

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MEMBENTUK BUDAYA KESELAMATAN PASIEN  
DAN KERJA DI RUMAH SAKIT ASTRINI****Agung Permanajati<sup>1\*</sup>, Dewi Hastuti<sup>2</sup>**<sup>1</sup>Direktur Rumah Sakit Astrini<sup>2</sup>Komite Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit Astrini

Email Korespondensi: agungpermanajai@gmail.com

Disubmit: 30 Mei 2023

Diterima: 02 Juni 2023

Diterbitkan: 05 Juni 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i5.10262>**ABSTRACT**

*Leadership from a hospital leader or hospital manager will be determine their hospital progress either will be a possitve or not. Astrini hospital currently make a leadership transformation model which is all leaders and stakeholders now must have a caring and concern about patient safety and worker safety at hospital environment to achieve organization safety culture. The purpose of this study is to see is there correlation between leadership to build an organization safety culture at Astrini hospital. We distributing several questioners which adopted and we measure safety culture indicator by six patient safety goals achievement and national quality indicator protective personal equipment achievement. Questioners have been distributed to manager and hospital staff. According from responders, their managers and leaders at hospital have a high caring and concern about patient and work safety (n=20). There are shown progressive positive trend in six patient safety goals and using protective personal equipment achievement during last six month at 2022. However, it's going down again at beginning 2023. There is correlation between leadership in purpose to build a safety culture either patient safety or worker safety at Astrini hospital. Leadership skills have an important role to influence hospital staff performance. Safety oriented leadership must be start from all stakeholders and then all hospital leader or manager, so they can motivate and improving their staff knowledge about why patient and work safety are important to them when they are working at hospital.*

**Keywords:** *Safety Culture, Leadership, Patient Safety, Work Safety***ABSTRAK**

Kemampuan kepemimpinan dari seorang manajer atau pemimpin rumah sakit akan menentukan arah perkembangan dari rumah sakit tersebut apakah menuju arah yang lebih positif maupun sebaliknya. Rumah sakit Astrini saat ini melakukan proses transformasi model kepemimpinan, yakni pemangku jabatan dan kepentingan harus memiliki tingkat kepedulian yang tinggi dalam hal keselamatan pasien dan keselamatan kerja dilingkungan rumah sakit sehingga dapat membentuk suatu budaya keselamatan di rumah sakit. Untuk melihat hubungan antara kepemimpinan untuk membentuk suatu budaya keselamatan di Rumah Sakit Umum Astrini. Metode yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner yang telah diadopsi dan dilakukan pengukuran indikator budaya

keselamatan dengan capaian enam indikator sasaran keselamatan pasien dan indikator nasional mutu penggunaan alat pelindung diri. Kuesioner disebar baik pada manajer rumah sakit dan staff rumah sakit. Didapatkan bahwa menurut responden, para pemimpin dan pimpinan rumah sakit saat ini telah memiliki kepedulian yang tinggi terhadap keselamatan pasien dan keselamatan kerja (n=20). Hasil capaian indikator enam sasaran keselamatan pasien selama enam bulan terakhir tahun 2022 menunjukkan peningkatan, namun saat ini mengalami penurunan pada trimester pertama tahun 2023. Terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan tujuan membentuk budaya keselamatan pasien dan kerja. Kemampuan memimpin mempunyai peran penting untuk mempengaruhi kinerja staff rumah sakit. Kepemimpinan berorientasi pada keselamatan harus dimulai dari para pemangku kepentingan kemudian seluruh pimpinan atau manajer rumah sakit, sehingga mereka dapat memotivasi dan meningkatkan pengetahuan staff mereka tentang mengapa keselamatan pasien dan keselamatan kerja sangat penting bagi mereka ketika sedang bekerja di rumah sakit

**Kata Kunci:** Budaya Keselamatan, Kepemimpinan, Keselamatan Pasien, Keselamatan Kerja.

## PENDAHULUAN

Keselamatan pasien rumah sakit merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen resiko, identifikasi, dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan resiko pasien, pelaporan dan analisis insiden (Cahyono, 2015). Di Indonesia secara nasional terdapat enam sasaran keselamatan pasien (SKP) yakni, (1) SKP 1, mengidentifikasi pasien dengan benar, SKP 2, meningkatkan komunikasi efektif, SKP 3, meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, SKP 4, memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar dan pada pasien yang benar, SKP 5, mengurangi resiko infeksi akibat perawatan kesehatan dan SKP 6, mengurangi resiko cedera pasien akibat terjatuh.

