkatan pendidikan masyarakat, berpengaruh juga terhadap tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Tuntutan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar Rumah sakit. Pelayanan rumah sakit yang baik dan bermutu pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health need and demand*), yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas. Makin sempurna kepuasan, makin baik mutu pelayanan kesehatan (Aritonang, 2019). Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan

dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut dalam memberikan perawatan. Minat adalah kecenderungan tingkah laku umum seseorang untuk tertarik kepada sekelompok hal tertentu. Dengan kata lain, minat juga merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh (Sulistiono *et al*, 2019). Sedangkan menurut Suyanto (Nugroho *et al*, 2019) juga mendefinisikan minat sebagai suatu pemusatan perhatian yang tidak disengaja yang terlahir dengan penuh kemauan dan tergantung dari bakat dan lingkungan. Minat masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit berkaitan dengan jumlah kunjungan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit.

Kunjungan Pasien adalah setiap kedatangan pengunjung (pasien) ke rumah sakit / fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan layanan yang tersedia di rumah

sakit / fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen yang dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, kepercayaan konsumen, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah (Shahijan, 2018). Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumahsakit.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Kabupaten Sumenep adalah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget (RSIGK). Rumah Sakit Islam Garam Kalianget adalah Rumah Sakit Swasta Tipe C yang menyelenggarakan pelayanan spesialisik. Berdasarkan data pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Tahun 2020–2022, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Islam Garam Kalianget tahun 2020 adalah 19.783 pasien (rawat jalan 13.655 pasien, rawat inap 6.128 pasien), tahun 2021 adalah 19.500 pasien (rawat jalan 13.802 pasien, rawat inap 5.698 pasien), sedangkan tahun 2022 adalah 34.548 pasien (rawat jalan 25.828 pasien, rawat inap 8.720 pasien). Data pada tahun 2020–2021 tersebut menunjukkan penurunan angka kunjungan pasien akibat pandemi COVID-19. Adapun kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget tahun 2020 adalah 17.650 pasien, terdiri dari rawat jalan 12.177 pasien dan rawat inap 5.473 pasien. Kunjungan ulang tahun 2021 adalah 17.204 pasien, terdiri dari rawat jalan 12.014 pasien dan rawat inap 5.190 pasien. Kunjungan ulang pasien tahun 2022 adalah 31.604 pasien, terdiri dari 23.620 pasien rawat jalan dan 7.984 pasien rawat inap. Kunjungan ulang pasien tahun 2022 lebih tinggi dibandingkan tahun 2021. Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu (*ontime*), keramahan dan kemampuan petugas dalam menangani keluhan, fasilitas fisik yang memadai dan menjamin keselamatan pasien, komunikasi yang baik dengan pasien dan respon cepat dari petugas di rumah sakit. Untuk mempertahankan dan meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, ketersediaan alat dan obat-obatan, melakukan promosi kesehatan sehingga masyarakat berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Islam Garam Kalianget (Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian dari pelayanan yang ada di RS, sebagai lanjutan perawatan yang diberikan di Puskesmas atau Klinik dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat umum. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan pasien pulang. Pelayanan rawat jalan mempunyai indikator - indikator yang dapat merepresentasikan jumlah kunjungan pasien suatu periode. Indikator tersebut dapat menjadi gambaran tingkat pemanfaatan sarana pelayanan. Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget frekuensinya lebih tinggi dibandingkan rawat inap. Artinya: minat kunjungan ulang pasien rawat jalan sangat tinggi.

