

BAB I

PENDAHULUAN

N

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan tempat untuk mendapatkan kesehatan dan keselamatan pasien. Keselamatan pasien merupakan prioritas utama bagi semua petugas rumah sakit, karena dengan mengutamakan keselamatan pada pasien itu dapat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas rumah sakit. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.



Keselamatan pasien di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien menjadi lebih aman. Sistem ini mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Proses dan hasil pelayanan tersebut harus mampu memberikan jaminan bagi pelanggan sehingga terbebas dari resiko (Kemenkes RI, 2011). Strategi penerapan keselamatan pasien telah dilakukan dengan berbagai upaya dilingkungan rumah sakit. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (2012) menjelaskan penerapan keselamatan pasien harus memenuhi dalam ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan pengurangan risiko pasien jatuh (KARS, 2013).

Pada saat ini upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan upaya keselamatan pasien di rumah sakit sudah merupakan sebuah gerakan universal. Berbagai negara maju bahkan telah menggeser paradigma "*Quality*" kearah paradigma baru "*Quality- Safety*" yang mengandung arti tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, namun yang lebih penting adalah menjaga keselamatan pasien secara konsisten dan terus menerus. Keselamatan (*safety*) telah menjadi isu global termasuk juga untuk rumah sakit. Dengan demikian pada tahun 2004,

WHO mencanangkan *World Alliance for Patient Safety*, program bersama dengan berbagai Negara untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit (Mandriani, Hardisman dan Yetti, 2019).

Insiden Keselamatan Pasien menurut Permenkes No 11 Tahun 2017, adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Insiden di fasilitas pelayanan kesehatan meliputi: Kondisi Potensial Cedera (KPC), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC), Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan kejadian sentinel. Beberapa organisasi pelayanan kesehatan tidak berani melaporkan kesalahan yang dilakukan, atau melaporkan kejadian tidak diharapkan (*adverse event*), karena masih terdapat anggapan bahwa organisasi tersebut akan disalahkan dan dianggap tidak kompeten (Smits, Sorra, & Huang, 2013).

Laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit Indonesia berdasarkan provinsi pada kuartal 1 periode Januari-April 2014 ditemukan provinsi Jawa Barat menempati urutan tertinggi sebesar 33,33% diantara provinsi lainnya (Banten 20,0%, Jawa Tengah 20,0%, DKI Jakarta 16,67%, Bali 6,67%, Jawa Timur 3,37%) (Juniarti & Mudayana, 2018). Selain itu, didapatkan 38 insiden keselamatan pasien di RS X, dimana insiden SKP 1 terjadi 8 insiden, SKP 2 terjadi 13 insiden, SKP 5 terjadi 7 insiden dan SKP 6 terjadi 10 insiden, dengan rincian KNC 9 insiden, KTC 8 insiden dan KTD 21 insiden (Sutabri et al., 2019). Hasil audit internal di RSPWS pada bulan November 2016 didapatkan insiden KNC 36,84% yang meliputi salah rute pemberian obat, pasien jatuh, salah memberikan informasi harga kamar, dan infeksi daerah operasi. KPC: 21,05% yang meliputi kesalahan pemberian identitas sampel oleh perawat dan KTD: 15,79% yang meliputi kejadian flebitis (Pambudi, 2018).

Salah satu strategi yang digunakan untuk mengurangi kejadian tidak diharapkan (*adverse event*) di suatu pelayanan kesehatan, yaitu dengan menstimulus budaya keterbukaan dan menstimulus sikap reflektif terhadap kesalahan yang dilakukan maupun terjadinya kejadian yang

tidak diharapkan (Smits *et al.*, 2013). Kejadian tidak diharapkan dalam suatu pelayanan kesehatan merupakan suatu kondisi yang bisa terjadi pada situasi penuh tekanan yang dirasakan oleh karyawan dalam suatu pelayanan kesehatan. Jika terjadi kesalahan maka karyawan lain akan cenderung menyalahkan orang yang melakukan kesalahan tersebut, oleh karena itu dibutuhkan komunikasi yang terbuka pada suatu tim, mendiskusikan penyebab terjadinya kesalahan tersebut, dan tidak boleh langsung menyalahkan orang yang melakukan kesalahan. Dibutuhkan pengertian antar staff bahwa sebagai seorang manusia tidak luput dari kesalahan, namun respon pertama yang harus diberikan yaitu harus memahami hal apa yang terjadi dan selanjutnya menganalisis faktor apa yang membuat staff melakukan kesalahan terkait keselamatan pasien (Duffy, 2017).

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Arianto (2018:83). Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu rumah sakit dinilai baik atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Kepuasan (puas atau tidak puas) pada pasien merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi fokus utama bagi seluruh jajaran manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia (Dezolla, 2017). Masalah yang juga masih banyak dikeluhkan oleh pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan, tidak hanya berkaitan dengan fasilitas peralatan yang diberikan rumah sakit, fasilitas fisik gedung rumah sakit serta tersedianya dokter ahli tetapi juga menyangkut komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien sehingga pasien merasakan kenyamanan dari kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Susanti, 2017).

Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan tingginya angka ketidakpuasan yang terjadi di beberapa rumah sakit, baik milik swasta maupun pemerintah (Dezolla, 2017).

Hasil survey peneliti di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci dalam mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi rawat jalan didapatkan angka kepuasan pasien sebesar 52,45% (Syafriana, 2016). Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan oleh Muninjaya (2004) dalam Tulumang et al (2015), ternyata 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya, lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Menurut Agbozo et al. (2017:13), lingkungan kerja memiliki banyak sifat yang dapat mempengaruhi kesejahteraan fisik dan mental.

Penelitian Aiken et al. (2001) menemukan ketidakpuasan kerja di kalangan perawat di Amerika Serikat (41%), Skotlandia (38%), Inggris (36%), Kanada (33%) dan Jerman (17%). Di Indonesia, Kartika (2012) di Bekasi diketahui bahwa kepuasan kerja perawat rendah sebesar 92,96%, Andi Kinarkas Argapati (2013) di Makassar menemukan bahwa kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap adalah 60,8%, sedangkan Oldemar (2015) di Pekanbaru menemukan kepuasan kerja perawat rendah sebesar 49,6%.

Rumah Sakit Umum Siloam Kota Kupang adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur yang merupakan rujukan tipe B dengan status terakreditasi paripurna selama dua periode berturut-turut. Penerapan budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Siloam Kupang sudah berlangsung sejak tahun 2017 dengan membentuk Komite Keselamatan Pasien.

Pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023 tercatat kapasitas tempat tidur

sebanyak 151 bed dan 516 karyawan yang terdiri dari Dokter umum, keperawatan, asisten perawat, manajemen dan staf non medis. Untuk divisi Keperawatan tercatat jumlah tenaga perawat berjumlah 267, dengan kualifikasi DIII Keperawatan 45 orang dan S1 Keperawatan Ners 222 orang.

Survei awal diperoleh informasi bahwa rata-rata pencapaian BOR (*Bed Occupancy Rate*) tahun 2022 sebesar (64.55%) dan pada tahun 2023 bulan Januari sampai dengan Juli di rata-rata mencapai 84,08%, bulan Agustus 79,04%, bulan September mencapai 81,86%, bulan dan Oktober mencapai 78,72%. sedangkan untuk kejadian berdasarkan insiden Agustus 2023 dilaporkan jumlah kejadian KTD (4%), KNC (57%), KTC 40%, pada bulan September KTD (5%), KNC (58%), KTC (36%) dan pada bulan Oktober 2023 KTD (12%), KNC (60%), dan KTC (20%).

Pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023 didapatkan jumlah kejadian kesalahan indentifikasi pasien mencapai (65%), peningkatan komunikasi yang efektif (40%), peningkatan keamana obat *high alert* (10%), Ketepatan lokasi, tepat prosedur tepat pasien operasi (0%), Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan (60%), Pengurangan resiko pasien jatuh (59%). Maka untuk mencegah terjadinya cedera pada pasien, perawat dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang keselamatan pasien. Perawat harus mengetahui 1) ketepatan indentifikasi pasien 2) mengetahui komunikasi yang efektif 3) peningkatan kewaspadaan terhadap obat-obat yang perlu diwaspadai 4) mengetahui tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi 5) pencegahan infeksi akibat tindakan 6) dan pengetahuan tentang pasien resiko jatuh dengan adanya pelatihan atau seminar mengenai pengetahuan keselamatan pasien di harapkan mampu meningkatkan pengetahuan perawat, sehingga perawat mampu melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik pula dan kecelakaanan pasien dapat di cegah sedini mungkin.

Berdasarkan hasil pengkajian dan olahan data yang di dapatkan rumah sakit umum Siloam Kupang maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terkait **Analisis**

Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Siloam Kupang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Kupang, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana penerapan sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Siloam Kupang Kupang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh penerapan sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Siloam Kupang

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi penerapan sasaran keselamatan pasien.
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan
- c. Mengidentifikasi lingkungan kerja.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap
- e. Menganalisis pengaruh penerapan sasaran keselamatan pasien, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Siloam Kupang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan kepada tenaga kesehatan tentang management mutu dan implementasi keselamatan pasien, serta dapat



memberikan kontribusi terhadap ilmu perumah sakitan khususnya mengenai keselamatan pasien.