Tujuan sasaran keselamatan pasien yakni melakukan perbaikan dalam soal keselamatan pasien dengan mempertimbangkan bahwa perlu penyediaan perawatan kesehatan yang aman dan berkualitas tinggi. (1) Sesuai dengan regulasi di Indonesia bahwa seluruh

rumah sakit yang beroperasi perlu dilakukan akreditasi dengan lembaga independen penyelenggara akreditasi (LIPA), dimana salah satu poin kelulusan ini adalah standar keselamatan pasien (SKP) berada dipoin 70% dan untuk status akreditasi paripurna perlu mendapatkan poin 80%. (2) Dari enam sasaran keselamatan pasien, tiga diantaranya merupakan indikator nasional mutu di rumah sakit, yakni kepatuhan identifikasi pasien, kepatuhan upaya pencegahan resiko pasien jatuh dan kepatuhan kebersihan tangan.

Dilansir dari halaman WHO (World Health Organization), kejadian tidak diharapkan seperti kematian dan kecacatan terjadi pada satu dari sepuluh pasien disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang tidak aman. Setiap tahunnya terjadi kejadian tidak diharapkan sekitar 134 juta pada rumah sakit di negara berkembang, dan menyebabkan 2.6 juta kematian.

Rumah sakit umum astrini Wonogiri, adalah rumah sakit tipe D dan telah terakreditasi paripurna oleh salah satu LIPA berdasarkan

standar akreditasi kementerian kesehatan Republik Indonesia (STARKES) pada tahun 2022. Enam sasaran keselamatan pasien diatas menjadi salah satu indikator mutu prioritas rumah sakit. Fenomena yang saat ini terjadi pada rumah sakit umum astrini Wonogiri adalah menurunnya kepatuhan menjalankan enam sasaran keselamatan pasien setelah menyelesaikan akreditasi rumah sakit pada bulan November 2022. Tren penurunan terjadi pada tiga bulan setelah akreditasi (Desember - Februari 2023 ).

Pada enam sasaran keselamatan pasien terdapat beberapa nilai minimal yang harus terpenuhi pada setiap elemennya.

SKP 1, ketepatan identifikasi pasien (100%), SKP 2, peningkatan komunikasi efektif (100%), SKP 3, peningkatana keamanan obat - obat yang harus diwaspadai (100%), SKP 4, memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar dan pada pasien yang benar (100%), SKP 5, mengurangi resiko infeksi akibat perawatan kesehatan (85%) dan SKP 6, pengurangan resiko pasien jatuh (100%).

Tiga bulan sebelum terlaksananya akreditasi rumah sakit umum Astrini Wonogiri, dilakukan pengukuran oleh komite mutu dan keselamatan pasien rumah sakit didapatkan bahwa angka capaian dilapangan sudah mencapai dengan target yang telah ditetapkan, namun tiga bulan setelah terlaksananya akreditasi terjadi penurunan angka kepatuhan pada pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien.

Menurut data komite mutu dan keselamatan pasien rumah sakit umum Astrini Wonogiri, didapatkan penurunan capaian pada enam indikator sasaran keselamatan pasien, dimana berturut - turut capaian yang diperoleh bulan Desember 2022 - Februari 2023 adalah sebagai berikut, SKP 1,

ketepatan identifikasi pasien 80% - 91% - 83% (100%), SKP 2, peningkatan komunikasi efektif 87.7% - 70% - 92.4% (100%), SKP 3, peningkatana keamanan obat - obat yang harus diwaspadai 100% - 96% - 97% (100%), SKP 4, memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar dan pada pasien yang benar 64% - 68% - 95% (100%), SKP 5, Pengurangan resiko infeksi 83% - 88% - 84% (85%) dan SKP 6, pengurangan resiko pasien jatuh 86% - 90% - 96% (100%).

Dumdum, Lowe & Avolio (2013) membagi kepemimpinan menjadi dua bagian yakni transformasi dan transaksional. Kepemimpinan transformasi terpusat pada relasi atau hubungan dengan karyawan dan fokus pada pengembangan karyawan di masa depan. Sementara kepemimpinan transaksional berfokus pada pekerjaan dan berfokus pada reward atau hadiah, hukuman dan juga performa pekerja.(4)

Dalam relasinya dengan keselamatan pasien, Wu et al (2008) menyatakan bahwa safety leadership atau kepemimpinan berfokus pada keamanan dan keselamatan adalah salah satu proses interaksi antara pemimpin dan pengikut dimana pemimpin ini mempengaruhi pengikutnya untuk mencapai tujuan keamanan dan keselamatan.. Lebih lanjut Wu et al (2008), juga membagi safety leadership ini menjadi tiga dimensi yaitu, pelatihan, caring / pelayanan dan kontrol.(4)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Astrini, yang berlokasi di Kabupaten Wonogiri. Total pekerja sebanyak 247 pekerja dimana terbagi menjadi pegawai kontrak, pegawai tetap dan mitra. Untuk mitra disini adalah seorang dokter atau dokter spesialis yang

bekerja di Rumah Sakit Astrini dan bukan merupakan karyawan Rumah Sakit.

Sampel yang akan diambil pada penelitian kali ini menargetkan pada paramedis, komite Rumah Sakit dan manajemen Rumah Sakit. Total keseluruhan sebanyak 136 karyawan terdiri atas Paramedis (perawat): 94 orang Umum dan Manajemen: 42 orang.

Metode pengambilan akan dilakukan dengan metode sampel random sebanyak 20 orang dari total populasi dimana difokuskan pada kepala ruang masing - masing unit (6 orang). Desain yang digunakan adalah cross sectional, dimana dari total sampel diatas sebanyak 20 orang diberikan kuesioner mengenai safety leadership dan dampak terhadap kepatuhan pelaksanaan enam sasaran pasien. Pengukuran safety leadership akan digunakan instrumen yang diadaptasi dari Wu et al (2008) dimana terbagi menjadi 3 kategori yakni safety coaching (pelatihan), safety caring (kepedulian), dan safety controlling (pengawasan)

#### **Safety coaching**

Atasan saya mengelola kejadian keselamatan secara jujur, Atasan saya memberi contoh bagaimana mematuhi regulasi keselamatan, Atasan saya membantu saya dalam memberikan pengertian tentang pentingnya keselamatan, Atasan saya menjelaskan konsep mengenai keselamatan, Atasan saya melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan tentang keselamatan, Atasan saya dapat menggambarkan visi mengenai keselamatan,

#### **Safety caring**

Atasan saya menciptakan iklim kerja yang harmoni, Atasan saya mengalokasikan sumber daya secara proporsional untuk bagian

keselamatan, Atasan saya menerima saran dari staff untuk perbaikan keselamatan, Atasan saya memberikan semangat kepada sataff untuk menerapkan keselamatan pada saat bekerja, Atasan saya berusaha untuk bertemu dengan staff yang butuh pemahaman tentang keselamatan, Atasan saya mengapresiasi staff yang melakukan kegiatan keselamatan dengan baik

#### **Safety controlling**

Atasan saya melakukan instruksi kepada staff secara tegas untuk mencapai tujuan keselamatan, Atasan saya melakukan penilaian dan reward kepada staff yang melakukan keselamatan dalam bekerja, Atasan saya mendukung tentang regulasi keselamatan, Atasan saya secara konsisten meminta para staff untuk konsisten terhadap regulasi keselamatan, Atasan saya meminta kepada staff untuk meningkatkan kesadaran secara terus menerus jika melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan keselamatan, Atasan saya secara berkala melakukan audit terhadap kinerja keselamatan karyawan

Dari instrument diatas, maka peneliti akan meminta partisipasi kepada pemangku jabatan manajemen di Rumah Sakit, serta komite mutu dan keselamatan pasien untuk menjadi pemimpin dalam kelompok - kelompok yang akan dilakukan intervensi maupun kelompok kontrol.

Kegiatan pengukuran ini dilakukan pada akhir Desember 2022, untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri ini masih berjalan dengan orientasi utama pada keselamatan pasien dalam 6 bulan (Juni 2022).

