



Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penerimaan Pasien Rawat Inap

Mahfud

Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata, Yogyakarta Indonesia
Email: mahfud@almaata.ac.id

Abstrak

Salah satu Identifikasi pasien, yaitu dengan pemberian gelang identitas dilakukan sejak pasien masuk rumah sakit. Identifikasi pasien secara pasti harus dilakukan supaya terhindar dari kesalahan yang berakibat fatal bagi keselamatan pasien. Untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien di ruang penerimaan pasien rawat inap. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan data menggunakan accidental sampling dengan responden sebanyak 75 orang. Uji statistik yang digunakan adalah Kendal tau. Hasil penelitian ini menunjukkan responden dengan sebagian besar pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di ruang PPRI berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 32 orang (42,7%) serta kepuasan pasien sebagian besar kategori puas yaitu sebanyak 42 orang (56,0%). Hasil analisa bivariat pada uji statistik dengan menggunakan kendal tau menunjukkan nilai p-value sebesar $p=0,000$ dan nilai korelasi sebesar $r=0,386$. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, keselamatan pasien, identifikasi pasien

Correlation Between The Standart Operational Prosedur on Implementation of Patient Identification Wristband And Patient Satisfaction at In Patient Registration

Abstract

one among many other standards of service quality on nursing which influences customer satisfaction is international goal on patient safety. The security and safety of hospital service begins from the accuracy of patient identification; mistake on identifying patient at the earlier stage of service will result on mistreatment on the following stage. Patient identification is conducted since the first time patient registering himself at hospital, by way of giving them identification wristband. Patient needs to be identified accurately before being given medication, blood or blood product, and before his blood being taken for other specimen due to clinical examination or other clinical action; which accordingly will lower the risk of error occurrence that may lead to fatal impact toward patient safety. To identify the correlation between the SOP implementation on the usage of patient identification wristband and patient satisfaction at inpatient registration desk. Research Methodology: the type of the research is correlation descriptive with cross sectional approach. Data were taken through accidental sampling with the total respondent of 75 people. The statistic test used was Kendal Tau. Result: the result of the research indicates that most of the SOP Implementation of patient identification wristband at inpatient registration desk belong to good category amounted at 32 people (42,7%), and patient satisfaction is also mostly belong to a good category amounted at 42 people (56,0%). The result of bivariate test on statistic test with Kendal tau shows the value of $p=0,000$ and correlation value $r=0,386$. Conclusion: there is significant correlation between the SOP implementation on the usage of patient identification wristband and patient satisfaction at inpatient registration desk in Hospital.

Keywords: *patient satisfaction, patient safety, patient identification*

Received: 20/03/2019; published: 01/05/2019

PENDAHULUAN

Indikator yang menentukan dari sebuah mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (2). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (3). Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pada pasien akan muncul apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan yang diharapkannya (4). Salah satu standar mutu pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sasaran internasional keselamatan pasien (5). Keamanan dan keselamatan pelayanan di rumah sakit salah satunya dimulai dari ketepatan identifikasi pasien, kesalahan identifikasi pasien diawal pelayanan akan berdampak pada kesalahan pelayanan pada tahap selanjutnya. Pasien perlu diidentifikasi secara pasti ketika akan diberikan obat, darah atau produk darah

pengambilan darah spesimen lain untuk pemeriksaan klinis atau mendapatkan tindakan medis lainnya, sehingga terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat berakibat fatal bagi keselamatan pasien (6). Hasil penelitian Umarternate dkk (2015), di IGD RSUP Prof. DR.R.D. Kandou Manado diperoleh gambaran bahwa dari 93 responden, identifikasi pasien secara benar sebanyak 64,5% dan jumlah identifikasi pasien secara tidak benar sebanyak 35,5%. Dari kepuasan pasien didapati jumlah pasien yang merasa puas sebanyak 60,2% dan yang merasa tidak puas sebanyak 39,8% (7).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di bangsal RS, hasil wawancara dengan 8 orang pasien, 4 orang mengatakan puas dan 4 orang pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan pemasangan gelang identitas pasien oleh perawat, disebabkan karena perawat tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu, perawat terkesan terburu-buru, tidak menjelaskan fungsi dan kegunaan dalam penyampaian prosedur pemasangan gelang identitas pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang penerimaan pasien rawat inap Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penerimaan Pasien Rawat Inap

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien diruang penerimaan pasien rawat inap RS yang berjumlah rata-rata setiap bulannya 300 orang. Pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan

rumus Slovin dengan tingkat penyimpangan 0,1. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis bivariate menggunakan uji Kendall Tau, dengan uji hipotesis variabel menggunakan nilai signifikansi atau p-value 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 1 berikut dengan melihat karakteristik berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan berikut ini:

Tabel 1 Distribusi frekwensi karakteristik responden

Karakteristik Responden	n	Presentasi (%)
Umur		
18-25 Tahun	13	17,33
26-35 Tahun	20	26,67
36-45 Tahun	24	32
46-55 Tahun	10	13,33
56-65 Tahun	8	10,67
Jenis kelamin		
Laki-laki	33	44
Perempuan	42	56
Pendidikan		
SD	11	14,7
SLTP	13	17,3
SLTA	39	52
PT	12	16
Pekerjaan		
Buruh	24	32
IRT	16	21,3
Pelajar	4	5,3
PNS	4	5,3
Swasta	11	14,7
Petani	15	20
Wiraswasta	1	1,3
Total	75	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 1 karakteristik responden menurut umur paling banyak adalah 36-45 tahun yaitu sebanyak 24 responden (32%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan yaitu 42 responden (56%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan lebih banyak SLTA yaitu 39 responden (52%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak adalah buruh yaitu 24 responden (32%).

Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang

SPO pemasangan gelang identitas pasien	n	presentasi
Tidak Baik	6	8,0
Kurang Baik	17	22,7
Cukup Baik	20	26,7
Baik	32	42,7
Total	75	100

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 2 mayoritas pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di ruang Pendaftaran Pasien Rawat Inap RS di Yogyakarta diketahui kategori baik sebanyak 32 responden (42,7%).

Kepuasan Pasien

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pasien

Tingkat kepuasan	n	Frekwensi (%)
Tidak Puas	1	1,3
Cukup Puas	15	20,0
Puas	42	56,0
Sangat Puas	17	22,7
Total	75	100 %

Sumber; data primer

Berdasarkan Tabel 3 bahwa mayoritas tingkat kepuasan pasien rawat inap masuk melalui PPRI di RS dalam kategori puas sebanyak 42 responden (56,0%), sedangkan kategori tidak puas 1 responden (1.3%). Hasil tabulasi hubungan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di PPRI RS dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4 Pelaksanaan SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien berhubungan dengan kepuasan pasien di Pendaftaran pasien rawat inap

SPO pemasangan gelang identitas pasien	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Sig
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tidak puas	1	1,3	3	4,0	1	1,3	1	1,3	6	8,0	0.00
Kurang baik	0	0	5	6,7	12	16,0	0	0	17	22,7	
Cukup baik	0	0	6	8,0	9	12,0	5	6,7	20	26,7	
baik	0	0	1	1,3	20	26,7	11	14,7	32	42,7	
Total	1	1,3	15	20,0	42	56,0	17	22,7	75	100	

Sumber: data primer

Tabel 4 bahwa pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di PPRI di RS yang paling banyak adalah kategori cukup puas sebanyak 20 responden dengan frekwensi (26,7%). Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai kendal tau dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang berarti bahwa $p < 0,05$ maka terdapat hubungan bermakna pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di pendaftaran pasien rawat inap di RS dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai korelasi kendal tau sebesar $r = 0,386$ artinya korelasi antara pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Nilai korelasi 0.386 berada pada rentang nilai antara 0,20–0,399 artinya hubungan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan yang rendah.

Karakteristik berdasarkan umur responden berdasarkan pada tabel 1 bahwa sebagian besar responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 24 responden dan presentasi (32%). Artinya bahwa semakin tua usianya maka seseorang akan semakin dewasa dalam berfikir serta bersifat sabar dalam menyikapi dan menerima pelayanan keperawatan yang diberikan (33). Hasil penelitian pada tabel 1 bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 42 responden (56%). Wanita cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih maksimal dibanding pria, karena wanita lebih emosional dan lebih teliti dalam memperhatikan pelayanan kesehatan yang diterimanya (2). Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail lebih menggunakan perasaan lebih cepat puas jika apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut cenderung lebih santai/fleksibel dibandingkan perempuan.

Karakteristik pendidikan responden berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 39 responden (52%). Semakin tinggi tingkat pendidikan formal pasien, dirinya akan semakin mengetahui berbagai kekurangan-kekurangan pelayanan kesehatan yang diterimanya (26). Dengan pendidikan tinggi, pasien lebih matang dalam berfikir lebih mampu mengontrol keinginan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Di dukung oleh (26).

Karakteristik pekerjaan responden berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden buruh yaitu sebanyak 24 responden (32%). Pekerjaan erat kaitan dengan kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit melalui beberapa jalan yakni karena adanya faktor lingkungan yang dapat menimbulkan kesakitan yang penuh dengan

stres, ada tidaknya gerak badan dalam lingkungan pekerjaan dan adanya kesibukkan akibat pekerjaan (34).

Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien di Ruang Pendaftaran Pasien Rawat Inap (PPRI) di Rumah Sakit

Hasil penelitian pada tabel 2 bahwa frekuensi pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RS sebagian besar tergolong baik 32 responden (42,7%). Dari hasil penelitian dapat menunjukkan, bahwa perawat telah konsisten menerapkan SPO pemasangan gelang identitas pasien. Walaupun dari hasil penelitian ini yang menyatakan telah menetapkan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien yang baik, tetapi masih terdapat 6 responden (8%), mengatakan tidak baik, hal ini harus mendapatkan perhatian dari perawat, sebab hal ini dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien serta pasien tidak mengetahui maksud dan tujuan dari pemasangan gelang identitas pasien. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, patient safety di Ruang Rawat Inap Ruh Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan (25,8%) menggambarkan identifikasi pasien masih kurang aman (11). Penelitian pelaksanaan identifikasi pasien secara benar yang dilakukan oleh Umaternate, dengan (64,5%) menunjukkan pelaksanaan identifikasi pasien secara benar di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado sudah dilakukan dengan benar (12).

Identifikasi pasien dilakukan sejak pasien masuk rumah sakit, yaitu dengan pemberian gelang identitas. Sedikitnya ada 2 cara untuk identifikasi seorang pasien: nama pasien, nomor rekam medis, tanggal lahir, gelang identitas pasien dengan barcode, dan lain-lain dan tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien (8). Hal tersebut terutama dimaksudkan untuk dapat mengidentifikasi pasien yang dirawat inap di rumah sakit secara tepat pada saat dilakukannya pelayanan maupun pengobatan. Pasien perlu diidentifikasi secara pasti ketika akan diberikan obat, darah atau produk darah, pengambilan darah spesimen lain untuk pemeriksaan klinis atau mendapatkan tindakan medis lainnya, sehingga terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat berakibat fatal bagi keselamatan pasien (8). Rumah sakit harus menjamin proses identifikasi ini berjalan dengan benar sejak pertama kali pasien didaftar (19). Prinsip yang harus dijelaskan oleh petugas pada saat identifikasi pasien adalah dengan menjelaskan manfaat pemasangan gelang, menjelaskan bahaya untuk pasien yang menolak, melepas dan menutupi gelang serta meminta pasien untuk mengingatkan petugas jika akan melakukan tindakan atau memberikan obat tidak melihat gelang (17).

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dalam tabel 3 menunjukkan sebagian besar pasien puas sebanyak 42 responden (56,0%), sebagian kecil sebanyak 1 responden (1,3%) tergolong tidak puas terhadap pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RS Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pada pasien di PPRI RS telah mampu memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia (2). Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi perbedaan antara penampilan atau kinerja yang dirasakan dan harapan. bila kinerja yang dirasakan kurang dari harapan maka pelanggan tidak puas, jika sesuai harapan maka pelanggan puas dan bila melebihi harapan maka pelanggan merasa sangat puas. (2). Oleh karena itu RS perlu mengetahui kepuasan pelanggan agar bisa memperbaiki pelayanan pasien di RS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo, yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (64,5%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan patient safety di Ruang Rawat Inap Ruh Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaternate yang menyatakan bahwa (60,2%) pasien di Instalansi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado merasa puas terhadap pelaksanaan identifikasi pasien secara benar.

Hubungan Pelaksanaan SPO Pemasangan Gelang Identitas Pasien dengan Kepuasan Pasien pada PPRI di RS

Hasil uji analisis bivariat menggunakan uji korelasi kendal tau, menunjukkan ada hubungan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien pada PPRI di RS dengan nilai p-value = 0,000 (p-value <0,05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji r diperoleh nilai $r = 0,386$ nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kekuatan hubungan tergolong rendah, berada pada rentang nilai antara 0,20-0,399. Rendahnya keeratan hubungan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien dikarenakan kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien. Ada 12 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: komunikasi, pelayanan, estetika, kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, fasilitas, lokasi, emosional, suasana,

desain visual, karakteristik produk (2). pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat tidak sesuai dengan harapannya (5).

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pasien yang dilaksanakan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan baik dan merasa sangat puas ada 11 responden (14,7%), baik dan merasa puas ada 20 responden (26,7%), baik merasa cukup puas ada 1 responden (1,3%).

Sedangkan dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien cukup baik dan merasa sangat puas ada 5 responden (6,7%), cukup baik dan merasa puas ada 9 responden (12,0%), cukup baik dan merasa cukup puas ada 6 responden (8,0%).

Pasien yang dilaksanakan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan tidak baik dan merasa cukup puas ada 3 responden (4,0%), tidak baik dan merasa puas ada 1 responden (1,3%), tidak baik dan merasa sangat puas ada 1 responden (1,3%). Sedangkan dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kurang baik dan merasa cukup puas ada 5 responden (6,7%), kurang baik dan merasa puas ada 12 responden (16,0%) disebabkan karena responden kurang memahami maksud dan tujuan tentang pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien di PPRI. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pemasangan gelang identitas pasien saja, melainkan dapat dimulai ketika berinteraksi langsung pada awal pasien masuk untuk di rawat inap, suasana yang tenang serta lingkungan yang bersih, komunikasi perawat ketika menerima pasien dengan ramah dan senyum, pelayanan yang sigap dan cekatan dalam tindakan keperawatan lainnya seperti memasang infus, memberikan obat baik melalui injeksi atau di minum. Interaksi yang baik akan menciptakan rasa puas bagi pasien dengan tindakan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, hasil penelitian ini didapatkan nilai p-value 0,008 ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara keselamatan pasien dengan kepuasan pelanggan (11). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaternate, hasil penelitian didapatkan nilai p-value 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien (12). Salah satu standar mutu pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sasaran internasional keselamatan pasien (7). Penggunaan gelang pasien identifikasi pasien adalah implementasi sasaran pertama dari 6 sasaran keselamatan pasien yaitu ketepatan identifikasi pasien (17). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat telah melakukan

pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan baik dan sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik subyek penelitian dari 75 responden, sebagian besar berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SLTA dan bekerja. Gambaran pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien pada PPRI di RS sebagian besar kategori baik. Mayoritas tingkat kepuasan pasien rawat inap yang masuk melalui PPRI R sebagian besar pasien merasa puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SPO pemasangan gelang identitas pasien dengan kepuasan pasien pada pendaftaran pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan R.I. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta; 2007.
2. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika; 2016.
3. Satrianegara, M.F. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta : Salemba Medika.
4. Pohan, Imbalo S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
5. Sondakh, J, J, S, dkk. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika; 2013
6. YLKI, 2011. Mengadukan layanan kesehatan, Tersedia dalam <http://ylki.or.id/2011/09/mengadukan-layanan-kesehatan>. [Diakses pada 19 Mei 2017].
7. Joint Commision International Standar. Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta: PT Gramedia; 2011
8. PMK No 1691/MENKES/PER/VIII/2011. tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Tersedia dalam: www.hukor.depkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._11_ttgKeselamatan_Pasien_pdf [Diakses pada 27 April 2017]. Meeting The International Patient Safety Goals; 2012
9. Esti Maria. Hubungan Pelayanan Hemodialisa Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Yogyakarta: STIKES A Yani ; 2013.
10. Prasetyo Anton . Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pelanggan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Grhasia Pemda DIY. Yogyakarta: 2013.
11. Umaternate Thisna Sari . Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pelanggan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof. DR.R.D.Kandou Manado. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Keperawatan; 2015.

12. Misi Siti. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bangsal Pringgodani RS Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Alma Ata; 2015
13. Adekayanti Lis. Hubungan Pemberian Informasi Obat Oral dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Alma Ata; 2016.
14. Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi; 2012
15. Indah Puji H. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta : Laksana.2014: 30-35
16. Kemenkes R.I. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Kerjasama Direktorat jendralBina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).Jakarta; 2011
17. Permenkes R.I. No 11 Tahun 2017.Keselamatan Pasien. Tersedia dalam:www.hukor.depkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._11_ttg-Keselamatan_Pasien_.pdf. [Diakses pada tanggal 27 April 2017].
18. World Health Organization.WHO Collaborating Centre for Pasien Safety
19. Solutions, Patient Identification. Dalam: Patient Safety Solutions. Vol 1.Solution 2, WHO;2007
20. Buku Saku Akreditasi RSUD Wates; 2016.
21. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga. 2011.
22. Sari W. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press. 2008.
23. Hidayat, A Alimul. Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika. 2017.
24. Machfoeds Ircham. Metodologi Penelitian (Kualitatif & Kuantitatif), Cetakan 11, Yogyakarta: Fitramaya. 2016.
25. Sugiyono. 2011. Statitiska Untuk Penelitian. Bandung: CP Alfabeta
26. Notoatmodjo Soekidjo. Metodologi PenelitianKesehatan. Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
27. Arikunto S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rhineka Cipta. 2013.
28. Hidayat, A Alimul. Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika. 2007.
29. Fatimah F, Kaidati M, BI Y. Relationship Characteristics of Respondents between Implementation of Patient Safety at Clinic Pratama Kasihan Bantul Yogyakarta 2017. InTHE Ist International Conference on Health Alma Ata University 2018 2018 (p. 159).
30. Riwidikdo H. Statitistik Untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPPSS. Yogyakarta: Pustaka Rihama. 2009.