1.4.1 Manfaat Institusi

a. Institusi rumah sakit

Manfaat Institusi Penelitian ini berguna bagi rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan kinerja dan mutu pelayanannya. Karena patient safety dapat mempengaruhi mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Juga sebagai bahan untuk pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki khususnya mengenai keselamatan pasien dan penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan untuk pihak manajemen dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi implementasi keselamatan pasien di rumah sakit.

b. Institusi pendidikan

Dapat digunakan sebagai acuan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pengembangan sistem pendidikan keperawatan terutama dalam implementasi sasaran keselamatan pasien

c. Pelaksanan Perawat

Untuk mengembangkan dan meningkatkan pendidikan dalam bidang keperawatan secara professional dalam meningkatkan kepatuhan penerapan sasaran keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat sebagai penambah pengetahuan dan sebagai tolok ukur dalam menentukan pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan yang diinginkan di dapatkan terkait dengan pemenuhan kesehatan

1.5 Keaslian Penelitian

NO	Penulis/ Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Alfiandy Sahr Arifah Devi Fitriani Beni Satria Vol .6 No.2 Juli 2022 Hal 17-26	Analisis implementasi penerapan sasaran keselamatan pasien oleh perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Dr Pirngadi Medan	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh penerapan Identifikasi pasien dengan benar terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, ada pengaruh penerapan meningkatkan komunikasi yang efektif terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, ada pengaruh penerapan meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, ada pengaruh penerapan meningkatkan pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, ada pengaruh penerapan meningkatkan Pengurangan risiko pasien jatuh terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD DR. Pirngadi Medan Tahun 2020 dan adapun variabel yang paling berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD DR. Pirngadi Medan Tahun 2020 adalah penerapan meningkatkan Pengurangan risiko pasien jatuh.	Melakukan penelitian pada analisis penerapan sasaran keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan	Pada penelitian Alfiandy Sahr <i>et.al</i> penelitian membahas terkait implementasi SKP dan mutu pelayanan sedangkan pada penelitian ini peneliti membahas juga terkait kualitas pelayan dan lingkungan kerja
2	Lusianan Oktavianti Desember 2019	Pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit	Berdasarkan hasil pencarian yang didapat mengenai sasaran keselamatan pasien, bahwasannya masih	Melakukan Penelitian pada pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit	Pada penelitian oleh Lusianan. peneliti membahas pelaksanaan SKP di rumah sakit.

			banyak perawat dan		
--	--	--	--------------------	--	--



			<p>tenaga kesehatan yang belum mengerti dengan sasaran keselamatan pasien. Pembahasan: Hasil ini didapatkan bahwa setiap perawat dan tenaga kesehatan lain harus dapat menerapkan sasaran keselamatan pasien dirumah sakit untuk meningkatkan kesehatan pada masyarakat. Penutup : setiap perawat dan tenaga kesehatan lain harus dapat menerapkan sasaran keselamatan pasien dirumah sakit untuk meningkatkan kesehatan pada masyarakat, sehingga sasaran tersebut dapat menjadi alat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit.</p>		<p>sedangkan dalam penelitian ini peneliti membahas lebit terperinci terkait SKP kualitas pekerjaan dan longkungan kerja.</p>
3	<p>Annisa Rahmi Galleryzki1, RR Tutik Sri Hariyati2,</p>	<p>Hubungan Sikap Keselamatan dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien oleh Perawat di</p>	<p>Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan cross-sectional. Metode sampling dengan purposive sampling, didapatkan sampel sebanyak 345 orang. Terdapat hubungan</p>	<p>Melakukan penilitian pada implementasi sasaran keselamatan pasien</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Annisa <i>et al</i> ini membahas tentang hubungan sikap keselamatan dengan</p>



	Tuti Afriani ² , La Ode Rahman ²	Rumah Sakit	signifikan antara sikap keselamatan dengan implementasi keselamatan perawat ($r = 0,441$, $P < 0,01$). Faktor jenis kelamin, usia, pengalaman kerja, dan jenjang karier secara signifikan berpengaruh pada implementasi keselamatan ($P < 0,05$).		implementasi SKP sedangkan dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan implementasi 6 SKP terhadap mutu pelayanan rumah sakit.
4	Reno Afriza Neri ¹ , Yuniar Lestari ² , dan Husna Yetti ³	Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan dan SPO sudah lengkap. Tenaga penanggung jawab keselamatan pasien dalam hal ini tim keselamatan pasien belum bekerja optimal. Metode sudah sesuai dengan pedoman yang ada dan dana sudah mencukupi namun pengadaan sarana belum lengkap. Kepatuhan petugas dalam pelaksanaan sasaran keselamatan pasien belum optimal, nilai rata-rata capaian 73,4% (standar 100%). Kesimpulannya, pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rawat inap RSUD Padang Pariaman tahun 2018 belum	Melakukan penelitian terhadap pelaksanaan SKP di ruangan rawat inap rumah sakit	Penelitian yang dilakukan oleh Reno <i>et al</i> ini membahas tentang Analisis pelaksanaan SKP di rawat inap sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang implementasi 6 SKP oleh perawat di ruang rawat inap.