Indikator budaya keselamatan pasien yang digunakan disini adalah kepatuhan terhadap enam sasaran keselamatan pasien dan juga

indikator kepatuhan penggunaan APD (alat pelindung diri).

### HASIL PENELITIAN

Setelah dilakukan orang sampel didapatkan hasil penyebaran kuesioner kepada 20 sebagai berikut:

**Tabel 1 Kuesioner Safety Leadership**

	YA	TIDAK	
<b><i>Safety coaching</i></b>			
Atasan saya mengelola kejadian keselamatan secara jujur	20		
Atasan saya memberi contoh bagaimana mematuhi regulasi keselamatan	20		
Atasan saya membantu saya dalam memberikan pengertian tentang pentingnya keselamatan	20		
Atasan saya menjelaskan konsep mengenai keselamatan	19	1	
Atasan saya melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan tentang keselamatan	20		
Atasan saya dapat menggambarkan visi mengenai keselamatan	19	1	
<b><i>Safety caring</i></b>			
Atasan saya menciptakan iklim kerja yang harmoni	20		
Atasan saya mengalokasikan sumber daya secara proporsional untuk bagian keselamatan	19	1	
Atasan saya menerima saran dari staff untuk perbaikan keselamatan	20		
Atasan saya memberikan semangat kepada sataff untuk menerapkan keselamatan pada saat bekerja	20		N=20
Atasan saya berusaha untuk bertemu dengan staff yang butuh pemahaman tentang keselamatan	20		
Atasan saya mengapresiasi staff yang melakukan kegiatan keselamatan dengan baik	20		
<b><i>Safety controlling</i></b>			
Atasan saya melakukan instruksi kepada staff secara tegas untuk mencapai tujuan keselamatan	20		
Atasan saya melakukan penilaian dan <i>reward</i> kepada staff yang melakukan keselamatan dalam bekerja	19	1	
Atasan saya mendukung tentang regulasi keselamatan	20		
Atasan saya secara konsisten meminta para staff untuk konsisten terhadap regulasi keselamatan	20		
Atasan saya meminta kepada staff untuk meningkatkan kesadaran secara terus menerus jika melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan keselamatan	20		
Atasan saya secara berkala melakukan audit terhadap kinerja keselamatan karyawan	19	1	

Dari data diatas telah didapatkan bahwa secara garis besar

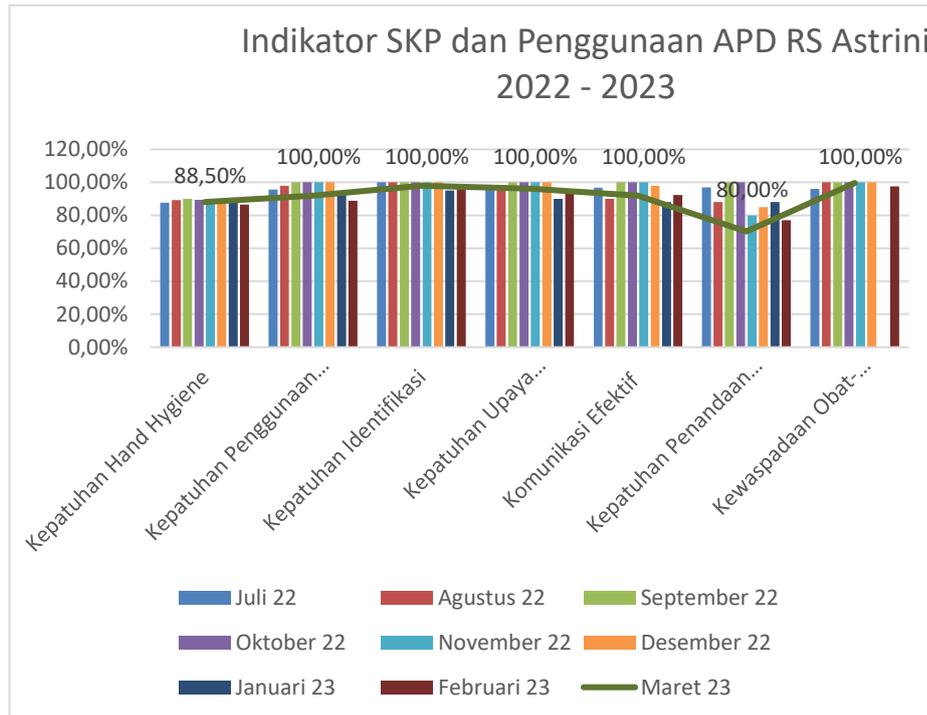
pemimpin dan para pimpinan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri

telah melakukan *safety leadership*. Kemudian kita mencoba melakukan perhitungan kepatuhan terhadap enam sasaran keselamatan pasien

dan juga kepatuhan penggunaan APD pada tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Astrini dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2 Indikator SKP dan Penggunaan APD RS Astrini 2022 - 2023**

No	Indikator	Pencapaian 2022					Pencapaian 2023				Stand ar
		Jul i	Agust	Sep t	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Ma r	
1	Kepatuhan Hand Hygiene	87,60 %	89,30 %	90%	89,5 %	88.50 %	90%	88%	86,5%	88 %	85%
2	Kepatuhan Penggunaan APD	95,60 %	98%	100 %	100 %	100%	100 %	94%	88,88 %	92 %	100%
3	Kepatuhan Identifikasi	100 %	100%	100 %	100 %	100%	100 %	95%	97%	98 %	100%
4	Kepatuhan Upaya Pencegahan Resiko Pasien Jatuh	96,5%	98%	100 %	100 %	100%	100 %	90%	96%	96,15 %	100%
5	Komunikasi Efektif	96,8%	90%	100 %	100 %	100%	98%	88%	92,4%	92 %	100%
6	Kepatuhan Penandaan Operasi	96,9%	88%	100 %	100 %	80%	85%	88%	77%	70,21 %	100%
7	Kewaspadaan Obat-High Alert	96,10 %	100%	100 %	100 %	100%	100 %	96, %	97,64 %	99,66 %	100%



**Gambar 1 Grafik**

Dari hasil diatas diatas dapat terlihat terjadi peningkatan grafik pada angka kepatuhan enam sasaran pasien dan juga kepatuhan penggunaan APD. Berdasarkan refrensi yang telah dijabarkan diatas, didapatkan bahwa kepemimpinan merupakan kegiatan seseorang yang dapat mempengaruhi baik individu maupun kelompok dalam organisasi, untuk membantu mereka mencapai tujuan dan menunjukkan jalan yang efektif mencapai tujuan.

Pada suatu organisasi, kepemimpinan ini sangat penting supaya dalam menjalankan organisasi, seluruh anggota yang terlibat dalam organisasi tersebut mempunyai arah yang jelas dalam kegiatan organisasi tersebut. Safety Leadership merupakan salah satu dari gaya kepemimpinan yang saat ini sedang digalakan dan diterapkan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri, karena keselamatan pasien dewasa ini menjadi salah satu indikator mutu kualitas dari sebuah

Rumah Sakit. Begitu pula keselamatan pekerja yang melakukan pelayanan kesehatan merupakan prioritas bagi pimpinan Rumah Sakit (Muhidi, 2013); (utaminingsih, 2021);.

Perubahan budaya organisasi dapat dimulai dengan perubahan budaya atau gaya kepemimpinan dari puncak pimpinan organisasi. Safety leadership disini terdapat tiga dimensi yakni safety coaching, safety caring dan safety controlling. Dari tiga dimensi tersebut pimpinan serta para pemimpin di Rumah Sakit harus menunjukkan komitmen dan kepedulian yang tinggi tentang keselamatan pasien dan pekerja (Setiono, 2019).

Dapat kita lihat bahwa dengan perubahan gaya kepemimpinan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri selama 6 bulan telah memiliki dampak yang cukup signifikan dalam peningkatan kepatuhan enam sasaran keselamatan pasien dan juga kepatuhan penggunaan APD, yang

juga dapat menjadi salah satu dalam pengembangan budaya keselamatan dalam bekerja.

