

TESIS

ANALISIS IMPLEMENTASI TATA KELOLA MUTU PASCA AKREDITASI PUSKESMAS DI KOTA PANGKALPINANG



OLEH :

**NAMA : YENI ARSIKA WATI
NIM : 10012682226011**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

TESIS

ANALISIS IMPLEMENTASI TATA KELOLA MUTU PASCA AKREDITASI PUSKESMAS DI KOTA PANGKALPINANG

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH :

NAMA : YENI ARSIKA WATI
NIM : 10012682226011

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS IMPLEMENTASI TATA KELOLA MUTU
PASCA AKREDITASI PUSKESMAS
DI KOTA PANGKALPINANG**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH :

NAMA : YENI ARSIKA WATI
NIM : 10012682226011

Palembang, 18 Desember 2023

Pembimbing I



Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP. 198601302019032013


Pembimbing II



Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Sriwijaya




Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul “Analisis Implementasi Tata Kelola Mutu Pasca Akreditasi Puskesmas di Kota Pangkalpinang” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 Desember 2023 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

Palembang, 18 Desember 2023

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua:

1. Prof. Dr. Yuanita Windusari, S.Si., M.Si
NIP. 196909141998032002

(.....

.....)

Anggota:

2. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP. 198601302019032013

(.....

.....)

3. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

(.....

.....)

4. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

(.....

.....)

5. Dr. dr. H.M. Zulkarnain, M.Med.Sc., PKK
NIP. 196109031989031002

(.....

.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat


Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001



Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat


Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes
NIP. 197109271994032004

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YENI ARSIKA WATI
NIM : 10012682226011
Judul Tesis : Analisis Implementasi Tata Kelola Mutu Pasca Akreditasi
Puskesmas

Menyatakan bahwa laporan tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 18 Desember 2023



Yeni Arsika Wati
10012682226011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YENI ARSIKA WATI
NIM : 10012682226011
Judul Tesis : Analisis Implementasi Tata Kelola Mutu Pasca Akreditasi
Puskesmas

Memberi izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan pembimbing menjadi penulis korespondensi (*corresponding author*).

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 18 Desember 2023



Yeni Arsika Wati
10012682226011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah.” (HR. Muslim).

PERSEMBAHAN

Terimakasih dan syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dan maha pemberi pertolongan atas segala kesusahan. Alhamdulillah, tugas akhir dari masa magister di ilmu kesehatan masyarakat yaitu penulisan karya tulis ilmiah berupa tesis dapat diselesaikan.

Karya tulis ilmiah (Tesis) ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang sangat saya hormati dan saya banggakan, Papa H. A. Maskur, S.Pdi, SH, MH dan Mama Hj. Susiana, suami tercinta Darmono, S.St.Pi, anak-anak tersayang Danish Pradana, Bhima Aryasatya dan Cinta Delisha, keluarga besar dan semua orang yang terus memanjatkan doa, memberikan dukungan dan bimbingan kepada saya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua orang sebagai informasi dan referensi dalam perkembangan ilmu.

*HEALTH POLICY ADMINISTRATION
MAGISTER PROGRAM OF PUBLIC HEALTH SCIENCE
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY*

Scientific papers in the form of thesis

December, 2023

Yeni Arsika Wati; Supervised by Rizma Adlia Syakurah, and Haerawati Idris.

*Analysis of the Implementation of Quality Governance Post-Accreditation of
Community Health Centers in Pangkalpinang City*