Berdasarkan data diatas, Jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan umum / asuransi pada tahun 2022 lebih rendah dibandingkan dengan pasien umum / asuransi pada tahun 2021. Adanya penurunan angka kunjungan pasien umum / asuransi tahun 2022 dapat disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dapat disebabkan oleh peningkatan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan faktor internalnya yaitu enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan karena kualitas pelayanan belum optimal, kurang puasanya masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit dan kurangnya penerapan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti sebelumnya di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep kepada 15 responden, didapatkan bahwa 5 responden (33%) yang melakukan kunjungan ulang, masih terdapat komplain terkait kurang tanggapnya petugas dengan keluhan pasien, lamanya respon pelayanan di UGD dan pendaftaran karena harus menunggu kamar, administrasi pendaftaran yang lama dan waktu kunjung yang sebentar serta kurangnya informasi tentang penyakit dari petugas. Sedangkan 10 responden (67%) yang berkunjung ulang mengatakan pelayanan sudah baik, fasilitas lengkap, ruangan rawat inap nyaman, petugas kesehatan tanggap dengan keluhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan belum 100% optimal sehingga petugas Kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan kesehatan. Meskipun Rumah Sakit Islam Garam Kalianget telah

memenuhi standar nasional namun belum bisa menjamin bahwa rumah sakit tersebut tidak memiliki masalah dalam hal kualitas pelayanan Kesehatan.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam era persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, dimana menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Rizkiawan, I., 2019). Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan meningkatkan upaya keselamatan pasien.

Keselamatan Pasien (*Patient safety*) merupakan suatu sistem yang dapat menjadikan asuhan pasien lebih aman, biasanya meliputi asesment risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Keselamatan pasien rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman. Salah satu tujuan pentingnya adalah mencegah dan mengurangi terjadinya insiden keselamatan pasien (Arini, 2019).

Dalam beberapa tahun terakhir ini, negara-negara telah menyadari pentingnya *patient safety*. Keselamatan pasien merupakan hak pasien yang dijamin dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Adapun sasaran keselamatan pasien yang dimaksud dalam akreditasi rumah sakit adalah Sasaran Keselamatan Pasien (SSP) 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 (Setianingsih, 2019).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020). Oleh karena itu, pihak RS perlu meminimalkan kesalahan – kesalahan yang mungkin terjadi dalam setiap tindakan yang dilakukan terhadap pasien di Rumah Sakit. WHO (*World Health Organization*) melaporkan bahwa perlu perhatian khusus dalam menangani keselamatan pasien di rumah sakit. Hal ini didukung oleh *Institute of Medicine* (IOM) pada tahun 2020 melaporkan bahwa Amerika Serikat mengalami 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis yang dapat dicegah (Buharia, 2019).

Beberapa hasil penelitian di rumah sakit terakreditasi *Joint Commission International* (JCI) menjelaskan bahwa ditemukan 52 insiden pada 11 rumah sakit di 5 negara. Kasus tertinggi di Hongkong dengan total 31% kasus, disusul Australia 25% kasus, India 23% kasus, Amerika 12% kasus, dan Kanada 10% kasus (Daud A, 2020). Insiden keselamatan pasien di Indonesia diketahui bahwa terdapat 7.465 kasus pada tahun 2019, yang terdiri dari 171 kematian, 80 cedera berat, 372 cedera sedang, 1183 cedera ringan, dan 5659 tidak ada cedera. Di Indonesia terdapat 2.877 rumah sakit yang telah terakreditasi, namun hanya 12% insiden keselamatan pasien dengan jumlah laporan sebanyak 7.465. jumlah tersebut terdiri dari 38% kejadian nyaris cedera (KNC), 31% kejadian tidak cedera (KTC), dan 31% kejadian tidak diharapkan (KTD).

Adanya Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di rumah sakit akan memberikan dampak yang merugikan bagi pihak rumah sakit, staf dan pasien pada khususnya karena sebagai penerima pelayanan. Dampak yang ditimbulkan adalah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terjadi akibat rendahnya kualitas dan mutu asuhan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien oleh perawat dalam mencegah KTD / Kejadian Tidak Diharapkan (*adverse event*) di Rumah Sakit. *Adverse event* merupakan suatu peristiwa yang dapat menyebabkan hal yang tak terduga atau tidak diinginkan sehingga membahayakan keselamatan pengguna alat kesehatan termasuk pasien atau orang lain. Klasifikasi *adverse event* adalah Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Sentinel (kematian atau cedera). Contoh dari KTD seperti: *medication error*, flebitis, dekubitus, infeksi daerah operasi (IDO), dan pasien jatuh dengan cidera.

Upaya yang dilakukan rumah sakit untuk menekan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) adalah dengan membentuk komite keselamatan pasien rumah sakit yang memiliki program antara lain memenuhi standar keselamatan pasien, program tujuh langkah menuju keselamatan rumah sakit, dan penerapan sasaran keselamatan pasien. Dengan penerapan sasaran keselamatan pasien yang baik maka akan tercipta pelayanan yang paripurna. Banyak faktor yang mempengaruhi sasaran keselamatan pasien, antara lain: karakteristik petugas berupa: usia, lama kerja, tingkat pengetahuan, motivasi, supervisi, fasilitas, struktur organisasi, budaya organisasi yang mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Namun, dalam proses pencapaiannya ada faktor-faktor yang mempengaruhi, antara lain tingkat pengetahuan perawat, sikap perawat, serta fasilitas rumah sakit (Najihah, 2018).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan keseluruhan upaya dan kegiatan secara komprehensif dan integratif memantau dan menilai mutu pelayanan RS Islam Garam Kalianget, memecahkan masalah-masalah yang ada dan mencari jalan keluarnya, sehingga kualitas pelayanan RS Islam Garam Kalianget akan menjadi lebih baik. Di RS Islam Garam Kalianget tujuan upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah meningkatkan pelayanan kesehatan melalui upaya peningkatan mutu / kualitas pelayanan RS Islam Garam Kalianget secara efektif dan efisien agar tercapai derajat kesehatan yang optimal. RS Islam Garam Kalianget telah menetapkan beberapa Indikator Mutu Rumah Sakit sebagai tolok ukur dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Evaluasi hasil pencapaian indikator mutu RS Islam Garam Kalianget dilakukan secara berkala dan upaya perbaikan dilakukan menggunakan siklus PDCA (Plan Do Check Act) apabila ada indikator mutu yang belum mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara

pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Pendekatan *cross-sectional* ini menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel dependen dan variabel independen dihitung sekaligus dalam waktu yang sama atau satu kali (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dan implementasi keselamatan pasien (*patient safety*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Total populasi adalah 262 responden dan sampelnya adalah 158 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Data di analisis menggunakan uji regresi linear.

HASIL

A. Karakteristik Variabel

1. Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Baik	122 Responden	77
Baik	36 responden	23
Cukup / netral	0 responden	0
Kurang baik	0 responden	0
Sangat buruk	0 responden	0
TOTAL	158 responden	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik sebanyak 122 responden (77%) dan kategori baik sebanyak 36 responden (23%).

2. Implementasi Keselamatan Pasien

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan implementasi keselamatan pasien

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Baik	131 Responden	83
Baik	27 responden	17
Cukup / netral	0 responden	0
Kurang baik	0 responden	0
Sangat buruk	0 responden	0
TOTAL	158 responden	100

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) kategori sangat baik sebanyak 131 responden (83%) dan baik sebanyak 27 responden (17%).

3. Minat Kunjungan Ulang Pasien

Tabel 3 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan minat kunjungan ulang pasien

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Tinggi	158 Responden	100
Sedang	0 responden	0
Rendah	0 responden	0
TOTAL	158 responden	100

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa semua responden memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 158 responden (100%).

B. Hasil Uji Statistik

Tabel 4 Hasil uji statistik regresi linear untuk analisis pengaruh kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam Kalianget, Kabupaten Sumenep

Variabel	Sig	B	R ²	Sig
(Constant)	0.000			
Kualitas Pelayanan	0.000	0,715	0.794	0.000
Implementasi Keselamatan Pasien	0.002	0,205		

1. Parsial

- Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linier menunjukkan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep.

- Pengaruh Implementasi Keselamatan Pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa p-value sebesar $0,002 < 0,05$ maka H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep

2. Simultan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linier menunjukkan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam. Kalianget Kabupaten Sumenep dengan pengaruh sebesar 79,4%.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X_1) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik sebanyak 122 responden (77%) dan kategori baik sebanyak 36 responden (23%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat (*acceptable*) serta berkesinambungan (*sustainable*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada tiap saat dibutuhkan.

Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability*). Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) petugas di RS Islam Garam Kalianget sangat baik, diantaranya: respon petugas cepat dan tanggap saat melayani pasien setiap menangani keluhan pasien. RS Islam Garam Kalianget memiliki Jaminan (*Assurance*) diantaranya: tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh dan pasien merasa aman untuk berobat di RS Islam Garam Kalianget.

Dari segi sarana fisik (*Tangible*), RS Islam Garam Kalianget memiliki peralatan yang terlihat canggih, alat-alat medis yang cukup lengkap, ruangan pelayanan terlihat

rapi, bersih dan nyaman serta tersedia informasi pelayanan dalam bentuk brosur. Dari segi empati (*Emphaty*), Dokter di RS Islam Garam Kalianget dinilai bisa menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi kepada semua pasien. Dari segi kehandalan (*Reability*) meliputi: RSI Garam Kalianget memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dan sebagian besar pelayanan dinilai tepat waktu dan cepat.

Dari hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok, yaitu persyaratan pokok yang memberi pengaruh kepada masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya ialah pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat serta berkesinambungan, pelayanan kesehatan harus bersifat wajar serta dapat diterima oleh masyarakat, lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan terjangkau dan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Dengan pelayanan yang bagus akan menarik masyarakat mau memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik dan bijak. Pihak Rumah Sakit Islam Garam Kalianget telah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien, diantaranya bersikap ramah dan lebih memberikan informasi kepada pasien untuk mendukung pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratih, 2018 dimana dengan kualitas pelayanan yang baik, maka pasien akan melakukan kunjungan ulang di masa mendatang.

B. Implementasi Keselamatan Pasien (X₂) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa Rumah Sakit Islam Garam Kalianget telah melakukan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) dengan kategori sangat baik sebanyak 131 responden (83%) dan baik sebanyak 27 responden (17%). Hasil tersebut mengatakan bahwa RS Islam Garam Kalianget sudah

mengimplementasikan keselamatan pasien dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Untuk implementasi SKP 1 (Ketepatan Identifikasi Pasien), petugas rumah sakit sudah melakukan identifikasi seperti: nama pasien, nomor rekam medis, tanggal lahir, dan lain-lain. Petugas juga melakukan identifikasi sebelum pemberian obat, darah, atau produk darah dan tindakan/prosedur, sebelum mengambil darah dan spesimen lain untuk pemeriksaan klinis sehingga tidak ditemukan adanya kesalahan dalam identifikasi pasien.

Untuk SKP 2 (Peningkatan Komunikasi Yang Efektif), didapatkan hasil bahwa dokter di RS Islam Garam Kalianget telah menjelaskan kondisi pasien secara transparan dan mendengarkan keluhan pasien dengan ramah dengan menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait penyakit.

Untuk SKP 3 (Peningkatan Keamanan Obat Yang Perlu diwaspadai (*High Alert*)), didapatkan hasil bahwa petugas RS Islam Garam Kalianget saat memberikan obat mengecek kembali obat sebelum diberikan kepada pasien, label obat yang diberikan jelas dan petugas memberikan petunjuk tentang cara pemberian obat sehingga tidak terjadi kesalahan pemberian obat.

Untuk SKP 4 (Rumah Sakit Memastikan Tepat Lokasi, Tepat Prosedur, dan Tepat Pasien sebelum menjalani tindakan dan atau prosedur), didapatkan hasil bahwa Petugas melibatkan pasien dalam melakukan identifikasi / pemberian tanda sebelum tindakan, Petugas juga menjelaskan tentang prosedur tindakan, tindakan dilakukan di area yang tepat dan tidak ada benda yang tersisa setelah tindakan.

Untuk SKP 5 (Mengurangi Resiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan), didapatkan hasil bahwa Petugas di RS Islam Garam Kalianget melakukan cuci tangan sebelum dan setelah melakukan tindakan, petugas menggunakan *handscoon* / sarung tangan saat melakukan tindakan dan Rumah Sakit menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai.

Untuk SKP 6 (Mengurangi Resiko Cedera Pasien Akibat Terjatuh), didapatkan hasil bahwa tempat tidur dilengkapi dengan pengaman, petugas melakukan penilaian dan memberikan penanda bila pasien beresiko

jatuh, petugas memberi penanda bila lantai licin dan petugas juga memberikan KIE untuk pasien yang beresiko jatuh.

Menurut Mirna, 2021 dalam jurnal penelitiannya menyebutkan bahwa Penerapan program keselamatan pasien menjadi hal yang penting dilaksanakan guna meminimalisir kesalahan tindakan medis, pembengkakan biaya kesehatan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan. Pelaksanaan program keselamatan pasien yang telah dijalankan dengan mengacu pada 6 indikator sasaran keselamatan pasien. Dari hasil penelitiannya didapatkan bahwa dalam pelaksanaan program keselamatan pasien terdapat beberapa kendala yakni komunikasi yang kurang efektif akibat pemberi instruksi tidak melakukan konfirmasi ulang kembali terkait instruksi yang diberikan kepada perawat pelaksana, Petugas juga lupa penempatan posisi obat-obat yang diwaspadai, dan masih dijumpai beberapa petugas lalai dalam mencuci tangan. Dalam hal pencegahan risiko jatuh, kolaborasi dan komunikasi antara petugas dan keluarga pasien belum efektif. Hal paling mendasar untuk segera dibenahi adalah kecukupan SDM sehingga beban kerja yang lebih rendah mampu mengoptimalkan kinerja petugas dalam menerapkan budaya keselamatan pasien. Selain itu peningkatan pemahaman dapat dilakukan dengan memberikan edukasi dan pelatihan berkelanjutan pada petugas kesehatan.

Dari hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa dengan adanya penerapan implementasi keselamatan pasien ini diharapkan akan tercipta budaya keselamatan pasien di rumah sakit, meningkatnya akuntabilitas rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat, menurunkan Kejadian yang Tidak Diharapkan (KTD) di rumah sakit dan terlaksananya program-program pencegahan sehingga tidak terjadi pengulangan kejadian tidak diharapkan.

C. Minat Kunjungan Ulang Pasien (Y) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa semua responden memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 158 responden (100%). Minat merupakan kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktifitas. Dengan kata

lain, minat juga merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat tidak hanya diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan suatu rasa kemudian diimplementasikan melalui partisipasi aktif dalam suatu kegiatan.

Kajian teoritis tentang pemanfaatan ulang pendapat Zeithalm et al. (2016) bahwa minat beli ulang (*future intention*) menekankan bahwa pentingnya mengukur minat beli kembali pelanggan untuk mengetahui keinginan pelanggan yang tetap setia atau meninggalkan suatu pelayanan jasa. Dari pengalaman yang dapat dicatat, sasaran pembelian ulang barang atau jasa adalah jumlah dan kualitas barang atau jasa yang dibeli jangan sampai kurang. Hal lain yang masih terkait dengan pembelian ulang adalah menjaga mutu barang atau jasa agar tidak menurun.

Menurut Sewon, 2021 menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi oleh dokter mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien melalui efek mediasi dari kepuasan pasien dan nilai layanan. Hasil ini mirip dengan Chang et al. (2013), yang menemukan bahwa sikap komunikasi dokter mempengaruhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan kehandalan. Selain itu, Rasyid et al. (2014) melaporkan bahwa komunikasi oleh dokter meningkatkan kepuasan pasien lebih dari kompetensi klinis. Selanjutnya, telah ditemukan bahwa empati staf rumah sakit, suatu bentuk komunikasi, mempengaruhi kepuasan pasien dan berminat untuk berkunjung ulang. Hal ini mengarah pada peningkatan yang konsisten dalam keandalan layanan kesehatan yang menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Menurut peneliti, minat merupakan kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktifitas. Dengan kata lain, minat juga merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat tidak hanya diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan suatu rasa kemudian diimplementasikan melalui partisipasi aktif dalam suatu kegiatan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dengan adanya minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan,

sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. Selain itu minat kunjungan ulang juga disebabkan karena Rumah Sakit memiliki alat medis yang cukup lengkap dan respon dari pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat. Dengan pelayanan yang baik yang diterima oleh pasien tersebut, mereka akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, teman dan orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien (Y) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat bahwa kualitas pelayanan di RS Islam Garam Kalianget sangat baik sebanyak 122 responden (77%) dan kategori baik sebanyak 36 responden (23%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $10,998 > t$ tabel $1,97539$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dari hasil tersebut juga didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yang memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 134 responden (84,8%) karena kualitas pelayanan sangat baik dan 24 responden (15,2%) memiliki minat kunjungan ulang karena kualitas pelayanan baik.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari penampilan kinerja dan kemampuan petugas kesehatan tersebut. Kemampuan seorang petugas kesehatan merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu didalam sebuah rumah sakit atau organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawabnya demi tercapainya suatu tujuan. Kemampuan petugas kesehatan adalah merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan kemampuan atau keterampilan dapat di peroleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman, setiap petugas kesehatan harus mempunyai kemampuan dan

keterampilan tertentu untuk membantu masyarakat, kelompok dan individu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olvin et al., 2023 tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan. Ada pengaruh signifikan kepuasan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan. Adanya ketidakpuasan dapat berasal dari menurunnya kualitas pelayanan yang didapatkan. Hal ini juga dapat berdampak pada minat kunjungan ulang

Dari hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik akan menyebabkan minat kunjungan ulang pasien tinggi. Dimana hal tersebut sesuai dengan harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Responden sangat percaya dengan kemampuan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal tersebut juga disebabkan petugas di anggap cepat dalam menanggapi keluhan yang di utarakan pasien. Sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan pasien berminat untuk berkunjung ulang ke Rumah Sakit.

Peranan petugas kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan kesehatan, sehingga wajar bila kemampuan dan kinerja tenaga kesehatan sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan hendaknya mampu mempunyai sikap rasional juga memiliki semangat pengabdian yang tinggi, kreatif, inovatif, berdisiplin, berwawasan ilmu dan terampil serta dapat memegang teguh etika profesi ketenagaan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat kesehatan ditujukan kepada individu,

keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit. Petugas kesehatan dituntut untuk menyelesaikannya tugas dengan baik agar kepuasan dari pasien tetap terjaga. Untuk menangani pasien yang datang berkunjung, para petugas harus terampil dan mampu untuk melaksanakan tugas dengan baik.

E. Pengaruh Implementasi Keselamatan Pasien (X_2) terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien (Y) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yang memiliki minat kunjungan ulang tinggi sebanyak 134 responden (84,8%) karena implementasi keselamatan pasien sangat baik dan 24 responden (15,2%) memiliki minat kunjungan ulang karena implementasi keselamatan pasien baik.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,002 < 0,05$ dan nilai *t* hitung $3,161 > t$ tabel 1,97539 maka H_0 ditolak dan H_a diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep.

Menurut Andryani, 2021 dalam penelitiannya menyebutkan bahwa total temuan artikel 738, namun hanya 11 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berdasarkan 11 artikel yang dianalisis hanya 2 artikel yang menunjukkan pelaksanaan seluruh poin dalam sasaran keselamatan pasien di rumah sakit telah mencapai target dan sesuai dengan standar. Rendahnya kepatuhan petugas, sarana dan prasana yang tidak mendukung, serta rendahnya komitmen manajemen merupakan beberapa faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit.

Menurut Crow dan Crow dalam Djaali (2018) mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri. Menurut Djaali (2018) menyebutkan minat merupakan penerahan perasaan dan menafsirkan untuk sesuatu hal

(ada unsur seleksi). Disamping itu, minat merupakan bagian dari ranah afeksi, mulai dari kesadaran sampai pada pilihan nilai. Minat tidak timbul sendirian, ada unsur kebutuhan.

Dari hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa penerapan implementasi keselamatan pasien ini diharapkan akan menciptakan budaya keselamatan pasien di rumah sakit, meningkatnya akuntabilitas rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat, menurunkan Kejadian yang Tidak Diharapkan (KTD) di rumah sakit dan terlaksananya program-program pencegahan sehingga tidak terjadi pengulangan kejadian tidak diharapkan, sehingga diharapkan nantinya minat kunjungan pasien akan meningkat.

F. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Implementasi Keselamatan Pasien (X_2) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget didapatkan hasil bahwa nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ dan nilai *F* hitung $304,140 > 3,05$, yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Implementasi Keselamatan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 20,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan diseluruh dunia. Menurut Undang - Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan

fasilitas kesehatan dasar seperti rumah sakit dan puskesmas di setiap daerah.

Menurut Gugun, 2022 dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama masa pandemi Covid 19 tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dengan tetap menerapkan protokol Covid 19. Dampak Covid 19 terhadap rumah sakit lebih terasa pada penurunan jumlah pasien, penuhnya kapasitas tempat tidur, dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pasien mengingat tidak semua pasien dapat terlayani sepenuhnya karena terbatas pada protokol Covid yang mengharuskan jumlah kunjungan pasien yang dikurangi agar menjaga social distancing. Berdasarkan hasil review, dapat disimpulkan bahwa pada 5 dimensi kualitas pelayanan lebih terasa pada aspek bukti fisik dimana jumlah tempat tidur ada yang mengalami penurunan khususnya di rawat inap, dan mengalami peningkatan pada pelayanan khusus Covid-19. Pada aspek jaminan tetap mempertahankan sistem protokol Covid, dimana pada beberapa orang beresiko seperti lansia dan ibu hamil tidak bisa memeriksakan diri langsung ke rumah sakit. Pada aspek responsive dan keandalan, pihak rumah sakit tetap mempertahankan bagaimana pemberian pelayanan dan meningkatkan pemberian pelayanan menggunakan telenursing.

Dari hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) adalah hal penting yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien berkunjung ulang, pasien akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak berkunjung ulang mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan minat kunjungan ulang yang tinggi kepada pasien, rumah sakit

harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Dengan penataan yang baik, maka pelayanan RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep dapat memberikan pelayanan dengan akurasi waktu yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang baik meskipun pasien yang datang sangat banyak. Sehingga dengan begitu pasien yang datang akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tuntutan masyarakat sebagai konsumen (pasien) pada suatu penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap rumah sakit. Kesehatan menjadi hal yang paling vital bagi manusia, sehingga rumah sakit diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit akan dinilai oleh konsumen meskipun tidak secara langsung melalui kepuasan yang dirasakan konsumen. Kualitas layanan tentu saja tidak dapat dipisahkan dengan bauran pemasaran, dimana terdapat keterkaitan diantara keduanya dan saling dukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Terdapat pengaruh implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Serta terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 79,4%. sedangkan sisanya sebesar 20,6% disebabkan oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. 2019. Manajemen Pemasaran 1st. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa

Media.Yogyakarta

- Aisyah, Siti. 2020. Manajemen Keuangan. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Akwilina Ritarni Anseli Soru, A. W. 2018. Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien. Journal Stikes.<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/392>
- Ali Hasan. 2018. Jurnal Indovisi; Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian. Indonesoan Indovisi Institute, 1(Iii), 83–104. Diambil dari <http://journal.dosenindonesia.org>
- Arini, Tantri.2018. Budaya Keselamatan Pasien Berbasis Pemberdayaan Struktural Dengan Kepuasan Kerja Perawat. Tesis Magister Keperawatan Universitas Airlangga. Tersedia: www.repository.unair.ac.id. Diakses pada tanggal 3 Maret 2019.
- Arini, D. 2019. Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Identifikasi Dalam Pasien SafetyDengan Pelaksanaan Diruang Rawat Inap Rsud Sk.Lerik Lapang.
- Ashraf, E., &Venugopalan, K. 2018. *Service Quality and Customer Satisfaction: A Comparison Between Public Sector and Private Sector Bank In Kerala*. International Journal of Researchand Analytical Reviews (IJRAR).5 (3). 567-572.https://ijrar.org/viewfull.php?&p_id=IJRAR1903069
- Atmaja Jaka 2018. KualitasPelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada BankBJB. Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1, April 2018.
- Atmodjo, K. 2019. Membangun Budaya Keselamatan Pasien.EGC. Jakarta.
- Buharia B, Machmud R, Dorisnita D. 2019. Implementation of patient safety in accredited hospitals and its determining factors in Jambi City, Indonesia. Elev Int J Nurs Educ Pract Res. 2019.
- Daud A. 2020. Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional (SP2KPN).”. Jakarta Kementerian Kesehat Republik Indones.
- dr. Hilda, M.Kes, H. Supriadi B, S.Kp., M.Kep, Hj. Noorhidayah, SE., M. K. (2018). Pengaruh Budaya Keselamatan pasien Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Di Rsud A. W. SjhranieSamarinda.
- ElJardali, J. 2018. *The Patient Safety Culture: a Systematic Review by Characteristics of Hospital Survey on Patient Safety Culture Dimensions*. International Journal for Quality in Health Care. 30(9), 660–677.
- Firman, et al., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sociodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Lumajang. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019.
- Goetsch, L. Davis. 2019. *Quality Management for Production, Processing, and Services*. Columbus: Prentice Hall.
- Herzamzam. 2018. Peningkatan Minat Belajar Matematika Melalui Pendekatan MatematikaRealistik (PMR) Pada Siswa Sekolah Dasar. STKIP Kusuma Negara.
- Imam Syafe'i. 2022. Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangkaraya Tahun 2022. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Joint Commission. 2020. *Hospital National Patient Safety Goals 2021*. In Joint Commission. Retrieved from www.jointcommission.org
- Karlina, et al. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap

- Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, Volume 3 No.1 Maret 2019 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2019. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lestari, Deby Eunike. Iwan M. Ramdan. Andi Anwar. 2019. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dempar Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat Vol V No. 1 Nov Hal 13–27.
- Mujaddid, F., & Nugroho, P. T. A. 2019. Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah dalam Menabung di Bank Syariah. Jurnal Ekonomi Islam, Vol 10(No 1), 14–37.
- Najihah, 2018. Budatya Keselamatan Pasien Dan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. Journal Of Islamic Nursing. Volume 3 Nomor 1: 1-8.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta. Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022. Rumah Sakit Islam Garam Kalianget.
- Rahmat. 2018. Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. Bandung: Jurnal Penelitian Pendidikan
- Rachmawati N, Harigustian Y. 2018. Manajemen *Patient Safety* Konsep dan Aplikasi *Patient Safety* dalam Kesehatan. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.
- R. Aritonang R., L., Keni, K. and Risnawaty, W. 2019. Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*. 1, 1 (Jan 2019). DOI:<https://doi.org/10.24912/jbmi.v1i1.1891>.
- Rizkiawan, I, K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Shahijan, M. K. Rezaei, Amin. 2018. *Qualities of effective cruise marketing strategy: Cruisers experience, service convenience, values, satisfaction and revisit intention*. *International Journal Of Quality and Reliability Management*, 35 (10), 2304-2327.
- Setianingsih, 2019. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Lama Kerja Perawat Dengan Penerapan Prinsip Enam Tepat Dalam Pemberian Obat.
- Siagian, Ernawaty. 2020. “Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Sebuah Rumah Sakit Swasta Bandar Lampung.” *Jurnal Skolastik Keperawatan* 6(1): 62–71.
- Siregar, N, Tanto, Zaky. 2018. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Di Wilayah Puskesmas Dau Malang.
- Sulistiono, S., Nurendah, Y and Mulyana, M. 2019. Mengukur Minat Studi Siswa SMA dan SMK di kota bogor pada Program Studi Kewirausahaan. *JAS-PT Jurnal Sistem Pendidikan Tinggi*, 3 (1), pp.1-2.
- Tjiptono. 2018. *Service Management*. Jogjakarta: Andi.
- WHO. 2018. World Health Day 2018: Measure Your Blood Pressure, Reduce Your Risk. Yohanes David Wahyu Pambudi, A. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan 6 Skp (Sasaran Keselamatan Pasien) Pada Akreditasi Jci (Joint Commission International) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang.