

Hubungan Pelaksanaan *Patient Safety* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit dalam RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

The Relationship between the Implementation of Patient Safety and the Level of Patient Satisfaction in the Internal Medicine Room of Sekarwangi Hospital, Sukabumi Regency

Raden Zuhra Aliyah Danial^{1*}, Erna Safariyah², Mustopa Saeful Alamsyah³

¹⁻³S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

Alamat: Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jl. R. Syamsudin, SH., No. 50 Kota Sukabumi

Korespondensi penulis : rzuhraaliyahd@gmail.com

Article History:

Received: Juni 30, 2025;

Revised: Juli 15, 2025;

Accepted: Juli 31, 2025

Published: Agustus 04, 2025

Keywords: Communication, Hospital, Patient, Safety, Satisfaction

Abstract. Patient safety is a key aspect in modern healthcare that has a significant impact on quality and patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the implementation of patient safety and the level of inpatient satisfaction in the Aisyah Room of Sekarwangi Hospital, Sukabumi Regency. The research design used was quantitative with a cross-sectional approach. A total of 91 inpatients were selected at random and asked to fill out a structured questionnaire. The results showed that 96.7% of patients rated the implementation of patient safety in the good category and 94.5% stated a high level of satisfaction. The results of statistical analysis using the Pearson Chi-Square test showed a significant relationship ($p = 0.000$) between patient safety implementation and patient satisfaction. This indicates that improving the quality of patient safety implementation can directly increase patient satisfaction during hospitalization. These findings emphasize the importance of consistent safety strategies and patient-centered nursing services. Hospitals are advised to continue to strengthen patient safety culture through regular training, a transparent incident reporting system, and oversight of standard operating procedures. In addition, management involvement in fostering a work climate that supports safety is needed. The use of information technology in safety reporting and monitoring can also speed up risk identification and follow-up. By prioritizing the principles of prudence and effective communication between medical personnel, the quality of service can be improved comprehensively. This study also implies that efforts to improve safety not only have an impact on reducing medical risks, but also on increasing patients' positive perceptions of hospital services. Periodic evaluations, patient education, and active involvement in medical decision-making are important factors in maintaining and improving the quality of safe, effective, and satisfactory health services.

Abstrak

Keselamatan pasien merupakan aspek utama dalam pelayanan kesehatan modern yang memiliki dampak signifikan terhadap mutu dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Aisyah RSUD Sekarwangi, Kabupaten Sukabumi. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 91 pasien rawat inap dipilih secara acak sederhana dan diminta mengisi kuesioner terstruktur. Hasil menunjukkan bahwa 96,7% pasien menilai pelaksanaan patient safety dalam kategori baik dan 94,5% menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi. Hasil analisis statistik menggunakan uji Pearson Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan ($p = 0,000$) antara pelaksanaan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu implementasi patient safety secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani rawat inap. Temuan ini menekankan pentingnya strategi keselamatan yang konsisten dan pelayanan keperawatan yang berorientasi pada kesejahteraan pasien. Rumah sakit disarankan untuk

terus memperkuat budaya keselamatan pasien melalui pelatihan rutin, sistem pelaporan insiden yang transparan, serta pengawasan terhadap prosedur standar operasional. Selain itu, keterlibatan manajemen dalam menumbuhkan iklim kerja yang mendukung keselamatan sangat diperlukan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan dan pemantauan keselamatan juga dapat mempercepat identifikasi risiko dan tindak lanjutnya. Dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian dan komunikasi efektif antar tenaga medis, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Penelitian ini juga memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan keselamatan tidak hanya berdampak pada pengurangan risiko medis, tetapi juga pada peningkatan persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit. Evaluasi berkala, edukasi pasien, dan keterlibatan aktif dalam pengambilan keputusan medis menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan memuaskan.

Kata kunci: Keselamatan, Komunikasi, Kepuasan, Pasien, Rumah Sakit

1. LATAR BELAKANG

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi tolok ukur utama dalam menciptakan pengalaman perawatan yang bermakna bagi pasien. Salah satu aspek fundamental dalam menilai mutu tersebut adalah tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan persepsi individu terhadap kesesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan yang diterima (Ahmad & Napitupulu, 2021) atau perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan (Prakoeswa et al., 2022). Kepuasan ini tidak sekadar hasil dari interaksi layanan, tetapi juga menjadi indikator menyeluruh atas efektivitas dan efisiensi sistem kesehatan. Ketika pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, tercermin keberhasilan dalam menjalankan peran tenaga kesehatan secara optimal, khususnya perawat yang merupakan ujung tombak pelayanan.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, yang meliputi dimensi komunikasi, kompetensi tenaga medis, ketersediaan sarana dan prasarana, serta empati dalam pelayanan (Saputra & Ariani, 2019). Jadi, kualitas pelayanan adalah faktor dominan yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan (Anfal, 2020). Dalam konteks ini, pelaksanaan keselamatan pasien (patient safety) merupakan bagian tak terpisahkan yang turut membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Patient safety tidak hanya berfungsi sebagai proteksi dari insiden medis, tetapi juga sebagai jaminan bahwa setiap tahapan layanan berorientasi pada keamanan, keakuratan prosedur, serta kenyamanan pasien (Irawati & Vitaliati, 2024).

Perawat memegang peranan sentral dalam pelaksanaan patient safety karena keterlibatan langsung mereka dalam hampir seluruh aspek pelayanan (Mazor, 2023). Peran mereka mencakup identifikasi risiko, pencegahan insiden, edukasi kesehatan, serta penerapan prosedur standar operasional (Prabasari, 2021). Selain itu, perawat juga berperan sebagai mediator antara pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk menjamin komunikasi yang efektif (Indriati et al., 2018). Intinya, peran perawat dalam patient safety menjadi sesuatu hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan lagi sedikitpun (Talib et al., 2023). Namun, pelaksanaan patient safety

sering kali tidak berjalan optimal karena sejumlah kendala. Komunikasi yang belum efektif, ketidakpatuhan terhadap SOP, serta beban kerja yang tinggi merupakan tantangan yang berdampak pada pelaksanaan dan hasil dari upaya keselamatan pasien.

Situasi tersebut juga terjadi di RSUD Sekarwangi, Cibadak, Kabupaten Sukabumi, yang merupakan rumah sakit rujukan regional. Berdasarkan laporan sebelumnya, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ini berada pada angka 74,4%, yang mengindikasikan masih adanya ketimpangan antara harapan dan kenyataan layanan (Basri & Abdillah, 2021). Di ruang rawat inap Aisyah kelas 3, permasalahan implementasi patient safety cukup kompleks, seperti beban kerja tinggi yang tidak sebanding dengan jumlah perawat aktif, serta pergeseran shift yang dinamis yang dapat memengaruhi konsistensi pelayanan. Kondisi ini menjadi tantangan nyata dalam mewujudkan layanan yang aman dan memuaskan bagi pasien.

Ketidakpuasan pasien umumnya disebabkan oleh keterlambatan respons perawat, komunikasi yang kurang empatik, serta prosedur pelayanan yang belum sesuai ekspektasi. Temuan dari Tim Keselamatan Pasien Komite Mutu juga mengindikasikan bahwa budaya keselamatan belum sepenuhnya tertanam di setiap unit pelayanan, ditunjukkan oleh rendahnya angka pelaporan insiden dan nilai survei budaya keselamatan yang masih pada kategori sedang (55,52%). Oleh karena itu, implementasi patient safety yang efektif dan berkesinambungan menjadi tuntutan mutlak dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada fokus evaluasi implementasi patient safety yang dikaitkan langsung dengan tingkat kepuasan pasien pada satu unit layanan spesifik, yaitu Ruang Aisyah kelas 3 di RSUD Sekarwangi. Dalam konteks lokal, belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi hubungan antara persepsi keselamatan pasien dan tingkat kepuasan dalam ruang perawatan kelas tiga dengan beban pasien yang tinggi dan dinamika shift kerja yang intens. Dengan melihat peran perawat sebagai titik sentral, penelitian ini mencoba menggali keterkaitan antara peran keperawatan dalam keselamatan pasien dengan dampaknya terhadap persepsi dan kepuasan pasien.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan patient safety oleh perawat terhadap tingkat kepuasan pasien penyakit dalam di Ruang Aisyah RSUD Sekarwangi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak rumah sakit untuk merancang kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berfokus pada pengalaman pasien. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dan praktis dalam upaya penguatan sistem keselamatan pasien di rumah sakit, khususnya dalam konteks pelayanan kelas tiga dengan karakteristik pasien yang heterogen.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelaksanaan Patient Safety

Pelaksanaan *patient safety* merupakan pendekatan sistematis untuk menghindari, mencegah, dan mengurangi insiden yang dapat membahayakan pasien selama perawatan (Ningsih & Endang Marlina, 2020). Peran perawat dalam Pelaksanaan ini sangat penting karena perawat adalah petugas kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien.

Penting untuk diketahui bahwa Pelaksanaan *patient safety* atau keselamatan pasien juga merupakan salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang bermutu. Konsep ini menitikberatkan pada upaya mencegah risiko, kesalahan, dan cedera selama proses pelayanan kesehatan, dengan tujuan utama melindungi pasien dari bahaya yang dapat dihindari (Prasetyo, 2013). Keselamatan pasien menjadi prioritas global, sebagaimana dinyatakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), karena insiden keselamatan pasien tidak hanya berdampak pada individu yang terlibat, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem kesehatan secara keseluruhan.

Setiap rumah sakit atau klinik kesehatan wajib memiliki landasan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memastikan keselamatan pasien, rumah sakit dan tenaga kesehatan tidak hanya melindungi individu yang dirawat tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan sistem kesehatan secara keseluruhan. Investasi dalam keselamatan pasien, baik melalui pelatihan, pengembangan kebijakan, maupun peningkatan fasilitas, adalah langkah strategis untuk menciptakan layanan yang aman, efisien, dan terpercaya (Oktarina et al., 2024).

Kepuasan Pasien

Pelayanan rumah sakit mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas dan holistik kepada pasien. Layanan ini tidak hanya menitikberatkan pada pengobatan dan pemulihan penyakit, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, rehabilitasi, serta peningkatan kualitas hidup pasien. Komponen utama pelayanan melibatkan fasilitas medis yang memadai, tenaga kesehatan yang kompeten, penggunaan teknologi medis terkini, serta pendekatan yang profesional dan ramah dari seluruh staf rumah sakit.

Kepuasan pasien menjadi aspek krusial dalam layanan kesehatan, yang diartikan sebagai hasil penilaian terhadap pengalaman pasien selama menerima perawatan (Mawikere et al., 2021). Pengalaman tersebut meliputi aspek fisik, seperti kenyamanan fasilitas dan efisiensi layanan, aspek emosional yang mencakup empati dan perhatian dari tenaga medis, serta aspek sosial yang melibatkan interaksi positif antara pasien dengan staf kesehatan dan lingkungan pendukung (Meilina, 2021).

Sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan, kepuasan pasien juga memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Berbagai penelitian mengungkapkan adanya hubungan yang erat antara sikap dan perlakuan petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Perlakuan yang didasarkan pada empati, penghormatan, dan komunikasi yang baik berperan penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang menyenangkan (Nahartini et al., 2021). Sebaliknya, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu pasien dapat menurunkan kepuasan mereka dan berdampak negatif pada reputasi rumah sakit.

Dengan demikian, rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, baik secara teknis maupun non-teknis, untuk memastikan pasien merasa dihargai, nyaman, dan didukung selama proses perawatan. Upaya ini tidak hanya mempercepat proses pemulihan pasien tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif dan metode cross-sectional. Metode ini dapat memberikan gambaran yang akurat tentang suatu populasi pada suatu waktu tertentu (Narbuko & Achmadi, 2011) dan membantu para peneliti untuk mengidentifikasi factor-faktor resiko dan memahami hubungan antar variable (Sugiyono, 2016). Penelitian dilaksanakan di Ruang Aisyah RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi pada bulan Februari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III yang dirawat di Ruang Aisyah, dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan terkait pelaksanaan patient safety dan pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien.

Data dikumpulkan dengan metode pengisian langsung oleh responden setelah mendapatkan informed consent. Validitas dan reliabilitas instrumen telah diuji melalui uji coba sebelumnya. Uji ini bertujuan untuk memastikan kualitas instrumen penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan relevan (Siddig et al., 2019). Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi, dan analisis bivariat menggunakan uji Pearson Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa statistik regresi sederhana dengan program SPSS. Regresi sederhana dalam SPSS adalah metode statistic yang digunakan untuk menguji hubungan anatara satu variable bebas dengan satu variable terkait (Rachman, 2024).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas beberapa variabel demografis, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Informasi ini penting untuk memahami profil dasar responden yang menjadi sampel dalam penelitian, serta untuk mengetahui kecenderungan karakteristik pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Sekarwangi. Berikut adalah uraian detailnya:

Tabel 1 | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan

Karakter	Frekwensi	Persentasi (%)
Usia:		
18-25 tahun	12	13.2
26-44 Tahun	12	13.2
45-59 Tahun	55	60.4
60 Tahun ke atas	12	13.2
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	46	50.5
Perempuan	45	49.5
Pendidikan Terakhir:		
Tanpa Pendidikan	14	15.4
SD	47	51.6
SMP	15	16.5
SMA	15	16.5
Pekerjaan:		
Wiraswasta	38	41.8
Buruh	27	29.7
Petani	19	20.9
IRT	5	5.5
Guru	1	1.1
Pelajar/Mahasiswa	1	1.1

Berdasarkan data pada Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia 45–59 tahun dengan jumlah 55 orang atau sebesar 60,4% dari total responden. Kelompok usia ini dapat dikategorikan sebagai usia dewasa madya, yang umumnya memiliki kebutuhan layanan kesehatan yang lebih tinggi akibat peningkatan risiko penyakit kronis maupun degeneratif. Sementara itu, responden dengan usia 18–25 tahun, 26–44 tahun, dan 60 tahun ke atas masing-masing berjumlah 12 orang atau 13,2%. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya melayani kelompok usia produktif, tetapi juga kelompok usia muda dan lanjut usia, meskipun dalam jumlah yang lebih sedikit.

