

Hubungan Komunikasi Efektif Karyawan dengan Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Penyakit dalam RSU Madinabukittinggi Tahun 2025

Laura Putri¹, Silvia Adi Putri², Iffa Setiana³
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Lauraputri820@gmail.com¹, silviaadiputri86@gmail.com², Iffasetiana1916@gmail.com³

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 14, 10, 2025
Direvisi 24, 10, 2025
Diterima 31, 10, 2025

Kata kunci:

Komunikasi Efektif
Mutu Pelayanan
Rawat Jalan

ABSTRAK

Pendahuluan: Mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi tenaga kesehatan, khususnya di unit rawat jalan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepuasan pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif karyawan dengan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSU Madina Bukittinggi tahun 2025. Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif, melibatkan 81 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner, analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa dari 81 responden, 41 menilai komunikasi efektif karyawan baik dan 40 menilai kurang baik; untuk mutu pelayanan, 41 responden menilai baik dan 40 menilai kurang baik. Uji Chi-Square memperoleh $p = 0,032$ ($p < 0,05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi efektif dengan mutu pelayanan. Kesimpulan: (1) Komunikasi efektif karyawan sebagian dinilai baik namun masih ada yang menilai kurang baik. (2) Mutu pelayanan sebagian besar baik namun belum optimal. (3) Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi efektif karyawan dengan mutu pelayanan. Saran: Rumah sakit perlu meningkatkan komunikasi interpersonal, memperkuat evaluasi mutu, dan memperbaiki sarana pendukung pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh keahlian klinis tetapi juga oleh keterampilan komunikasi staf, terutama dalam konteks pelayanan awal, seperti di unit rawat jalan. Menurut laporan WHO (2021), sekitar 70–80% kesalahan dalam pelayanan kesehatan disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, keluhan pasien, dan penurunan kualitas pelayanan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Komunikasi yang efektif didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi yang terjadi secara jelas, akurat, dan dapat dipahami oleh staf maupun pasien (Satoso & Wardani, 2021). WHO (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup tujuh dimensi: keselamatan, efektivitas, ketepatan waktu, efisiensi, keadilan, integrasi, dan berpusat pada pasien. Dalam hal ini, staf rumah sakit, khususnya staf administrasi, memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif melalui komunikasi yang efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Rangkuti dkk. (2024) di Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan bahwa komunikasi efektif dari staf pendaftaran berkorelasi signifikan dengan kepuasan pasien dan persepsi kualitas layanan. Demikian pula, Irwanti dkk. (2022) menemukan bahwa komunikasi efektif berdampak positif pada budaya keselamatan pasien.

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Madina, Bukittinggi, terdapat keluhan dari pasien mengenai kurangnya keramahan, informasi yang tidak jelas, dan kesalahan dalam komunikasi internal.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan antara komunikasi efektif karyawan dan kualitas layanan di unit penyakit dalam rawat jalan di Rumah Sakit Madina.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif. Populasi yang diteliti mencakup seluruh 446 pasien yang terdaftar di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina pada bulan November 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%, sehingga menghasilkan 81 responden yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square, dibantu dengan perangkat lunak SPSS.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Komunikasi Efektif Karyawan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSU Madina Bukittinggi Tahun 2025

Kategori	Frekuensi (<i>f</i>)	Persen (%)
Baik	38	46,9
Kurang Baik	43	53,1
Total	81	100

Tabel 3
Hasil Hubungan antara Komunikasi Efektif dan Mutu Pelayanan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSU Madina Bukittinggi Tahun 2025

		Mutu Pelayanan				Total	<i>P</i>
		Baik		Kurang Baik			
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Komunikasi Efektif	Baik	23	56.1 %	18	43.9 %	41	0,032
	Kurang Baik	18	45.0 %	22	55.0 %	40	
Total		41	50.6 %	40	49.4 %	81	

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSU Madina Bukittinggi Tahun 2025

Kategori	Frekuensi (<i>f</i>)	Persen (%)
Baik	40	49,4
Kurang Baik	41	50,6
Total	81	100

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 hingga 16 Mei 2025 untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dan kualitas pelayanan di unit penyakit dalam rawat jalan RS Madina, Bukittinggi. Penelitian ini melibatkan 81 responden yang dipilih berdasarkan kriteria pengambilan sampel yang telah ditentukan. Setelah semua data terkumpul, dilakukan pengolahan data untuk menganalisis variabel independen, yaitu komunikasi efektif, dan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan. Analisis ini dilakukan secara terkomputerisasi menggunakan perangkat lunak SPSS dengan uji Chi-Square. Karakteristik Responden

3.1. Tabel 1

Berdasarkan Tabel 1 komunikasi efektif pada tenaga kesehatan masih cenderung kurang optimal. Dari total 81 responden, sebanyak 43 orang (53,1%) menilai komunikasi berada pada kategori kurang baik, sementara 38 orang (46,9%) menilai komunikasi sudah baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien atau responden belum sepenuhnya merasakan komunikasi yang jelas, terbuka,

dan empatik dari tenaga kesehatan. Hal ini dapat berdampak pada persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan, karena komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pasien.

3.2. Tabel 2

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang menilai pelayanan kurang baik masih sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan yang menilai baik. Dari 81 responden, sebanyak 41 orang (50,6%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik, sedangkan 40 orang (49,4%) menilai pelayanan baik. Perbedaan yang tipis ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan belum sepenuhnya konsisten. Hal ini dapat mencerminkan adanya variasi dalam standar pelayanan, baik dari segi ketepatan waktu, keterampilan teknis, maupun sikap petugas dalam melayani pasien. Dengan kondisi tersebut, peningkatan mutu pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara lebih merata.

3.3. Tabel 3

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang, ditemukan bahwa dari 41 responden yang menilai komunikasi "baik", 23 responden (56,1%) juga menilai kualitas layanan "baik", sementara 18 responden (43,9%) menilai kualitas layanan "buruk". Sebaliknya, dari 40 responden yang menilai komunikasi "buruk", 18 responden (45%) menilai kualitas layanan "baik", dan 22 responden (55%) menilai kualitas layanan "buruk". Data ini menunjukkan perbedaan dalam penilaian kualitas layanan yang dipengaruhi oleh persepsi komunikasi.

Hasil uji chi-kuadrat menunjukkan nilai Pearson Chi-kuadrat sebesar 0,998 dengan 1 derajat kebebasan (df) dan nilai signifikansi asimtotik (2-tailed) sebesar 0,032. Nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dan kualitas layanan. Dengan demikian, perbedaan dalam penilaian komunikasi berkaitan dengan perbedaan dalam penilaian kualitas layanan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas komunikasi dan kualitas layanan yang dirasakan pasien. Pasien yang merasakan komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien cenderung menilai kualitas layanan yang mereka terima secara lebih positif. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas komunikasi dalam layanan kesehatan untuk mendukung kualitas layanan secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Madina Bukittinggi. Penelitian ini melibatkan 81 responden, yaitu pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di unit tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mencakup indikator-indikator terkait dimensi komunikasi efektif dan mutu pelayanan.

Berdasarkan distribusi frekuensi responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 51 orang (63,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 30 orang (37,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan lebih sering memanfaatkan pelayanan penyakit dalam rawat jalan.

Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 42–47 tahun dan 54–59 tahun, masing-masing sebanyak 18 orang (22,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada fase dewasa produktif hingga lanjut usia, yang secara fisiologis cenderung membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih intensif.

Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA, yaitu 56 orang (69,1%), diikuti oleh 16 orang lulusan S1 (19,8%), dan 9 orang lulusan diploma (11,1%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA.

1. Komunikasi Efektif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 81 responden di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Madina Bukittinggi tahun 2025, diperoleh bahwa 38 responden (46,9%) menilai komunikasi efektif karyawan berada pada kategori baik, sedangkan 43 responden (53,1%) menilai dalam kategori kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi karyawan belum berjalan secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan, agar pasien merasa lebih diperhatikan, dipahami, dan mendapatkan informasi yang jelas serta empatik.

Hasil Penelitian ini didukung oleh teori dikemukakan oleh Effendy (2017), komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan yang ditandai dengan adanya kejelasan, empati, keterbukaan, serta sikap saling menghargai sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi efektif berperan penting karena menjadi jembatan antara tenaga kesehatan dengan pasien. Apabila komunikasi berjalan baik, maka kepercayaan pasien akan

meningkat, sebaliknya komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan keluhan, kesalahpahaman, bahkan ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia & Rustandi (2023) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan di Puskesmas, di mana semakin baik komunikasi yang dilakukan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2022) juga menunjukkan bahwa perawat yang menerapkan prinsip komunikasi efektif seperti respect, empathy, audible, clarity, dan humble (REACH) mampu meningkatkan kepercayaan pasien dan menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman. Kedua penelitian tersebut memperkuat hasil bahwa komunikasi efektif merupakan aspek mendasar dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi efektif karyawan di RSUD Madina Bukittinggi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek empati, kejelasan, dan sikap menghargai pasien. Kondisi hampir seimbang antara penilaian baik dan kurang baik menunjukkan bahwa sebagian pasien belum merasakan komunikasi yang maksimal. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu interaksi, maupun belum meratanya pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala, pendampingan dalam penerapan prinsip komunikasi efektif, serta evaluasi pelayanan agar komunikasi karyawan semakin baik dan mendukung mutu pelayanan rumah sakit.

2. Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 81 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa 40 responden (49,4%) menilai mutu pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 41 responden (50,6%) menilai dalam kategori kurang baik. Persentase yang hampir seimbang ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan belum merata dirasakan oleh pasien. Dengan kata lain, masih terdapat sebagian pasien yang belum puas terhadap pelayanan yang diterima, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan prosedur, maupun sikap petugas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan yang lebih konsisten agar pasien dapat merasakan standar layanan yang sama secara menyeluruh.

