

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi penyelenggara pelayanan kesehatan berfungsi kuratif dan rehabilitatif yang menyelaraskan 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 aktifitas, 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 rumah sakit.

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

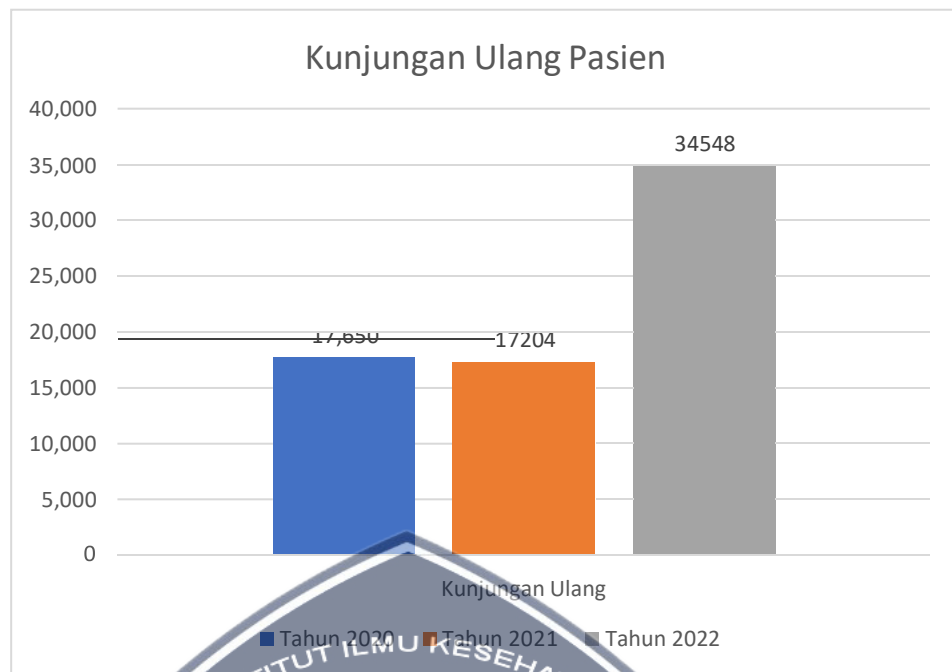
spesialistik. Berdasarkan data pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Tahun 2020 – 2022, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Islam Garam Kalianget tahun 2020 adalah 19.783 pasien (rawat jalan 13.655 pasien, rawat inap 6.128 pasien), tahun 2021 adalah 19.500 pasien (rawat jalan 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).

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Baru dan Kunjungan Ulang Pasien
Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

Kunjungan Pasien	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap
Kunjungan Baru	1.478	655	1.788	508	2.208	736
Kunjungan Ulang	12.177	5.473	12.014	5.190	23.620	7.984
TOTAL	13.655	6.128	13.802	5.698	25.828	8.720

(Sumber: Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022)

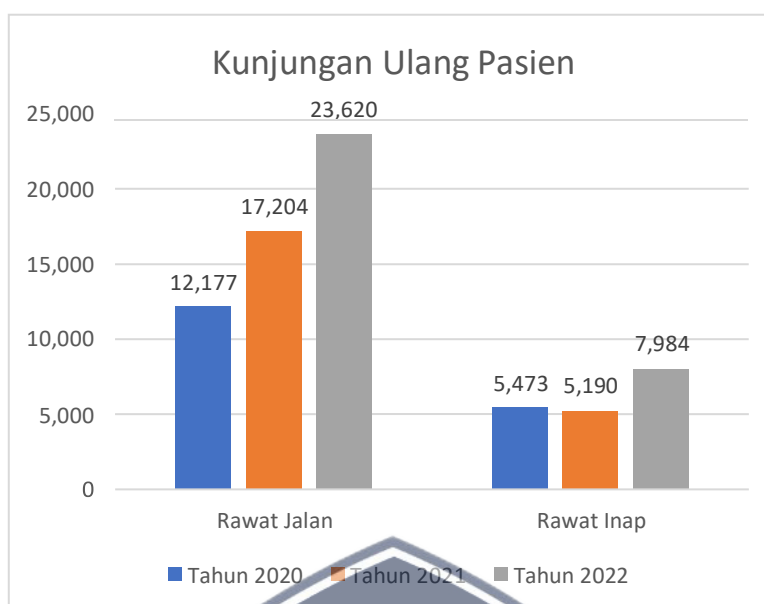
Gambar 1.2 Kunjungan Ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget



(Sumber: 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. Hal ini terbukti dari grafik berikut ini:

Gambar 1.3 Kunjungan Ulang Pasien di RS Islam Garam Kalianget



(Sumber: Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022)

Tabel 1.4 Jumlah Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Umum / Asuransi dan BPJS

Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
	Umum /Asuransi	BPJS	Umum / Asuransi	BPJS	Umum / Asuransi	BPJS
Jumlah Pasien	1.639	10.538	4.923	7.091	3.144	20.476
TOTAL	12.177		12.014		23.620	

(Sumber: Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022)

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 puas 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

berkunjungan 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 (Rizkiawati, 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 Commision 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 cedera.