			maksimal dan hasil belum mencapai target.		
5	Raudatun Hasanah	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit	Berdasarkan hasil literature yang saya baca, diketahui bahwa sebagian besar usia responden 73 orang (58,9%) termasuk golongan usia dewasa (26-45th). Sebagian besar responden 66 orang (53,2%) sudah menikah. Hampir seluruhnya 104 orang (83,9%) berjenis kelamin perempuan. Sebagian besar responden 76 orang (61,3%) memiliki jumlah tanggungan keluarga ≥ 5 orang.	Melakukan Penelitian pada tingkat pengetahuan perawat dalam penerapan 6 SKP	Pada penelitian oleh Raudatun. peneliti membahas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perawat dalam penerapan 6 SKP sedangkan penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang implementasi 6 SKP oleh perawat di ruangan rawat inap yang mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan.
6	Amalia Mastuty, Haris Suhamdani,	Analisis Faktor Penerapan Budaya Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit	Dari 16 literatur tersebut telah diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan SKP antara lain, aspek ekonomi, kepemimpinan, budaya, sistem pelayanan	Melakukan penelitian Implementasi SKP di rumah sakit	Pada penelitian oleh Amalia <i>et al.</i> peneliti membahas terkait faktor-faktor yang



	<p>Vera Yulandasari, Teguh Achmalona</p>	<p>: A Literature Review</p>	<p>kesehatan, pengetahuan, sikap, dan tindakan tenaga profesional, analisis situasi dan kondisi tempat kerja, sistem manajemen risiko, durasi jam kerja perawat, program mentoring, supervisi keperawatan, dan evaluasi penerapan SKP</p>		<p>mempengaruhi penerapan SKP di rumah sakit sedangkan penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan implementasi 6 SKP oleh perawat di ruangan rawat inap.</p>
--	--	------------------------------	---	--	---



7	Faizatul Muawana h Zakaria	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang	<p>Hasil koefisien regresi tersebut berarti kualitas pelayanan telah pengaruh sebesar 0,110 terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruhnya positif (searah). Itu koefisien regresi variabel sasaran keselamatan pasien (B2) diketahui sebesar 0,551 yang menunjukkan pengaruh variabel sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien. Hasil regresi koefisien artinya sasaran keselamatan pasien berpengaruh sebesar 0,551 terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruhnya positif (searah). Variabel kualitas</p>	Melakukan penelitian kualitas pelayanan dan SKP di rumah sakit	Pada penelitian oleh Faizatul. peneliti membahas terkait pengaruh kualitas pelayanan dengan SKP sedangkan pada penelitian ini meneliti terkait implementasi SKP dengan mutu pelayanan rumah sakit ruang rawat inap
---	----------------------------	---	---	--	--



			<p>pelayanan secara parsial signifikan terhadap variabel target kepuasan pasien dan keselamatan pasien secara parsial signifikan terhadap pasien kepuasan. Hipotesis bahwa mutu pelayanan (X1) dan sasaran keselamatan pasien (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat diterima. Nilai koefisien beta standar variabel keselamatan pasien target lebih besar dari nilai beta koefisien beta yang dibakukan dari variabel kualitas pelayanan. Hasil ini berarti bahwa tujuan keselamatan pasien merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.</p> <p>Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,904. Ini menunjukkan hal yang positif dan kuat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan tujuan keselamatan pasien dengan pasien kepuasan.</p>		
8	Mardika Dwi Setiyani 1 Zuhrotunida 2	Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap	Dari hasil uji Chi Square terdapat hubungan antara Pendidikan Terakhir (p-value 0.043), Lama Bekerja (p-value 0.008) dan Pelatihan	Melakukan penelitian Implementasi pelayanan dan SKP di	Pada penelitian oleh Mardika <i>et al.</i> peneliti membahas terkait



	, Syahridal3	RSU Kabupaten Tanggerang	<p>Patient Safety (p-value 0.043) dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien. Peluang terbesar terdapat pada hubungan Pelatihan Patient Safety dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien didapatkan nilai Odds Ratio = 13.200. Rekomendasi yang perlu dilakukan pimpinan keperawatan RSU Kabupaten Tangerang yaitu melakukan monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan sasaran keselamatan pasien secara rutin dan memberikan pelatihan secara berkala.</p>	rumah sakit.	<p>implemntasi SKP sedangkan penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas denan implemantasi SKP terhadap mutu pelayanan oleh perawat di ruangan rawat inap.</p>
--	--------------	--------------------------	--	--------------	--