Distribusi berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa komposisi antara laki-laki dan perempuan cukup seimbang. Tercatat 46 orang responden (50,5%) adalah laki-laki, sedangkan 45 orang (49,5%) adalah perempuan. Data ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam hal akses atau pemanfaatan layanan rumah sakit antara laki-laki dan perempuan di RSUD Sekarwangi.

Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif rendah. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 47 orang (51,6%), merupakan lulusan Sekolah Dasar (SD). Sementara itu, terdapat 15 orang (16,5%) yang berpendidikan terakhir SMP, dan jumlah yang sama (15 orang atau 16,5%) memiliki latar belakang pendidikan SMA. Menariknya, terdapat 14 orang responden (15,4%) yang tidak pernah mengenyam pendidikan formal. Temuan ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden memiliki tingkat pendidikan dasar atau bahkan tidak berpendidikan, yang kemungkinan dapat memengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi medis, hak-hak pasien, serta aspek keselamatan pasien yang disampaikan oleh tenaga kesehatan.

Dari sisi pekerjaan, kelompok terbanyak adalah wiraswasta, yaitu sebanyak 38 orang (41,8%). Selanjutnya, terdapat 27 orang (29,7%) yang bekerja sebagai buruh, 19 orang (20,9%) sebagai petani, dan 5 orang (5,5%) merupakan ibu rumah tangga (IRT). Selain itu, terdapat masing-masing 1 orang (1,1%) yang berprofesi sebagai guru dan pelajar/mahasiswa. Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok masyarakat dengan pekerjaan di sektor informal dan agraris. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang sosial ekonomi responden yang umumnya berasal dari lapisan masyarakat menengah ke bawah.

Untuk analisis Univariat, maka dapat dilihat tabel berikut:

**Tabel 2. Distribusi Frekwensi Patient Safety di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak
Kabupaten Sukabumi**

Patient Safety	Frekwensi	Persentase (%)
Baik	88	96.7
Cukup	2	2.2
Kurang	1	1.1
Total	91	100.0

Tabel 2 menyajikan distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap pelaksanaan *patient safety* (keselamatan pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekarwangi Cibadak, Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 91 responden, mayoritas responden menilai bahwa implementasi keselamatan pasien di rumah sakit tersebut berada pada kategori baik.

Sebanyak 88 responden (96,7%) menyatakan bahwa aspek keselamatan pasien di RSUD Sekarwangi telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa aman dan percaya terhadap prosedur serta pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam upaya meminimalkan risiko cedera atau kesalahan medis selama proses perawatan. Sementara itu, terdapat 2 responden (2,2%) yang memberikan penilaian cukup terhadap pelaksanaan *patient safety*. Penilaian ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil pasien masih merasakan adanya kekurangan dalam penerapan aspek keselamatan, meskipun tidak terlalu signifikan. Adapun hanya 1 responden (1,1%) yang menilai pelaksanaan keselamatan pasien dalam kategori kurang. Meskipun jumlah ini sangat kecil, temuan ini tetap penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit guna melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam mendeteksi potensi risiko yang mungkin belum sepenuhnya tertangani.

Secara keseluruhan, data dalam tabel ini menggambarkan bahwa RSUD Sekarwangi telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang relatif aman bagi pasien, dengan tingkat kepuasan terhadap aspek *patient safety* yang sangat tinggi. Namun demikian, rumah sakit tetap perlu melakukan pemantauan dan perbaikan berkesinambungan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan kecil yang masih dirasakan oleh sebagian kecil pasien.

Berdasarkan hasil uji univariat, penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 88 responden (96,7%) menyatakan bahwa pelaksanaan *patient safety* di Ruang Aisyah RSUD Sekarwangi tergolong baik. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien merasa aman

selama menjalani perawatan dan percaya bahwa prosedur keselamatan dijalankan secara konsisten oleh tenaga kesehatan, terutama perawat.

Temuan ini memperkuat pernyataan yang menyatakan bahwa budaya keselamatan pasien yang baik secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pasien (Irawati & Vitaliati, 2024). Ketika rumah sakit menanamkan prinsip keselamatan sebagai bagian dari budaya organisasi, maka pasien akan merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan kenyamanan selama menjalani perawatan.

Meski hanya 1 responden (1,1%) menyatakan bahwa pelaksanaan *patient safety* tergolong kurang, temuan ini tetap penting. Keberadaan persepsi negatif meskipun kecil menunjukkan masih adanya potensi risiko pelayanan yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya implementasi keselamatan pasien adalah keterbatasan komunikasi efektif, beban kerja tinggi, dan lemahnya dokumentasi perawatan (Heriyati; Masniati; Astuti, 2023). Jangan sampai perawat tidak memiliki pengetahuan tentang *patient safety*, karena ini akan berdampak pada kondisi pasien yang tidak membaik dalam proses pemulihan (Ningsih & Endang Marlina, 2020). Pengetahuan yang kurang dari perawat tentang *patient safety* berdampak pada ketidakpuasan mereka terhadap perawat (Prasetyo, 2013) dan juga pada akhirnya berdampak terhadap rumah sakit secara keseluruhan (Oktarina et al., 2024).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian lain di RSUD Sekarwangi, di mana ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk dalam aspek keselamatan pasien, mampu meningkatkan kepuasan pasien (Basri & Abdillah, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa peran perawat dalam menjaga keselamatan pasien di ruang rawat inap sangat berkontribusi terhadap persepsi positif masyarakat terhadap rumah sakit. Lebih lanjut, penelitian lain menegaskan bahwa peran aktif perawat dalam menerapkan tindakan keselamatan pasien, seperti memastikan prosedur infus yang aman, mampu mencegah insiden medis dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat (Dwi Kusuma Sari, Rumentalia, 2019). Perilaku proaktif ini juga membentuk citra bahwa perawat memiliki tanggung jawab profesional terhadap keselamatan pasien secara menyeluruh. Dalam hal ini, perawat juga harus menjadi penasehat dan pemberi saran bagi pasiennya (Julia Villy Rottie, 2021).

Dari sudut pandang internasional, studi tentang *health advocacy* menemukan bahwa perawat yang aktif dalam mengadvokasi keselamatan pasien dapat menjembatani kebutuhan pasien dengan sistem pelayanan yang lebih besar (Figueira et al., 2018). Peran advokatif ini sangat penting dalam memperkuat praktik keselamatan pasien, terutama di lingkungan rumah

sakit publik dengan sumber daya yang terbatas. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana rumah sakit mampu menerapkan prinsip keselamatan pasien (Ahmad & Napitupulu, 2021). Mereka menyebutkan bahwa sistem pelayanan yang aman—yang mengutamakan pencegahan risiko dan kesalahan—merupakan salah satu indikator utama dari mutu layanan yang dirasakan langsung oleh pasien.

Dengan demikian, data dari penelitian ini sejalan dengan berbagai literatur yang menunjukkan bahwa pelaksanaan *patient safety* yang baik—terutama yang melibatkan peran perawat secara langsung—berkontribusi besar terhadap persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Namun, rumah sakit tetap perlu melakukan evaluasi berkala, pelatihan rutin, serta penguatan budaya keselamatan untuk memastikan bahwa seluruh tenaga kesehatan memiliki pemahaman dan keterampilan yang merata dalam menerapkan prinsip keselamatan pasien secara optimal.

Tabel 3. Distribusi Frekwensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi

Kepuasan Pasien	Frekwensi	Persentase (%)
Tinggi	86	94.5
Sedang	4	4.4
Rendah	1	1.1
Total	91	100.0

Tabel 3 menggambarkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekarwangi Cibadak, Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini melibatkan sebanyak 91 responden yang telah mendapatkan layanan di rumah sakit tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian tinggi terhadap tingkat kepuasan mereka. Tercatat sebanyak 86 responden (94,5%) merasa sangat puas terhadap layanan yang diterima. Capaian ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien, baik dari aspek mutu pelayanan, sikap petugas medis, fasilitas, maupun proses administrasi yang berjalan. Selanjutnya, terdapat 4 responden (4,4%) yang menyatakan tingkat kepuasannya berada pada kategori sedang. Penilaian ini menunjukkan bahwa walaupun pelayanan rumah sakit telah cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang dirasakan belum optimal oleh sebagian kecil pasien. Hal ini menjadi masukan berharga bagi pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan di area-area yang mungkin masih kurang maksimal. Sementara itu, hanya 1 responden (1,1%) yang mengungkapkan tingkat kepuasannya dalam kategori rendah. Walaupun proporsinya

sangat kecil, temuan ini tetap penting sebagai indikator adanya potensi masalah yang perlu ditindaklanjuti, seperti keluhan terhadap pelayanan tertentu, keterlambatan penanganan, atau komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan pasien.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Sekarwangi tergolong sangat tinggi, yang pada akhirnya dapat memperkuat citra positif rumah sakit di mata masyarakat. Kepuasan pasien yang tinggi juga dapat menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam menerapkan prinsip pelayanan yang berorientasi pada mutu, empati, dan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil uji univariat, penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 86 responden (94,5%) merasa sangat puas terhadap layanan yang mereka terima di Ruang Aisyah RSUD Sekarwangi. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, baik dari segi mutu pelayanan, sikap tenaga kesehatan, fasilitas, hingga proses administrasi yang berjalan.

Tingginya kepuasan pasien ini sejalan dengan temuan pada penelitian yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (Ahmad & Napitupulu, 2021). Ketika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pasien—dalam hal kecepatan, ketepatan, empati, dan kenyamanan—maka tingkat kepuasan pasien cenderung tinggi. Hal senada juga dikemukakan oleh suatu kajian, yang dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap (Anfal, 2020). Aspek-aspek seperti keramahan staf, ketepatan tindakan medis, serta lingkungan yang bersih dan nyaman merupakan indikator penting yang mendorong persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Namun demikian, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa terdapat 4 responden (4,4%) yang menilai kepuasan mereka dalam kategori sedang, dan 1 responden (1,1%) yang menyatakan kepuasan rendah. Meskipun proporsinya kecil, hal ini tetap menjadi indikator penting bahwa masih ada aspek layanan yang perlu dievaluasi, seperti kecepatan respons perawat, kejelasan informasi medis, atau kenyamanan lingkungan ruang rawat inap.

Kajian lain menguatkan temuan ini dalam konteks yang sama, yakni di RSUD Sekarwangi, bahwa pelayanan perawat berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS, terutama di ruang rawat inap kelas 3 (Basri & Abdillah, 2021). Mereka menyebutkan bahwa perilaku komunikatif, tanggap, dan empatik dari perawat sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Lebih lanjut, peneliti lain dalam penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien merupakan faktor

dominan yang meningkatkan kepuasan pasien rawat inap (Hidayatullah, 2020). Ketika pasien merasa dihargai, didengar, dan diberikan informasi secara jelas, maka rasa percaya dan kepuasan akan meningkat secara signifikan.

Dari sisi peran perawat, ada sebuah kajian menjelaskan bahwa pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal pemberian informasi yang akurat dan pelayanan yang bersifat personal (Meilina, 2021). Keterampilan teknis dan non-teknis perawat menjadi faktor penentu bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan. Terdapat sebuah penelitian yang juga menyoroti pentingnya beban kerja perawat dalam memengaruhi kepuasan pasien. Perawat yang menangani terlalu banyak pasien cenderung tidak dapat memberikan perhatian yang optimal, yang berujung pada turunnya tingkat kepuasan pasien (Mawikere et al., 2021).

Dengan demikian, meskipun mayoritas pasien di RSUD Sekarwangi merasa sangat puas, pihak rumah sakit tetap perlu memperhatikan area-area yang mungkin belum optimal, seperti peningkatan efisiensi pelayanan di jam sibuk, pelatihan komunikasi interpersonal bagi staf keperawatan, serta upaya meningkatkan kenyamanan fasilitas fisik di ruang perawatan kelas 3.

Adapun terkait analisis bivariat, maka Analisis bivariate dilakukan dengan tujuan untuk mencari tahu hubungan dua variable yaitu variable independen (patient safety) dengan variable dependen (kepuasan pasien) pada pasien rawat inap dengan menggunakan uji statistic *Pearson Chi Square* dan ditunjukkan dengan nilai *p value* <0,05.

Tabel 4. Hasil Analisis Data Hubungan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di RS Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi

Patient Safety	Kepuasan Pasien						Total		P Value
	Tinggi		Sedang		Rendah				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	84	95%	4	4.5%	0	0.0%	88	100%	0.000
Cukup	2	100%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	
Kurang	0	0	0	0	1	100%	1	100%	

Tabel 4 menyajikan distribusi frekuensi dan persentase kepuasan pasien berdasarkan tingkat persepsi terhadap patient safety, yang dikategorikan ke dalam tiga tingkat: baik, cukup, dan kurang. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara persepsi patient safety dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value* = 0,000).