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).

Namun diakui dengan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit menjadi semakin kompleks dan berpotensi terjadinya Kejadian Tidak Diharapkan – KTD (*Adverse Event*) apabila tidak dilakukan dengan hati-hati. Terdapatnya kejadian keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget menjadi salah satu indikator terjadinya masalah yang cukup serius pada program keselamatan pasien di Rumah Sakit. Kasus-kasus tersebut antara lain:

Tabel 1.5 Jumlah Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di RS Islam Garam Kalianget Tahun 2020 - 2022

Jenis Insiden Keselamatan Pasien	Tahun			Standar Kemenkes No. 129 Tahun 2008
	2020	2021	2022	
KTD (Kejadian Tidak Diharapkan)	2	6	13	0 Kasus
KTC (Kejadian Tidak Cedera)	2	10	12	0 Kasus
KNC (Kejadian Nyaris Cedera)	10	18	5	0 Kasus
KPC (Kejadian Potensial Cedera)	0	4	2	0 Kasus
Sentinel	1	0	1	0 Kasus
TOTAL	15	38	33	0 Kasus

(Sumber: Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pelaporan Insiden Keselamatan Pasien masih banyak. Besarnya jumlah pelaporan insiden di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget ini mengindikasikan bahwa pihak Rumah Sakit Islam Garam Kalianget berkomitmen untuk menjalankan program Keselamatan Pasien dengan memperhatikan Enam Sasaran Keselamatan Pasien sesuai dengan International *Patient Safety Goals*. Keselamatan pasien merupakan komponen penting dan vital dalam asuhan yang berkualitas. Keselamatan pasien juga merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi mutu rumah sakit.

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”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu: “Bagaimana 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?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan 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

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep
- b. Mengidentifikasi Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep
- c. Mengidentifikasi Minat Kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep

- d. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep
- e. Menganalisis pengaruh Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep
- f. 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.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep.

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam 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.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai 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.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui 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.

1.5 Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “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.



Tabel 1.6 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti / Judul	Tujuan	Variabel	Metode	Temuan	Perbedaan Penelitian
1.	Nurhayati, 2018. (Analisis Pengaruh Mutu Rumah Sakit Terhadap Tingkat Hunian Rawat Inap Dengan Kualitas Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Di RS Siaga Raya Jakarta 2018)	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh rumah sakit terhadap tingkat hunian rawat inap (BOR) dengan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien sebagai variabel intervening di RS Siaga Raya.	Variabel Independen: Mutu rumah sakit, Kualitas pelayanan, Keselamatan pasien Variabel Dependen: Tingkat hunian rawat inap.	Metode penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif metode <i>survey</i> dan teknik <i>causative</i> tipe pengujian hipotesis dengan teknik analisa <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM). Sampel yang digunakan sebagai responden sebanyak 200, diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan nilai CR sebesar -3,329 ($p=0,000 \leq 0,05$), mutu rumah sakit berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai CR sebesar 6,407 ($p=0,000 \leq 0,05$), mutu rumah sakit berpengaruh terhadap keselamatan pasien dengan nilai CR 4,328 ($p=0,000 \leq 0,05$), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan CR 1,111 ($p=0,000 \leq 0,05$), sedangkan keselamatan pasien tidak berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan nilai	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.

2.	Aguspairi, <i>et al.</i> , 2018. (Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi)	Untuk mengetahui hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi	Variabel Independen: Persepsi tentang mutu pelayanan Variabel Dependen: Minat kunjungan ulang	Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>. Jumlah sampel sebanyak 196 responden dengan teknik pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i>.	CR 0,783 (($p=0,434 \leq 0,05$)). Didapati hasil bahwa ada sebanyak 35 (74,5%) pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan kurangbaik berminat untuk berkunjungulang dan diantara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik terdapat 143 (96,0%) berminatuntuk kunjung ulang. berdasarkan hasiluji statistik chi- square diperoleh nilai $p < \alpha$ ($p = 0,000$) berarti pada $\alpha = 5\%$ maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadapmutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien.	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
3.	Stefanus G. Manuhuwa, 2020.	Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas	Variabel independent: kualitas pelayanan yang berdasarkan	Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak ada hubungan pengaruh akses ($p =$	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan



(Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.III Prof. Dr. J.A Latumen Ambon)	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III Prof Dr. J.A. Latumeten Ambon.	pada teori Behrouz et al (2016) yaitu Akses, waktu tunggu, proses penerimaan, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Variabel dependen adalah kepuasan pasien Rawat Inap	rancangan <i>cross sectional study</i> . Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi Rawat Inap pada bulan Januari-Oktober 2019 yang berjumlah 37.167 pasien. Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan perhitungan besar sampel menurut Lameshow sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>metode purposive sampling</i> Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariate.	0.097) terhadap kepuasanxpasien di Rumah.Sakit Tk III Prof Dr. J.A. Latumen Ambon sedangkan Ada hubungan pengaruhxwaktu tunggu ($p = 0.001$), proses penerimaan ($p = 0.000$), lingkungan fisik ($p = 0.000$), konsultasi dokter ($p = 0.013$), informasi dokter ($p = 0.000$) terhadap kepuasan pasien di Rumah.Sakit Tk III Prof Dr. J.A.Latumen Ambon. Pihak Rumah Sakit TK III Prof Dr. J.A. Latumen Ambon agar mengevaluasi dan membenahi yang menjadi keluhan pasien yang menjadi pemicu pasien merasa tidak puas akan pelayanan rumah sakit	Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
4. Puryanti, 2020. (Analisis Pengaruh Kualitas	1. Untuk mengetahui karakteristik pasien, kualitas	Variabel penelitian ini meliputi karakteristik responden, kualitas	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Rancang bangun penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan dokter, perawat, dan	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan

Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS X Surabaya)	pelayanan yang terdiri dari kualitas pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas pendaftaran, dan kualitas sarana prasarana. 2. Untuk mengetahui Pengaruh antara kualitas pelayanan rawat jalan terhadap tingkat loyalitas pasien, 3. Untuk meneliti pada level apa tingkat loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit X.	pelayanan, dan tingkat loyalitas responden. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan tingkat loyalitas sebagai variabel terikat. Penilaian menggunakan kriteria apabila nilai $\text{mean} \geq 3,00$ berarti baik dan nilai $\text{mean} < 3,00$ berarti kurang baik	adalah cross sectional yaitu variabel penelitian dilakukan pengukuran hanya sekali dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X pada bulan April sampai bulan Juni 2019. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Surabaya. Besar sampel penelitian adalah 36 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling yang merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu lembar kuesioner.	petugas pendaftarandi Rumah Sakit X sudah baik sedangkan kualitas sarana prasarana masih dinilai kurang baik oleh responden. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda bahwa kualitas pelayanan dokter dan petugas pendaftaran berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Kualitas pelayanan perawat dan sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Sedangkan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit X masih berada pada tingkat kesediaan menggunakan kembali, belum sampai pada tingkatan advocacy Hasil penelitian: Lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari	Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
Rahmiati, Nauri Anggita, 2020.	Untuk mengetahui hubungan	Variabel Penelitian: Dimensi kualitas pelayanan dan	Jenis penelitian ini menggunakan desain potong lintang.		Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan

(Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang).

persepsi pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang

kunjungan ulang pasien

Sampel dalam penelitian sebanyak 106 pasien lama. Analisis data menggunakan *uji chi-square*.

bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien ($P\text{-value} > 0,05$)

(*Service Quality*) dan Implementasi Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.

6. Risma Suminar Sari, Dian Candra Fatihah. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Variabel independen: Kualitas pelayanan
Variabel dependen: Kepuasan pasien

Teknik yang digunakan dalam pengujian ini adalah strategi kuantitatif. Prosedur pengumpulan informasi menggunakan metode studi kepustakaan, wawancara dan survei.

Dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,729 secara tegas menunjukkan adanya derajat hubungan yang kuat. Sementara nilai keefisien determinasi juga memiliki nilai 72,9%. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 72,9%. Dan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

Perbedaan pada judul: 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. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah





7.	Sinta Nuriyanti, 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Pangkep	untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Kabupaten Pangkep	Variabel independen: Kualitas pelayanan Variabel dependen: Kepuasan pasien	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten pangkep. Sampel yang digunakan berjumlah 70 orang diambil berdasarkan	dalam penelitian ini. Persamaan regresi linier $Y = a + bX = 0,045 + 0,326 X$. Dimana nilai konstanta sebesar 0,045 menyatakan jika tidak terdapat nilai kualitas pelayanan pada kepuasan pasien makanya nilainya adalah 0,045. Nilai uji t didapatkan $8,789 > 1,667$ (thitung > ttabel), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.	sampel, variabel dan lokasi penelitian. Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Implementasi Keselamatan Pasien (Patient Safety) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten
----	--	--	--	--	---	--

				<i>nonprobability sampling</i>. Indikator dalam penelitian di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas	(60%), Berkunjung Kembali kesediaan Merekomendasikan (64%), Melalui pengolahan data diperoleh hasil Ada Pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien BPJS di rumah sakit umumdaerah Kabupaten Pangkep sebesar 80.7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada di RSUD Kabupaten Pangkep	Minat Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
8.	Mei Anugerah, 2021. (Hubungan Kesadaran Perawat Dengan Penerapan <i>Patient Safety</i> Di Ruang Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth)	Untuk mengidentifikasi hubungan kesadaran perawat dengan penerapan <i>patient safety</i> diruang internis rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2021.	Variabel independen: Kesadaran Perawat Variabel dependen: Penerapan <i>patient safety</i>	Penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan rancangan <i>cross-sectional</i>. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling dengan jumlah responden sebanyak 51 orang. Instrumen yang digunakan dalam	Hasil penelitian: Mayoritas perawat memiliki kesadaran dalam menerapkan <i>patient safety</i> dengan kategori baik (76,5%).dan mayoritas penerapan <i>patient safety</i> termasuk dalam kategori baik (96,1%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> 0,419 yang berarti tidak ada hubungan kesadaran	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif



Medan Tahun
2021

penelitian ini adalah
kuesioner.

perawat dengan
penerapan *patient safety*
di ruang internis rumah
sakit santa elisabeth
medan tahun 2021.

kuantitatif. Perbedaan
penelitian ini adalah
sampel, variabel dan
lokasi penelitian.

9. Andryani
Larasati, Inge
Dhamanti
2021.
(Studi Literatur:
Implementasi
Sasaran
Keselamatan
Pasien di Rumah
Sakit di
Indonesia)

Penulisan artikel
review ini
bertujuan untuk
memberikan
gambaran
pelaksanaan
sasaran
keselamatan
pasien di rumah
sakit di
Indonesia

Studi Literatur
Implementasi
Sasaran
Keselamatan Pasien

Metode yang
digunakan dalam
penulisan artikel ini
yaitu literature
review. Pencarian
artikel dilakukan
melalui Google
Scholar dan Portal
Garuda dengan kata
kunci “sasaran
keselamatan pasien”,
“rumah sakit”, dan
“Indonesia”



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.

Kesimpulan:
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.

Perbedaan pada judul:
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. Dengan
metode deskriptif
kuantitatif. Perbedaan
penelitian ini adalah
sampel, variabel dan
lokasi penelitian.

10.	Popyta Chelya, 2022. (Hubungan budaya keselamatan pasien dengan Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)	Untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan budaya keselamatan pasien dengan Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	Variabel independen: budaya keselamatan pasien Variabel dependen: Sasaran Keselamatan Pasien	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 118 perawat. Teknik yang digunakan adalah <i>total sampling</i>. Data yang diperoleh diolah secara statistic dengan menggunakan <i>Uji Spearmen Rank</i>.	Oleh sebab itu perlu dilakukan pembinaan, pengawasan, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil penelitian budaya keselamatan pasien dengan sasaran keselamatan pasien menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didapatkan hasil pada budaya keselamatan dengan kategori tinggi terdapat 46 responden (39%) yang menyatakan baik, 70 responden (59,3%) yang menyatakan cukup, 2 responden (1,7%) yang menyatakan kurang. Pada sasaran keselamatan dengan kategori tinggi terdapat 96 responden (81,4%) yang menyatakan baik, dan 21 responden (17,8%) yang menyatakan cukup, 1	Perbedaan pada judul: analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Implementasi Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) terhadap minat kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
-----	--	---	--	---	---	--



responden (0,8%) yang menyatakan kurang. Kesimpulan: terdapat hubungan yang signifikan antara budaya keselamatan pasien dengan sasaran keselamatan pasien di RSI Sultan Agung Semarang dengan $p\text{-value } 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$) dengan nilai r (0,475) dengan kekuatan sedang serta arah yang positif.