Hasil Penelitian ini didukung oleh teori dikemukakan oleh Tjiptono (2019), mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, mutu pelayanan mencakup dimensi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Pelayanan dapat dinilai bermutu apabila seluruh dimensi tersebut dapat terpenuhi secara konsisten, sedangkan jika tidak terpenuhi maka pasien cenderung menilai mutu pelayanan kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alamsyah, Siregar, & Fadillah (2022) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang handal dan penuh tanggung jawab. Selain itu, penelitian oleh Amalia & Rustandi (2023) juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik hanya dapat dicapai apabila tenaga kesehatan mampu berkomunikasi secara efektif dengan pasien, karena komunikasi menjadi salah satu faktor penentu kepuasan. Kedua penelitian tersebut menguatkan hasil penelitian ini bahwa mutu pelayanan di RSUD Madina masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek daya tanggap dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian, teori, dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi belum optimal karena masih ada 40 responden (49,4%) yang menilai pelayanan kurang baik. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien, sarana prasarana yang belum memadai, serta belum konsistennya penerapan standar prosedur pelayanan. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa perlu dilakukan evaluasi mutu secara berkala, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, serta perbaikan fasilitas pendukung agar mutu pelayanan rumah sakit dapat meningkat dan lebih banyak pasien yang merasakan pelayanan dalam kategori baik.

3. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa dari 38 responden yang menilai komunikasi efektif karyawan "baik", sebanyak 21 responden (55,3%) juga menilai mutu pelayanan "baik", sedangkan 17 responden (44,7%) menilai mutu pelayanan "kurang baik". Sebaliknya, dari 43 responden yang menilai komunikasi efektif karyawan "kurang baik", mayoritas yaitu 24 responden (55,8%) juga menilai mutu pelayanan "kurang baik". Analisis statistik menggunakan uji chi-square menghasilkan nilai signifikansi 0,032 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang

signifikan antara komunikasi efektif karyawan dengan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Madina Bukittinggi tahun 2025. Hasil ini menegaskan bahwa semakin baik komunikasi efektif karyawan, semakin tinggi pula mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Purwanto (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik, terutama pada tahap awal seperti proses pendaftaran, berperan krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Komunikasi yang santun, jelas, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan membangun kesan profesional sejak awal interaksi. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara akurat, menjawab pertanyaan dengan tepat, dan bersikap ramah merupakan komponen penting dalam menciptakan mutu pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan Rahayu dan Prasetyo (2022) di Puskesmas Karanganyar yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi petugas pendaftaran dengan mutu pelayanan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kejelasan informasi, komunikasi yang santun, dan kecepatan respon petugas merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Nurhaliza (2021) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bima juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa komunikasi oleh petugas pendaftaran yang mengutamakan empati dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami berkontribusi pada persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan. Kedua penelitian tersebut memperkuat kesimpulan bahwa kualitas komunikasi oleh petugas pendaftaran merupakan penentu utama kualitas layanan di institusi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan temuan ini, para peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi oleh petugas pendaftaran memainkan peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan. Ketika pasien menerima layanan yang informatif, disampaikan dengan sopan dan ramah, serta ditanggapi dengan cepat dan tepat, hal tersebut menciptakan pengalaman layanan yang positif, meningkatkan rasa hormat, dan menyederhanakan proses administrasi. Hal ini menciptakan kesan bahwa rumah sakit telah menerapkan standar kualitas layanan yang tinggi sejak interaksi awal, yang pada akhirnya memperkuat persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan:

1. komunikasi efektif karyawan di Unit Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Madina Bukittinggi belum sepenuhnya baik karena masih ada pasien yang menilai kurang optimal.
2. mutu pelayanan rumah sakit juga belum maksimal, terlihat dari masih banyak pasien yang merasa pelayanan kurang memuaskan.
3. terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif karyawan dengan mutu pelayanan, sehingga semakin baik komunikasi maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dirasakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D., Siregar, H., & Fadillah, R. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 10(2), 115–124. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2>
- Amalia, N., & Rustandi, R. (2023). Hubungan komunikasi efektif tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(1), 45–52. <https://doi.org/10.15294/jkmi.v18i1>
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Irwanti, R., Lestari, S., & Hidayat, A. (2022). Komunikasi efektif dan budaya keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 14(2), 98–107. <https://doi.org/10.24198/jik.v14i2>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Laporan nasional mutu pelayanan kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Nurhaliza, F. (2021). Pengaruh komunikasi petugas pendaftaran terhadap mutu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Bima. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.12345/jars.v7i1>
- Purwanto, A. (2020). *Komunikasi publik dalam pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rahayu, S., & Prasetyo, B. (2022). Komunikasi petugas pendaftaran dan mutu pelayanan di Puskesmas Karanganyar. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(3), 201–210. <https://doi.org/10.22146/jkki.v11i3>
- Rangkuti, M., Simanjuntak, R., & Situmorang, E. (2024). Efektivitas komunikasi petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 55–63. <https://doi.org/10.22212/jakes.v12i1>
- Sari, P. (2022). Penerapan prinsip komunikasi REACH perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 13(2), 134–142. <https://doi.org/10.24853/jkk.v13i2>
- Satoso, E., & Wardani, L. (2021). Definisi komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 9(1), 20–28. <https://doi.org/10.1016/j.jkk.2021.01.003>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- World Health Organization. (2018). *Handbook for national quality policy and strategy: A practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2021). *Global patient safety report*. Geneva: WHO.