Perubahan pola kepemimpinan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Astrini memberikan dampak yang cukup besar bagi pembentukan budaya keselamatan kerja yang diukur dari kepatuhan pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien serta juga kepatuhan penggunaan APD. Pencapaian secara berturut - turut sejak Juli - Desember menunjukkan perbaikan angka kepatuhan walaupun ada beberapa yang masih dibawah standar dibulan November - Desember pada kepatuhan penandaan operasi (80-85%) dan komunikasi efektif di bulan Desember (98%).

Namun demikian dari data yang telah dijabarkan diatas, ternyata ditemukan faktor selain gaya kepemimpinan, suatu budaya kerja dipengaruhi juga oleh turnover staff / pegawai tersebut. Kita lihat data grafik diatas bahwa terjadi penurunan pada awal januari 2023, dimana pada awal tahun Rumah Sakit Umum Astrini melakukan review kontak pada pegawai / staff Rumah Sakit, sehingga ada beberapa pegawai yang sudah terpapar dengan visi dan pelatihan tentang keselamatan tidak memperpanjang kontrak / pindah ketempat lain.

#### KESIMPULAN

Terdapat hubungan peran kepemimpinan dalam menciptakan suatu budaya keselamatan pasien dan kerja di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri. Hasil perubahan pola kepemimpinan ini cukup cepat dirasakan setelah satu (1) bulan komitmen para pimpinan dan pemimpin Rumah Sakit dalam merubah pola kepemimpinannya. Terdapat dugaan bahwa budaya kerja suatu organisasi juga

dipengaruhi oleh turnover petugas / staff rumah sakit. Dengan adanya batasan lingkup pembahasan, maka dalam hal untuk melihat korelasi antara turnover petugas/staff rumah sakit akan penulis bahas dalam studi yang lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, H. M. S., & Se, M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasikan Terhadap Kinerja Dosen. Jakad Media Publishing.
- Cahyono, A. (2015). Hubungan Karakteristik Dan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Widya*, 1(1), 97-99.
- Chia Yang C, Shun Wang Y, Ting Chang S, Et Al. A Study On The Leadership Behaviour, Safety Culture, And Safety Performance Of The Healthcare Industry. *World Academy Of Science, Engineering And Technology*. 53. 2009
- Kabene S, Orchard C, Howard J, Et Al. The Importance Of Human Resources Management In Health Care: A Global Context. *Human Resource For Health*, Vol 4 (20). July 2006
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit
- Muhith, A. (2013). Transformational Leadership: Ilustrasi Di Bidang Organisasi Pendidikan.
- Mangindara, S. K. M., Suci Rahmadani, S. K. M., Devi, S., & Kes, S. (2022). Manajemen

- Jaminan Mutu Kesehatan.  
Feniks Muda Sejahtera.
- Mulyana, D. S. (2013). Analisis Penyebab Insiden Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta. Universitas Indonesia, 3.
- Nahavandi A. The Art And Science Of Leadership. 7th Edition. 2015
- Pagala, I., Shaluhiah, Z., & Widjasena, B. (2017). Perilaku Kepatuhan Perawat Melaksanakan Sop Terhadap Kejadian Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit X Kendari. Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia, 12(1), 138-149.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2020 Tentang Komite Mutu Rumah Sakit
- Santosa, A. (2023). Kinerja Keselamatan Penerbangan Berbasis Reduksi Ketidakpastian Dinamis (Studi Pada Bandara Internasional Indonesia). Stipas Tahasak Danum Pabelum Keuskupan Palangkaraya, 1-149.
- Sakit, K. K. P. R. (2015). Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (Ikp)(Patient Safety Incident Report). Jakarta: Kkprs.
- Salawati, L. (2020). Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Averrous: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh, 6(1), 98-107.
- Setiono, B. A., & Andjarwati, T. (2019). Budaya Keselamatan, Kepemimpinan Keselamatan, Pelatihan Keselamatan, Iklim Keselamatan Dan Kinerja. Zifatama Jawara.
- Stredwick J. An Introduction To Human Resource Management. 3rd Edition. 2014
- Subramaniam C, Johari J, Mashi M, Et Al. The Influence Of Safety Leadership On Nurse's Safety Behavior: The Mediating Role Of Safety Knowledge And Motivation. Journal Of Safety Research. Vol. 84. 2003
- Utaminingsih, A. (2014). Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan Dan Komitmen. Universitas Brawijaya Press.
- Who. Patient Safety. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>. September 2019