Secara rinci, pasien yang menilai keselamatan pasien di rumah sakit dalam kategori baik didominasi oleh tingkat kepuasan tinggi, yaitu sebanyak 84 orang (95%), sementara sisanya sebanyak 4 orang (4,5%) berada pada tingkat kepuasan sedang, dan tidak ada pasien yang merasa kurang puas. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keselamatan pasien yang baik

sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk kategori cukup, terdapat 2 pasien (100%) yang tetap merasa sangat puas. Meskipun jumlahnya kecil, hal ini tetap mendukung tren bahwa persepsi positif terhadap patient safety berkaitan dengan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, pada kategori kurang, hanya terdapat 1 pasien, dan pasien tersebut menunjukkan tingkat kepuasan rendah (100%). Meskipun jumlah responden dalam kategori ini sangat kecil, data ini tetap mendukung kesimpulan bahwa persepsi negatif terhadap keselamatan pasien berkaitan dengan ketidakpuasan.

Uji Pearson Chi-Square menghasilkan nilai $\chi^2 = 91,096$ dengan $p\text{-value} = 0,000$, yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara persepsi terhadap keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap implementasi patient safety di rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Namun demikian, perlu dicatat bahwa pada pengujian ini, terdapat sejumlah sel (88,9%) dengan nilai harapan yang kurang dari 5, yang secara statistik bisa memengaruhi validitas uji Chi-Square. Oleh karena itu, meskipun hasil uji menunjukkan signifikansi, perlu kehati-hatian dalam menggeneralisasi temuan ini, khususnya karena jumlah responden dalam kategori “cukup” dan “kurang” sangat kecil.

Hasil analisis bivariat pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara persepsi terhadap *patient safety* dengan tingkat kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji Pearson Chi-Square dengan nilai $\chi^2 = 91,096$ dan $p\text{-value} = 0,000$. Karena $p\text{-value}$ jauh di bawah ambang batas signifikansi (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap pelaksanaan keselamatan pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan di RSUD Sekarwangi. Artinya, semakin baik pelaksanaan patient safety yang dirasakan atau dipersepsikan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan kesehatan berbasis mutu, di mana aspek keselamatan pasien merupakan bagian fundamental dari kualitas layanan yang diterima pasien.

Penelitian ini didukung oleh sebuah temuan, yang menyebutkan bahwa budaya keselamatan pasien memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih percaya, nyaman, dan aman saat dirawat (Irawati & Vitaliati, 2024). Dalam konteks ini, *patient safety* tidak hanya berdampak pada pencegahan insiden, tetapi juga meningkatkan pengalaman pasien secara menyeluruh. Kajian lain juga menegaskan bahwa mutu pelayanan

yang mencakup aspek keselamatan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan rawat jalan (Suweko & Warsito, 2019). Ketika rumah sakit menerapkan prosedur pelayanan yang aman, efektif, dan tidak menimbulkan risiko, maka kepercayaan dan kepuasan pasien akan meningkat (Ahmad & Napitupulu, 2021). Selain itu, sebuah penelitian menyebutkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan, yang mencakup faktor keselamatan, kenyamanan, dan citra rumah sakit, memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap (Anfal, 2020). Oleh karena itu, setiap rumah sakit harus menjadikan *patient safety* sebagai elemen sentral dalam upaya mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian lain yang dilakukan di RSUD Sekarwangi juga menguatkan temuan ini. Mereka menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang menerapkan prinsip keselamatan pasien, termasuk komunikasi yang jelas, edukasi, dan kehati-hatian dalam tindakan medis, secara langsung meningkatkan kepuasan pasien (Basri & Abdillah, 2021).

Kajian lain juga menemukan bahwa peran perawat dalam tindakan keselamatan pasien seperti pemasangan infus sangat memengaruhi persepsi keamanan pasien, dan ini menjadi salah satu faktor kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan (Dwi Kusuma Sari, Rumentalia, 2019). Dalam lingkup yang lebih luas, sebuah kajian dalam tinjauan sistematisnya menegaskan bahwa hubungan antara keselamatan pasien dan kepuasan pasien bersifat konsisten di berbagai rumah sakit di Indonesia, di mana dimensi keamanan, ketepatan prosedur, dan komunikasi efektif menjadi indikator penting yang memengaruhi pengalaman pasien (Prakoeswa et al., 2022).

