

ABSTRAK

Terdapat masalah kualitas pelayanan dan keselamatan pasien akibat kesalahan manusia yang dapat berupa kesalahan diagnostik dan kesalahan pengobatan serta rendahnya pencapaian status akreditasi rumah sakit. Adanya masalah status akreditasi menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Karena tujuan akreditasi diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan. *Model of service quality* Parasuraman yang biasa digunakan, bukan spesifik untuk pelayanan kesehatan dan komponennya belum melingkupi aspek budaya dalam mempengaruhi pelanggan.

Tujuan penelitian adalah mengembangkan model kualitas pelayanan rumah sakit dengan perspektif budaya kualitas dan budaya keselamatan pasca penerapan standar akreditasi rumah sakit versi 2012.

Jenis penelitian observasional rancangan *cross sectional*. Besar sampel 190 pasien rawat inap dengan tindakan bedah dari 5 rumah sakit tipe C berdasarkan strata status akreditasinya di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan data bulan April sampai Agustus 2017. Variabel penelitian Status Akreditasi, Kualitas Pelayanan dan Keselamatan Pasien.

Pada uji validitas konvergen, seluruh indikator kualitas pelayanan valid dalam menyusun variabel kualitas pelayanan. Uji koefisien jalur pada penerapan budaya kualitas dan budaya keselamatan pada model awal, hasilnya nilai koefisien jalur pengaruh Status akreditasi terhadap kualitas pelayanan meningkat dari 0,505 menjadi 0.522, $p=0,000$. nilai koefisien jalur pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keselamatan pasien, meningkat dari 0,615 menjadi 0.636, $p=0,000$. Temuan baru dalam penelitian ini adalah model kualitas pelayanan dengan perspektif budaya kualitas dan budaya keselamatan.

Model kualitas pelayanan hasil penelitian ini lebih baik dibanding model awal yaitu koefien jalur lebih besar, determinan lebih lengkap untuk mempengaruhi pelanggan. Selain itu temuan penelitian ini berbeda dengan teori-teori kualitas pelayanan maupun penelitian-penelitian sebelumnya.

Kata kunci : Budaya Keselamatan, Budaya Kualitas, Kualitas Pelayanan, Keselamatan Pasien