Xvii +102 Pages, 9 Figures, 8 Tables, 11 Attachments

ABSTRACT

Puskesmas accreditation is closely related to the quality of service dimension in the evaluation standard. The results of evaluation monitoring by the Bangka Belitung Health Office and the Pangkalpinang City Health Office are still dominated by intermediate accreditation status (67%) and there have been no post-accreditation quality improvement efforts and not all health centers report the measurement of quality indicators through the application. Meanwhile, the implementation of quality governance is important to ensure continuous quality improvement efforts. The study aimed to analyze the implementation of quality governance after puskesmas accreditation in Pangkalpinang City. The research method is qualitative with a case study approach based on the Plan, Do, Study, Action (PDSA) cycle. The informants were 27 people with a purposive method or chosen deliberately by the researcher because informants who understand the process of quality governance of health centers are needed. The research was conducted at all health centers in Pangkalpinang City. Data were collected using in-depth interviews, document review, and observation. The data was analyzed using content analysis. The results of the analysis of the plan stage related to the preparation of quality have been carried out by the health center such as data collection, setting goals according to problem priorities, identifying root causes, and compiling work plans. The do stage for testing quality activities carried out has not all been according to plan and has not been documented. The study stage related to the learning process in further analysis has been carried out but has not been optimized according to the guidelines. Then the action stage is still a lack of understanding of the puskesmas about the importance of standardizing follow-up so that it can routinely succeed in trial activities. The conclusion is that the implementation of quality governance after puskesmas accreditation has been carried out with the PDSA cycle, but some stages of Do, Study and Action have not optimally referred to the guidelines for quality governance of puskesmas. Suggestions for puskesmas, to maximize monitoring of each stage in the PDSA cycle by creating a monitoring instrument to ensure the implementation of quality governance in accordance with the guidelines.

Keywords : Accreditation, Community Health Center, Quality Improvement

Literature : 49 (2006-2023)

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Karya tulis ilmiah berupa Tesis
Desember 2023

Yeni Arsika Wati; Dibimbing oleh Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS dan Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes

Analisis Implementasi Tata Kelola Mutu Pasca Akreditasi Puskesmas di Kota Pangkalpinang
xvi + 102 halaman, 9 Gambar, 8 Tabel, 11 Lampiran

ABSTRAK

Akreditasi puskesmas erat kaitannya dengan dimensi mutu pelayanan. Hasil monitoring evaluasi oleh Dinas Kesehatan Bangka Belitung dan Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang pada Tahun 2021, masih didominasi status akreditasi madya (67%) dan belum ada upaya peningkatan mutu pasca akreditasi serta tidak semua puskesmas melaporkan pengukuran indikator mutu melalui aplikasi. Sementara itu, implementasi tata kelola mutu menjadi penting untuk memastikan upaya peningkatan mutu berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang. Metode penelitian yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus berdasarkan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*). Informan sebanyak 27 orang dengan metode *purposive* atau dipilih sengaja oleh peneliti karena dibutuhkan informan yang memahami dalam proses tata kelola mutu puskesmas. Penelitian dilakukan di seluruh puskesmas di Kota Pangkalpinang. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, telaah dokumen, dan observasi. Analisis data menggunakan analisa konten. Hasil analisis tahapan *plan* terkait penyusunan mutu sudah dilaksanakan puskesmas seperti pengumpulan data, penetapan tujuan sesuai prioritas masalah, mengidentifikasi akar permasalahan, dan menyusun rencana kerja. Tahapan *do* untuk uji coba kegiatan mutu yang dilakukan belum semuanya sesuai perencanaan dan belum didokumentasikan. Tahapan *study* terkait proses belajar dalam analisa lanjutan telah dilakukan tetapi belum optimal sesuai pedoman. kemudian tahapan *action* masih kurangnya pemahaman puskesmas tentang pentingnya standarisasi tindak lanjut agar dapat rutin mensukseskan kegiatan uji coba. Kesimpulannya yaitu implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas sudah dilaksanakan dengan siklus PDSA, tetapi pada beberapa tahapan *Do, Study* dan *Action* belum optimal mengacu pada pedoman tata kelola mutu puskesmas. Saran bagi semua puskesmas, agar memaksimalkan monitoring dan evaluasi setiap tahapan dalam siklus PDSA dengan membuat *instrument* pemantauan untuk memastikan implementasi tata kelola mutu sesuai dengan pedoman.tata kelola mutu.

Kata Kunci : Akreditasi, Puskesmas, Peningkatan Mutu
Kepustakaan : 49 (2006-2023).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala berkah, rahmat, kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan dengan baik tugas akhir tesis yang berjudul **“Implementasi Tata Kelola Mutu Pasca Akreditasi Puskesmas di Kota Pangkalpinang”**. Berbagai dukungan, semangat, doa dan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak turut mensukseskan penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Misnaniarti, S.KM, M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan juga Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan tesis ini.
2. Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep, M.Kes selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat
3. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, bantuan, saran, serta kesabarannya dalam membimbing saya.
4. Dr. Haerawati Idris, SKM, M.Kes selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, bantuan, saran, serta kesabarannya dalam membimbing saya.
5. Prof. Dr. Yuanita Windusari, S.Si., M.Si selaku selaku Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan tesis ini.
6. Dr.dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc.,PKK selaku Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan tesis ini.
7. Orang tua saya tercinta, suami dan anak-anak tersayang serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, semangat, dan doa sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
8. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua dukungan, doa, motivasi serta bantuannya.

Semoga Allah membalas kebaikan dan memberikan keberkahan bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih mempunyai kekurangan, untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan untuk perbaikan. Semoga bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Desember 2023



Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 15 Januari 1983 di Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara, anak perempuan dari Bapak H. A Maskur, SH, MH dan Ibu Susiana

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 17 Pangkalpinang pada tahun 1994, sekolah menengah pertama di SMPN 3 Pangkalpinang pada tahun 1997, sekolah menengah atas di SMAN 1 Pangkalpinang pada tahun 2000. Penulis melanjutkan pendidikan jenjang sarjana muda Diploma 3 di Akademi Keperawatan Muhammadiyah Palembang dan lulus pada tahun 2003, dan melanjutkan ke jenjang sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusa Pangkalpinang dan lulus pada tahun 2012.

Penulis melaksanakan tugas sebagai ASN di Puskesmas Selat Nasik Kabupaten Belitung, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari tahun 2003 sampai 2007, selanjutnya bertugas ke RSUD Kabupaten Belitung, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari tahun 2007 sampai tahun 2009 dan pindah tugas ke Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari 2009 sampai sekarang.

Pada Agustus 2022 penulis melanjutkan studi Strata 2 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Umum.....	6
1.3.2. Tujuan Khusus.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Akreditasi Puskesmas.....	8
2.1.1. Pengertian Akreditasi Puskesmas.....	8
2.1.2. Dasar Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas.....	8
2.1.3. Tujuan Akreditasi Puskesmas.....	10
2.1.4. Manfaat Akreditasi Puskesmas.....	10
2.1.5. Penyelenggaraan Akreditasi Puskesmas.....	11
2.2. Tata Kelola Mutu.....	16

2.1.1. Konsep Mutu.....	16
2.1.2. Dimensi Mutu	20
2.1.3. Mutu Pelayanan Kesehatan	21
2.1.4. Penerapan Tata Kelola Mutu.....	22
2.3. Kerangka Teori.....	32
2.4. Kerangka Pikir Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	40
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2.1. Lokasi Penelitian	40
3.2.2. Waktu Penelitian	41
3.3. Informan Penelitian	41
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian.....	42
3.5. Instrumen Penelitian.....	43
3.6. Cara Mengumpulkan Data	43
3.7. Validasi dan Analisis Data	44
3.7.1. Validasi Data.....	44
3.7.2. Analisa Data	44
3.8. Etika Penelitian	45
3.9. Persetujuan	46
3.10. Alur Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	48
4.2. Keadaan Demografi Kota Pangkalpinang	48
4.2.1. Pertumbuhan Penduduk	48
4.2.2. Kepadatan Penduduk.....	49
4.3. Sarana Kesehatan Kota Pangkalpinang.....	49
4.2.1. Rumah Sakit.....	49
4.2.2. Puskesmas	49
4.2.3. Sarana Kesehatan Lainnya	49
4.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	50
4.5. Karakteristik Informan	50

