

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F.H. and Pasiga, B. (2018) 'Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University', *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 127(april 2016), pp. 253–258. Available at: <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59>.
- Akiyama, N. *et al.* (2023) 'Comparison of physicians' and dentists' incident reports in open data from the Japan Council for Quality Health Care: a mixed-method study', *BMC Oral Health*, 23(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12903-023-02749-x>.
- Al-Jabri, F.Y.M., Turunen, H. and Kvist, T. (2021) 'Patients' Perceptions of Healthcare Quality at Hospitals Measured by the Revised Humane Caring Scale', *Journal of Patient Experience*, 8. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735211065265>.
- Almaani, M.M. and Salama, K.F. (2021) 'Assessment of attitude of primary care medical staff toward patient safety culture in primary health-care centers—al-ahsa, saudi arabia', *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14(September), pp. 2731–2740. Available at: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S323832>.
- Betanegita, S. *et al.* (2022) 'Menilai Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UGM Prof. Soedomo', pp. x–xi. Available at: [https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian\\_downloadfiles/1127071](https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian_downloadfiles/1127071).
- BPK, J. (2009) *Undang-Undang No 44 Tahun 2009*. Jakarta. Available at: ???
- Buljac-Samardzic, M. *et al.* (2022) 'Patients as team members: Factors affecting involvement in treatment decisions from the perspective of patients with a chronic condition', *Health Expectations*, 25(1), pp. 138–148. Available at: <https://doi.org/10.1111/hex.13358>.
- Bustamin, F. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut di kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid 19 ...', pp. 1–39. Available at: [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/18342/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/18342/2/J012201004\\_tesis\\_15-08-2022\\_1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/18342/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/18342/2/J012201004_tesis_15-08-2022_1-2.pdf).
- Dalfian *et al.* (2022) 'Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dalam

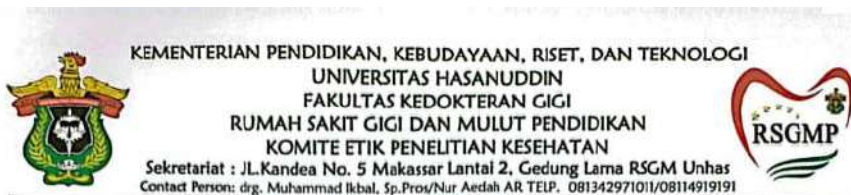
- Penerapan Patient Safety', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 16(2), pp. 118–127. Available at: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i2.5435>.
- Daniati, W. (2020) *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum DR. Pringadi Kota Medan Tahun 2020*. Available at: [http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/5580/2/TESIS WELLA DANIATI, NIM 1602011273 \(1\) \(1\).pdf](http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/5580/2/TESIS WELLA DANIATI, NIM 1602011273 (1) (1).pdf).
- Davis, R.E., Sevdalis, N. and Vincent, C.A. (2015) 'Patient involvement in patient safety: How willing are patients to participate?', *BMJ Quality & Safety* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1136/bmjqs.2010.041871>.
- Delima, A.Z.P. (2020) 'Analisis Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Tahun 2020', *Universitas Hasanuddin* [Preprint]. Available at: [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3033/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3033/2/K012181054\\_tesis 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3033/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3033/2/K012181054_tesis 1-2.pdf).
- Dugan, J. (2020) 'Effects of health insurance on patient demand for physician services', *Health Economics Review*, 10(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1186/s13561-020-00291-y>.
- Ensaldo-Carrasco, E. *et al.* (2021) 'Patient safety incidents in primary care dentistry in England and Wales: A mixed-methods study', *Journal of Patient Safety*, 17(8), pp. E1383–E1393. Available at: <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000530>.
- Ghahramanian, A. *et al.* (2017) 'Quality of healthcare services and its relationship with patient safety culture and nurse-physician professional communication', *Health Promotion Perspectives*, 7(3), pp. 168–174. Available at: <https://doi.org/10.15171/hpp.2017.30>.
- Harris, J.K. (2021) 'Primer on binary logistic regression', *Family Medicine and Community Health*, 9, pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.1136/fmch-2021-001290>.
- Hazra, A. and Gogtay, N. (2017) 'Biostatistics Series Module 10: Brief Overview of Multivariate Methods', *Indian Journal of Dermatology*, 62(4), pp. 358–366. Available at: [https://doi.org/https://doi.org/10.4103%2Fijd.IJD\\_296\\_17](https://doi.org/https://doi.org/10.4103%2Fijd.IJD_296_17).

- Hendrisman *et al.* (2021) 'Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(April), pp. 45–56. Available at: <https://doi.org/h?ps://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss1.638>.
- Heru, S. (2015) *Analisis Pelaporan Insiden Keselamatan Pasi*, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Andalas. Available at: [https://repository.unair.ac.id/33834/6/7.BAB 1 PENDAHULUAN.pdf](https://repository.unair.ac.id/33834/6/7.BAB%201%20PENDAHULUAN.pdf).
- Hwang, J.I., Kim, S.W. and Chin, H.J. (2019) 'Patient Participation in Patient Safety and Its Relationships with Nurses' Patient-Centered Care Competency, Teamwork, and Safety Climate', *Asian Nursing Research*, 13(2), pp. 130–136. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.anr.2019.03.001>.
- Irma (2022) *HUBUNGAN PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR*, UIN Alauddin Makassar. UIN Alauddin Makassar. Available at: [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com).
- Jannah, M. (2019) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Penerapan Keselamatan Pasien Oleh Perawat', *Jurnal Kesehatan*, 1(4).
- Kinanti Arti, D.W. and Prasetyo, D.B. (2021) 'Persepsi Manajemen Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(1), pp. 23–30. Available at: <https://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/963/619>.
- Kwame, A. and Petrucka, P.M. (2021) 'A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward', *BMC Nursing*, 20(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>.
- Lee, D.H. (2016) 'HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality', *Springer Link*, 11(3), pp. 491–516. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0317-2>.
- Maida, C.A. *et al.* (2015) 'Child and adolescent perceptions of oral health over the life course', *Quality of Life Research*, 24(11), pp. 2739–2751. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11136-015-1015-6>.
- Niartiningih, A. *et al.* (2024) 'Pengaruh Patient Safety Terhadap Patient Experience Di RSUD Kota Makassar', 3(1).

- Riaz, A. and Sughra, U. (2021) 'Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services Using Servqual in Public Hospitals of Rawalpindi', *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 37(3), pp. 751–756. Available at: <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>.
- Ricci-Cabello, I., Avery, A.J., *et al.* (2016) 'Measuring patient safety in primary care: The development and validation of the "Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety in Primary Care" (PREOS-PC)', *Annals of Family Medicine*, 14(3), pp. 253–261. Available at: <https://doi.org/10.1370/afm.1935>.
- Ricci-Cabello, I., Pons-Vigués, M., *et al.* (2016) 'Patients' perceptions and experiences of patient safety in primary care in England', *Family Practice, Oxford*, 33(5), pp. 535–542. Available at: <https://doi.org/10.1093/fampra/cmw046>.
- Ricci-Cabello, I. *et al.* (2017) 'Patients' evaluations of patient safety in English general practices: A cross-sectional study', *British Journal of General Practice*, 67(660), pp. e474–e482. Available at: <https://doi.org/10.3399/bjgp17X691085>.
- Ringdal, M. *et al.* (2017) 'Patient preferences for participation in patient care and safety activities in hospitals', *BMC Nursing*, 16(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0266-7>.
- Sharifi, T. *et al.* (2021) 'Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales', *BMC Health Services Research*, 21(1), pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>.
- Sidabutar, M., Simamora, F.D. and Sidabutar, F. (2019) 'Patient Satisfaction with the National Health Insurance Scheme Dental Service in Kupang, East Nusa Tenggara', *Journal of Indonesian Dental Association*, 2(2), p. 75. Available at: <https://doi.org/10.32793/jida.v2i2.406>.
- Slamet, R. and Wahyuningsih, S. (2022) 'Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker', *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), pp. 51–58. Available at: <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>.
- Su, S. *et al.* (2022) 'Comparing oral health behaviours of men and women in the United States', *Journal of Dentistry*, 122(May), p. 104157. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jdent.2022.104157>.

- Takao, K. *et al.* (2021) 'Patients' and families' opinions via suggestion boxes for improving hospital care for cancer patients: Analysis of 3419 cases over 11 years', *Wiley* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/cnr2.1509>.
- Tarigan, A.M. *et al.* (2023) 'The Relationship between Service Quality and Patient Safety Goals in the Inpatient Ward of UPTD RSUD Datu Beru Aceh', *Jurnal Kesehatan LLDIKTI Wilayah*, 1(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.54076/jukes.v3i1.345>.
- Tasya, N., Andriany, P. and Herwanda (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh', *Journal Caninus Dentistry*, 1(1), pp. 54–62.
- Thalib, A.M. (2020) *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Peningkatan Inovasi Layanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Hasanuddin*. Available at: [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/698/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/698/2/K012181118\\_tesis\\_12-11-2020%28FILEminimizer%29\\_1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/698/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/698/2/K012181118_tesis_12-11-2020%28FILEminimizer%29_1-2.pdf).
- Toyo, E.M. *et al.* (2023) 'Evaluasi Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Dengan Metode HMN Di Rumah Sakit', *Majalah Farmasetika* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v8i1.41357>.
- Zhang, L. *et al.* (2023) 'Perspectives on dental health and oral hygiene practice from US adolescents and young adults during the COVID-19 pandemic', *National Library Of Medicine*, 18(1 January), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280533>.

## LAMPIRAN 1: Rekomendasi Persetujuan Etik



### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 0113/PL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2024

Tanggal: 14 Mei 2024

Dengan ini menyatakan bahwa protokol dan dokumen yang berhubungan dengan protokol berikut ini telah mendapatkan persetujuan etik:

No. Protokol	UH 17121123	No Protokol Sponsor	
Peneliti Utama	Lutfiah Khairah Mz	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Persepsi Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	6 Mei 2024
No. Versi Protokol		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
Dokumen Lain			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 14 Mei 2024 - 14 Mei 2025	Frekuensi Review Lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. drg. Marhamah, M.Kes	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama: drg. Muhammad Ikkal, Sp.Prof	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024

#### Kewajiban peneliti utama:

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum diimplementasikan
- Menyerahkan laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan lapor SUSAR dalam 72 jam setelah peneliti utama menerima laporan.
- Menyerahkan laporan kemajuan (*progress report*) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah.
- Menyerahkan laporan akhir setelah penelitian berakhir.
- Melaporkan penyimpangan dari protokol yang disetujui (*protocol deviation/violation*)
- Mematuhi semua aturan yang berlaku.

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **14417/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
Lampiran : - Direktur RUMAH SAKIT KHUSUS  
Perihal : Izin penelitian DAERAH GIGI DAN MULUT  
PROVINSI SULAWESI SELATAN

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar Nomor :  
02853/UN4.13/PT.01.04/2024 tanggal 03 Juni 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti  
dibawah ini:

N a m a : **LUTFIAH KHAIRAH MZ**  
Nomor Pokok : **J012222005**  
Program Studi : **Kedokteran Gigi**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S2)**  
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun KARYA  
TULIS, dengan judul :

**" Persepsi Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Khusus  
Daerah Gigi dan Mulut Sulawesi Selatan "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Juni s/d 04 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud  
dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 04 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**  
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

**Lampiran 3: Informed Consent**

**INFORMED CONSENT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia :

Alamat/Domisili :

No HP :

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Lutfiah Khairah Mz, mahasiswi Magister Kedokteran Gigi, Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul **“Persepsi Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan”**. Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya dan keikutsertaan saya dalam penelitian ini, saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Makassar, 2024

Responden

(.....)



Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN  
KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH GIGI  
DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN

Data Responden

Isilah dan berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan anda

Nama :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pekerjaan :  PNS/BUMN/TNI/POLRI  Pegawai Swasta  
 Wiraswasta  Pelajar/Mahasiswa  
 Ibu  Rumah Tangga

Lainnya .....

Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA/SMK  Diploma  S1/S2/S3

Jaminan :  Umum  BPJS  Asuransi

Jenis Rujukan BPJS :  Permintaan Sendiri  
(Isi apabila merujuk  Arahan dari Petugas pada Faskes I  
pasien BPJS)  Tidak atas dasar kehendak sendiri/ terpaksa

Pengeluaran rata-rata per bulan:  Kurang dari Rp 2.000.000  
 Rp 2.000.000-5.000.000  
 Rp 5.000.000-10.000.000  
 > 10.000.000

Berapa kali anda telah melakukan pengobatan (rawat jalan) di RSKDGM?

1 Kali  2-3 Kali  3-5 Kali  > 5 Kali

**Petunjuk:** Pada Kuesioner ini berisi 24 item pertanyaan yang menunjukkan persepsi kualitas pelayanan kesehatan dan 24 pertanyaan terkait pengalaman keselamatan pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan. Pada kuesioner kualitas pelayanan kesehatan masing-masing terdiri dari 4 pilihan jawaban.

**Untuk penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan**

KUALITAS PELAYANAN	
SB	Sangat Baik
B	Baik
TB	Tidak Baik
STB	Sangat Tidak Baik

Beri tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban yang paling mewakili kualitas pelayanan dan pengalaman keselamatan yang anda dapatkan selama mendapatkan perawatan di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan.

**Health Quality**

DIMENSI EMPATHY (EMPATI)					
NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		KUALITAS PELAYANAN			
		SB (Sangat Baik)	B (Baik)	TB (Tidak Baik)	STB (Sangat Tidak Baik)
1	Sikap ramah dan sopan santun staf medis dan non medis (EPT1)				
2	Penjelasan detail permasalahan dan penyakit oleh petugas medis kepada pasien (EPT2)				
3	Petugas medis mendengarkan keluhan pasien (EPT3)				
4	Petugas medis memahami dan senantiasa mempertimbangkan situasi pasien serta menunjukkan rasa empati (EPT4)				
DIMENSI TANGIBLE (BERWUJUD)					
5	Tingkat pengamanan peralatan medis di RSKDGM canggih (TGB1)				
6	Tingkat keterampilan dan pengetahuan staf medis (TGB2)				
7	Tingkat kelengkapan fasilitas pelayanan di RSKDGM (TGB3)				
8	Tingkat kerapian seragam pegawai di RSKDGM (TGB4)				
9	Kebersihan rumah sakit secara keseluruhan (TGB5)				

<b>DIMENSI SAFETY (KEAMANAN)</b>					
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>			
		<b>KUALITAS PELAYANAN</b>			
		<b>SB (Sangat Baik)</b>	<b>B (Baik)</b>	<b>TB (Tidak Baik)</b>	<b>STB (Sangat Tidak Baik)</b>
<b>10</b>	Derajat lingkungan yang nyaman dan aman untuk pasien dalam menerima pengobatan (SFT1)				
<b>11</b>	Tingkat perasaan bahwa dokter gigi tidak akan membuat kesalahan diagnosis (SFT2)				
<b>12</b>	Tingkat perasaan perawat tidak akan melakukan kesalahan (SFT3)				
<b>13</b>	Tingkat kepercayaan terhadap kemampuan tenaga medis rumah sakit ini (SFT4)				
<b>14</b>	Derajat kepercayaan lingkungan di rumah sakit aman dari infeksi (SFT5)				
<b>DIMENSI EFFICIENCY (EFISIENSI)</b>					
<b>15</b>	Sikap tenaga medis untuk tidak memberikan obat-obatan yang tidak perlu (EFC1)				
<b>16</b>	Tingkat upaya tenaga medis untuk membuktikan metode pengobatan yang tepat (EFC2)				
<b>17</b>	Biaya pengobatan wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan (EFC3)				
<b>18</b>	Tingkat kenyamanan untuk prosedur perawatan (EFC4)				
<b>19</b>	Tingkat upaya tenaga medis untuk mengurangi prosedur yang tidak perlu (EFC5)				
<b>DIMENSI IMPROVEMENTS OF CARE SERVICE (PENINGKATAN LAYANAN PERAWATAN)</b>					
<b>20</b>	Kesesuaian pelayanan perawatan yang diberikan (ICS1)				
<b>21</b>	Tingkat perbaikan kondisi pasien setelah mendapatkan perawatan di RSKDGM (ICS2)				
<b>22</b>	Penjelasan staf medis kepada pasien untuk mencegah penyakit terkait (ICS3)				
<b>23</b>	Penanganan penyakit melalui perawatan di RSKDGM (ICS4)				
<b>24</b>	Tingkat upaya dan kemauan diri sendiri untuk mencegah penyakit (ICS5)				

Berilah tanda ✓ pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman anda

*Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety*

<p align="center"><b>EVALUASI PASIEN TERHADAP AKTIVASI PRAKTIK PELAYANAN KESEHATAN</b></p> <p align="center">Pada pertanyaan ini, isilah sesuai dengan pelayanan kesehatan yang anda terima selama melakukan perawatan di RSKDGM Sulawesi Selatan dengan <b>meninjau seberapa sering anda merasa bahwa pelayanan yang anda terima</b> (Sering; Kadang-kadang; Jarang; Tidak Pernah)</p>					
NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak Pernah
1	Apakah dokter gigi memberi anda cukup waktu untuk mengatakan apa yang ingin Anda katakan dan mengajukan pertanyaan? (PRA1)				
2	Apakah dokter gigi mendorong anda untuk membicarakan kekhawatiran apapun tentang perawatan kesehatan anda? (PRA2)				
3	Apakah dokter gigi menjelaskan tes dan perawatan anda sedemikian rupa sehingga anda dapat memahaminya? (PRA3)				
4	Apakah dokter gigi memberi tahu anda tentang efek samping perawatan yang harus diwaspadai? (PRA4)				
5	Apakah dokter gigi menanggapi kekhawatiran anda dengan serius? (PRA5)				
6	Apakah dokter gigi membantu anda mengatur jenis perawatan yang tepat (rujukan, tindak lanjut, dan lainnya)? (PRA6)				
7	Apakah dokter gigi punya akses terhadap informasi yang relevan saat diperlukan (riwayat kesehatan, hasil tes, dan sebagainya)? (PRA7)				
8	Apakah dokter gigi atau petugas kesehatan lainnya mengarahkan untuk mengisi informed consent (persetujuan tindakan kedokteran) sebelum melakukan perawatan? (PRA8)				
9	Apakah anda merasa bahwa dokter gigi memikirkan tentang layanan kesehatan yang anda terima? (PRA9)				
<b>AKTIVASI PASIEN</b>					
10	Anda menyampaikan kekhawatiran kepada dokter, perawat, atau staf lain ketika anda merasa ada yang tidak beres dengan layanan kesehatan yang anda dapatkan? (PTA1)				
11	Anda memberikan saran kepada dokter, perawat, atau staf lain bila anda merasa ada yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan? (PTA2)				

<b>PENGALAMAN MASALAH KESEHATAN</b>				
Pada pertanyaan ini, isilah sesuai dengan pelayanan kesehatan yang anda terima selama melakukan perawatan di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan, dan <b>apakah Anda yakin Anda mempunyai masalah terkait dengan...</b>				
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>Tidak Pernah</b>	<b>Hanya Sekali</b>	<b>Lebih dari Sekali</b>
12	Diagnosis masalah Anda (misalnya diagnosis yang salah)? (EPP1)			
13	Obat yang diresepkan atau diberikan kepada Anda saat perawatan ke dokter gigi (misalnya, menerima obat yang ditujukan untuk pasien lain)? (EPP2)			
14	Perawatan yang diberikan lain dengan yang telah dijadwalkan pada saat perawatan ke dokter gigi (seperti saat operasi gigi bungsu atau tambal gigi)? (EPP3)			
15	Vaksin atau injeksi (anastesi) yang diresepkan atau diberikan saat perawatan (misalnya, menerima vaksin atau injeksi yang anda sudah tahu bahwa anda alergi)? (EPP4)			
16	Perawatan lainnya seperti foto rontgen yang dilakukan di RSKDGM (misalnya, hasil foto rontgen salah tempat atau salah pasien)? (EPP5)			
17	Komunikasi antara anda dan profesional kesehatan anda (misalnya, tidak menerima informasi yang anda perlukan mengenai masalah kesehatan atau perawatan kesehatan anda)? (EPP6)			
18	Janji temu anda (misalnya, tidak membuat janji temu saat anda membutuhkannya)? (EPP7)			
19	Catatan kesehatan anda (misalnya, catatan kesehatan atau Rekam Medis anda tidak tersedia saat dibutuhkan)? (EPP8)			
<b>PENGALAMAN YANG MERUGIKAN</b>				
Pada pertanyaan ini isilah sesuai dengan, <b>apakah Anda pernah merasa mengalami salah satu dari jenis kerugian berikut ini sebagai akibat dari layanan kesehatan yang diberikan</b> saat melakukan perawatan di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan?				
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>Tidak Sama Sekali</b>	<b>Ya</b>	
20	Membahayakan kesehatan fisik anda (EPH1)			
21	Meningkatnya keterbatasan dalam melakukan aktivitas sosial yang biasa anda lakukan (EPH2)			
22	Meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan (EPH3)			
23	Meningkatnya kebutuhan finansial (EPH4)			

**Pada skala 0–10, menurut Anda seberapa aman layanan kesehatan yang Anda terima saat mendapatkan perawatan kesehatan gigi di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan? (Overall Rating of Patient Safety)**

**Lingkari jawaban/angka yang paling sesuai**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

### Kuesioner Health Quality

No Item	Koef. Korelasi	R Tabel	Keterangan
<b><i>Empathy</i></b>			
1	0.629	0.361	Valid
2	0.719		Valid
3	0.735		Valid
4	0.629		Valid
5	0.603		Valid
<b><i>Tangibel</i></b>			
6	0.812	0.361	Valid
7	0.704		Valid
8	0.723		Valid
9	0.684		Valid
<b><i>Safety</i></b>			
10	0.735	0.361	Valid
11	0.890		Valid
12	0.804		Valid
13	0.621		Valid
14	0.691		Valid
<b><i>Efficiency</i></b>			
15	0.824	0.361	Valid
16	0.808		Valid
17	0.627		Valid
18	0.708		Valid
19	0.836		Valid
<b><i>Improvement of Care Service</i></b>			
20	0.769	0.361	Valid
21	0.762		Valid
22	0.665		Valid
23	0.775		Valid
24	0.443		Valid

<b>No Item</b>	<b>Koef. Korelasi</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Empathy</i></b>			
1	0.958	0.61	Reliable
2	0.957		Reliable
3	0.957		Reliable
4	0.958		Reliable
5	0.958		Reliable
<b><i>Tangibel</i></b>			
6	0.956	0.61	Reliable
7	0.957		Reliable
8	0.957		Reliable
9	0.957		Reliable
<b><i>Safety</i></b>			
10	0.957	0.61	Reliable
11	0.955		Reliable
12	0.956		Reliable
13	0.958		Reliable
14	0.957		Reliable
<b><i>Efficiency</i></b>			
15	0.956	0.61	Reliable
16	0.956		Reliable
17	0.958		Reliable
18	0.957		Reliable
19	0.955		Reliable
<b><i>Improvement of Care Service</i></b>			
20	0.956	0.61	Reliable
21	0.956		Reliable
22	0.957		Reliable
23	0.956		Reliable
24	0.960		Reliable

## Pengalaman Keselamatan Pasien

No Item	Koef. Korelasi	R Tabel	Keterangan
<b>Evaluasi Aktivasi Pelayanan</b>			
1	0.100		Tidak Valid
2	0.651		Valid
3	0.679		Valid
4	0.449		Valid
5	0.449		Valid
6	0.394	0.361	Valid
7	0.368		Valid
8	0.448		Valid
9	0.182		Tidak Valid
10	0.330		Tidak Valid
11	0.531		Valid
12	0.614		Valid
<b>Aktivasi Pasien</b>			
13	0.374	0.361	Valid
14	0.391		Valid
<b>Pengalaman Masalah Kesehatan</b>			
15	0.364		Valid
16	0.726		Valid
17	0.567		Valid
18	0.384		Valid
19	0.531	0.361	Valid
20	0.402		Valid
21	0.313		Tidak Valid
22	0.497		Valid
23	0.458		Valid
<b>Pengalaman yang Merugikan</b>			
24	0.086		Tidak Valid
25	0.364		Valid
26	#DIV/0!	0.361	Tidak Valid
27	0.527		Valid
28	0.402		Valid



29	0.143		Tidak Valid
30	0.422		Valid

<b>Pengalaman Keselamatan Keseluruhan</b>			
31	0.470	0.361	Valid

No Item	Koef. Korelasi	R Tabel	Keterangan
---------	----------------	---------	------------

<b>Evaluasi Aktivasi Pelayanan</b>			
1	0.789		Reliable
2	0.790		Reliable
3	0.799		Reliable
4	0.800		Reliable
5	0.801	0.61	Reliable
6	0.802		Reliable
7	0.799		Reliable
8	0.796		Reliable
9	0.794		Reliable

<b>Aktivasi Pasien</b>			
10	0.816		Reliable
11	0.820	0.61	Reliable

<b>Pengalaman Masalah Kesehatan</b>			
12	0.802		Reliable
13	0.786		Reliable
14	0.794		Reliable
15	0.800		Reliable
16	0.797	0.61	Reliable
17	0.802		Reliable
18	0.795		Reliable
19	0.798		Reliable

<b>Pengalaman yang Merugikan</b>			
20	0.801		Reliable
21	0.807		Reliable
22	0.796	0.61	Reliable
23	0.798		Reliable

<b>Pengalaman Keselamatan Keseluruhan</b>			
24	0.807	0.61	Reliable

Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian