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya dan memperjelas bahwa keselamatan pasien bukan hanya isu klinis, melainkan juga komponen utama dalam membangun pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan pasien. Pihak rumah sakit perlu terus menanamkan budaya keselamatan di seluruh unit pelayanan, serta melibatkan seluruh staf, terutama perawat, untuk menjadi agen utama dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan pasien selama masa perawatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan patient safety di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi dinilai sangat baik oleh sebagian besar pasien, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan berada dalam kategori sangat tinggi. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan patient safety dan kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap keselamatan selama perawatan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Penerapan patient

safety secara konsisten menjadi bagian integral dari pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus mengembangkan program pelatihan keselamatan, meningkatkan kesadaran staf terhadap risiko klinis, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman untuk seluruh pasien.

Pihak rumah sakit diharapkan dapat terus memperkuat budaya keselamatan pasien dengan memperluas pelatihan secara rutin bagi seluruh tenaga kesehatan, khususnya perawat, agar pemahaman dan keterampilan dalam menjalankan prosedur keselamatan menjadi lebih merata dan konsisten. Diperlukan juga peningkatan komunikasi antara petugas dan pasien agar informasi medis dapat disampaikan dengan lebih jelas dan empatik. Selain itu, manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala dan melibatkan pasien dalam umpan balik layanan guna mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih dirasa kurang. Langkah-langkah ini akan menjadi pondasi penting dalam meningkatkan mutu layanan serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Basri, B., & Abdillah, H. (2021). Hubungan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu KIS BPJS di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 12(1), 51–62. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v12i1.249>
- Dwi Kusuma Sari, R., & Rumentalia, V. (2019). Hubungan karakteristik dan peran perawat dengan tindakan keselamatan pasien dalam pemasangan infus. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Figueira, A. B., Barlem, E. L. D., Amestoy, S. C., Silveira, R. S. da, Tomaschewski-Barlem, J. G., & Ramos, A. M. (2018). Health advocacy by nurses in the Family Health Strategy: Barriers and facilitators. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(1), 57–64. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0119>
- Heriyati, Masniati, & Astuti, W. (2023). Faktor yang mempengaruhi peran perawat dalam peningkatan keselamatan pasien. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 709–718.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>

- Indriati, I., Hartoyo, M., & Dwiningsih, S. U. (2018). Role of nurse as care giver and advocator in the ward, era National Health Insurance (NHI) program. *Journal of Nursing Practice*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.30994/jnp.v2i1.36>
- Irawati, E., & Vitaliati, T. (2024). The relationship between patient safety culture and patient satisfaction. *Journal of Nursing Periodic*, 01(01), 57–67.
- Julia Villy Rottie. (2021). Hubungan peran perawat dalam serah terima dengan penerapan keselamatan pasien di RSI Sitti Maryam Manado. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 5(2), 01–05. <https://doi.org/10.57214/jka.v5i2.37>
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Mazor, M. M. (2023). The role of the traditional nurse versus the nurse in the 21st century. *SEA: Practical Application of Science*, 33(33). https://seaopenresearch.eu/Journals/articles/SPAS_33_2.pdf
- Meilina. (2021). Pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/download/33534/31735>
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2011). *Metodologi penelitian*. Bumi Aksara.
- Ningsih, N. S., & Marlina, E. (2020). Pengetahuan penerapan keselamatan pasien (patient safety) pada petugas kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i1.120>
- Oktarina, Y., Nofriadi, N., Rafki, R., & Syafwandi, S. (2024). Hubungan penerapan patient safety dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap bedah RSUD dr. Achmad Mochtar Kota Bukittinggi tahun 2023. *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.47134/jeae.v1i4.331>
- Prabasari, N. A. (2021). Application of the role and function of nurses in nursing care for elderly with hypertension in the community (Phenomenology study). *Jurnal Keperawatan Malang*, 6(2), 115–126. <https://doi.org/10.36916/jkm.v6i2.145>
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A systematic review on hospital's patient satisfaction and loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Prasetyo, A. (2013). Hubungan patient safety dengan kepuasan (pp. 1–25).
- Rachman, A. (2024). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif (Issue January). <https://www.researchgate.net/profile/Hery-Purnomo/publication/377469385>
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1). <https://akperyarsismd-e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- Siddig, O. A., Hasaballah, A. H. A., Al-Tit, A., & Almohaimmeed, B. (2019). Confirmatory factor analysis for testing the validity and reliability of an internal capability and logistics outsourcing measurement scale. *Transport Problems*, 14(1), 141–153. <https://doi.org/10.21307/tp.2019.14.1.13>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap: Literatur review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 243. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Talib, A. S., Syukur, S. B., Syamsudin, F., Studi, P., Keperawatan, I., Gorontalo, U. M., & Gorontalo, K. (2023). Peran perawat dalam keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Gorontalo. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 1(2), 91–101.