4.6. Hasil Penelitian	53
4.6.1. <i>Plan</i>	53
4.6.2. <i>Do</i>	61
4.6.3. <i>Study</i>	66
4.6.3. <i>Action</i>	71
4.7. Pembahasan.....	78
4.6.1. <i>Plan</i>	78
4.6.2. <i>Do</i>	84
4.6.3. <i>Study</i>	87
4.6.4. <i>Action</i>	89
4.6.5. Dukungan Penerapan Tata Kelola Mutu.....	90
4.6.6. Hambatan Penerapan Tata Kelola Mutu.....	93
4.6.7. Keterbatasan Penelitian.....	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Struktur Standar Akreditasi Puskesmas	14
Tabel 2.2 Penetapan Status Akreditasi Puskesmas.....	15
Tabel 2.3 Definisi Istilah	35
Tabel 2.4 Penelitian Terkait	38
Tabel 3.1 Informan Penelitian	43
Tabel 4.1 Ruang Lingkup Penelitian	51
Tabel 4.2 Karakteristik Informan	52
Tabel 4.3 Dokumen dan Standar Acuan Puskesmas	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Deming Cycle</i>	18
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian	33
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian	34
Gambar 3.1 Alur Proses Pengolahan Data	46
Gambar 4.1 Rapat Perencanaan	57
Gambar 4.2 SOP Penataan Dokumen	65
Gambar 4.3 Pelaporan Indikator Nasional Mutu	66
Gambar 4.4 Dukungan Kepala Puskesmas	76
Gambar 4.5 Tampilan Puskesmas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Panduan Wawancara Mendalam Informan.....	103
Lampiran2. <i>Ceklist</i> Telaah Dokumen.....	106
Lampiran 3. Pedoman Observasi.....	107
Lampiran 4 Permohonan Menjadi Informan Penelitian.....	108
Lampiran 5. <i>Informed consent</i>	109
Lampiran 6. Matrik Wawancara.....	110
Lampiran 7. Keterangan Lolos Etik.....	144
Lampiran 8. Izin Penelitian.....	145
Lampiran 9. Pemberian Izin Penelitian.....	146
Lampiran 10. Keterangan Selesai Penelitian.....	147
Lampiran 11. Foto Penelitian.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan pembangunan berkelanjutan menekankan bahwa kualitas adalah elemen kunci dari cakupan kesehatan universal (UHC). Setiap negara diharapkan untuk mencapai UHC, termasuk perlindungan risiko keuangan dan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas. Data yang dipublikasikan oleh WHO menyatakan bahwa 5,7 sampai 8,4 juta kematian dikaitkan dengan perawatan berkualitas buruk setiap tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah. 60% kematian pasien dikarenakan kualitas pelayanan kesehatan yang buruk dan 40% disebabkan karena tidak digunakannya sistem kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang tidak memadai membebankan biaya sebesar US\$ 1,4–1,6 triliun setiap tahun akibat hilangnya produktivitas di negara berpenghasilan rendah dan menengah (World Health Organization, 2020).

Untuk menjamin kualitas mutu pelayanan, diperlukan suatu bentuk evaluasi eksternal terhadap fasilitas atau organisasi pelayanan kesehatan dalam konteks perawatan kesehatan, evaluasi eksternal melibatkan badan eksternal yang mengumpulkan data objektif sejalan dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan sebelumnya, untuk menghasilkan penilaian yang menyatakan apakah fasilitas atau organisasi yang bersangkutan telah mencapai standar tersebut dalam suatu mekanisme akreditasi (World Health Organization, 2022). Sebagaimana tertuang di dalam rencana aksi direktorat mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan tahun 2020-2024, isu strategis yang dihadapi yaitu: akses dan mutu pelayanan kesehatan yang telah menjadi agenda penting di bidang pelayanan kesehatan (Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan, 2021) . Hasil penelitian Shaw et. al di tahun 2014 pada 73 rumah sakit di Eropa menunjukkan bahwa akreditasi berpengaruh terhadap manajemen mutu dari pelayanan yang diberikan (Shaw *et al.*, 2014).

Permenkes nomor 34 tahun 2022 menyatakan akreditasi puskesmas yang selanjutnya disebut akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan puskesmas, setelah dilakukan penilaian bahwa puskesmas telah memenuhi standar

akreditasi. Akreditasi puskesmas sangat erat kaitannya dengan dimensi mutu pelayanan sebagaimana disebutkan dalam beberapa standar kriteria penilaian akreditasi puskesmas dan dapat digunakan sebagai upaya bagi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Capaian status akreditasi puskesmas yang semakin baik diharapkan dapat sejalan dengan upaya peningkatan mutu yang lebih baik juga di puskesmas, hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kasmiasi, et al (2021) yang menunjukkan bahwa ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik pada puskesmas terakreditasi dibanding puskesmas non terakreditasi di Kabupaten Kolaka Utara (Kasmiasi, Muhammad and Andi Yusuf, 2021).

Berdasarkan profil kesehatan Indonesia tahun 2020, terdapat 9.153 puskesmas yang telah terakreditasi atau sekitar 89,69% dari 10.205 puskesmas. Jumlah puskesmas yang terakreditasi ini sama dengan tahun 2022, dikarenakan adanya penundaan survei akreditasi puskesmas. Data tingkat kelulusan akreditasi puskesmas di Indonesia sampai tahun 2020 masih didominasi oleh status kelulusan madya dan dasar. Adapun distribusi tingkat kelulusan akreditasi puskesmas, dari 9.153 jumlah puskesmas di seluruh Indonesia, sebanyak 5.068 (55,4%) puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan madya, sebanyak 2.177 (23,8%) puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan dasar, 1.669 (18,2%) puskesmas terakreditasi status kelulusan utama, dan 239 (2,6%) puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan paripurna. Analisis capaian skor akreditasi per bab berdasarkan survei oleh surveior akreditasi puskesmas pada Tahun 2016 sd 2019 menunjukkan bahwa nilai terendah pada bab 3,6 dan 9 terkait manajemen mutu dan resiko (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdapat 64 puskesmas yang tersebar di 7 kabupaten/kota dan sudah terakreditasi seluruhnya dengan tingkat kelulusan 9 puskesmas terakreditasi dasar atau sebesar 14%, 35 puskesmas terakreditasi madya atau sebesar 55%, 9 puskesmas terakreditasi utama atau sebesar 30% dan 1 puskesmas terakreditasi paripurna atau 1% (Dinas Kesehatan Provinsi Babel, 2021). Kota Pangkalpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki 9 puskesmas dan semuanya sudah terakreditasi, 3 diantaranya terakreditasi utama (33%) dan 6 terakreditasi madya (67%). Dinas Kesehatan

Kota Pangkalpinang menargetkan seluruh puskesmas di wilayah Kota Pangkalpinang dapat mencapai minimal tingkat akreditasi utama pada reakreditasi. Dengan tata kelola mutu yang baik diharapkan kualitas mutu pelayanan puskesmas dapat ditingkatkan (Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang, 2021).

Fakta yang ditemukan dan rekomendasi yang diberikan oleh tim survei pada saat survei akreditasi yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara akreditasi puskesmas pada tahun 2016 sd 2019, diperoleh hasil capaian yang masih relatif rendah terkait bab mutu dalam standar instrumen akreditasi. Dapat diartikan bahwa upaya peningkatan mutu belum maksimal di puskesmas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh & rochmah (2017), mengemukakan bahwa berdasarkan hasil *self assesment* dan *skoring* terhadap elemen penilaian yang sudah dicapai Puskesmas Demangan untuk memenuhi standar akreditasi puskesmas, diperoleh hasil bahwa bab yang memiliki pencapaian terendah adalah Bab IX Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP) yang hanya sebesar 20%, artinya pada standar ini belum terpenuhi sesuai dan masih jauh dari standar akreditasi yang ditentukan (Maghfiroh and Rochmah, 2017). Untuk itu, puskesmas dituntut dapat menjamin perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Diharapkan akreditasi puskesmas benar-benar merupakan instrumen untuk menjaga mutu pelayanan puskesmas, tidak hanya semata mata untuk memenuhi persyaratan kredensial BPJS Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Dikarenakan adanya pandemi covid 19, Menteri Kesehatan RI mengeluarkan Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor 455 Tahun 2020 yang mengamanahkan adanya perpanjangan masa berlaku sertifikat akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan sampai dengan 1 (satu) tahun terhitung sejak bencana dinyatakan dicabut oleh pemerintah. Hal ini menyebabkan sampai Tahun 2022 kegiatan survei akreditasi mengalami penundaan. Meskipun demikian, puskesmas dituntut untuk terus mengupayakan mutu berkelanjutan walaupun tidak dilakukan penilaian eksternal oleh survei akreditasi. Di masa pandemi, menjadi tantangan terbesar yang harus dihadapi oleh institusi kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakatnya dan harus menjaga

mutu pelayanan kesehatan agar pasien tetap merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Astari and Januraga, 2022). Kebutuhan akan perubahan yang cepat dan sistematis terutama di masa pandemi, menyebabkan penggunaan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dengan model 4 langkah, yaitu perencanaan, implementasi, proses belajar dan tindakan perbaikan yang telah mendapat dukungan, dan banyak digunakan dalam meningkatkan kualitas kesehatan (Hamilton *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil monitoring evaluasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang, upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan belum maksimal diupayakan pasca akreditasi puskesmas. Diperlukan penerapana tata kelola mutu dengan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) karena merupakan intervensi yang efektif untuk dilakukan, sehingga dapat diperoleh perbaikan yang konstan dalam suatu organisasi (Fauzana & Kautsar, 2006). PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) diterapkan dalam setiap layanan yang diberikan puskesmas baik dari administrasi manajemen, upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan, sehingga diharapkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas lebih meningkat selaras dengan peningkatan status akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang ke tingkat akreditasi utama dan paripurna.

Melalui pemahaman tata kelola mutu yang baik di puskesmas, diharapkan mampu mendorong tercapainya peningkatan mutu berkesinambungan yang pada gilirannya akan terwujud budaya mutu dan keselamatan pasien/ masyarakat di puskesmas. Tata kelola mutu bukan hanya upaya untuk memenuhi persyaratan standar yang telah ditentukan serta upaya meminimalisasi risiko, namun juga membangun iklim organisasi dan budaya mutu. Implementasi tata kelola mutu diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan status akreditasi puskesmas, percepatan pencapaian target standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/ kota, peningkatan indeks keluarga sehat puskesmas minimal kategori baik, dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat.

Puskesmas harus menerapkan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan untuk tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanannya yang sudah baik, termasuk di dalamnya mengatur tentang kedisiplinan petugas pelayanan

kesehatan, mengingat bahwa dimensi ketepatan waktu memperoleh penilaian yang paling rendah. (Fernandez, Kenjam and Dodo, 2021).

Peningkatan mutu berkesinambungan adalah proses organisasi terstruktur yang melibatkan personal dalam merencanakan dan melaksanakan peningkatan secara terus menerus, menyediakan perawatan kesehatan berkualitas sesuai dengan yang diharapkan. Inisiatif model perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan tahap perencanaan dan pemilihan intervensi yang tepat serta menguji perubahan dengan menggunakan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) merupakan tantangan dan sebagian besar tidak dipahami oleh penyedia pelayanan kesehatan (Trisnantoro, Kesehatan Kubu Raya and Barat, 2018).

Diperlukan suatu metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)/PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) guna meningkatkan dan menjaga mutu secara berkesinambungan dan menyelesaikan masalah mutu (Garpersz, 2011). Penyelesaian masalah menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)/PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) membantu instansi untuk lebih detail dan terstruktur untuk mencari akar permasalahan dan rencana perbaikan yang tepat sehingga dapat menyelesaikan masalah dan menjaganya supaya tidak terjadi masalah yang sama di waktu mendatang (Permana, et al 2021).

Puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan terkait upaya meningkatkan dan menjaga mutu pasca akreditasi. Penelitian yang sudah ada lebih fokus membahas hubungan akreditasi dengan kualitas mutu puskesmas sedangkan penelitian mengenai evaluasi implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi di Kota Pangkalpinang belum pernah diteliti sebelumnya. Selain itu, belum pernah dilakukan analisis tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas dengan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik meneliti mengenai implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan capaian akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang masih didominasi status kelulusan akreditasi madya (67%) dan hasil monitoring evaluasi

yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang, upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan belum maksimal diupayakan pasca akreditasi puskesmas, belum semua puskesmas di Kota Pangkalpinang konsisten melakukan pelaporan pengukuran indikator nasional mutu melalui aplikasi mutufasyankes.kemkes.go.id. Diperlukan penerapan tata kelola mutu dengan metoda PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam setiap layanan yang diberikan puskesmas baik dari administrasi manajemen, upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mengenai implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang pada tahapan proses siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) agar puskesmas dapat melakukan upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan di puskesmas.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis aspek siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang, pada tahapan *Plan* yang terdiri dari pengumpulan data dan analisa data untuk mengidentifikasi masalah mutu, menetapkan tujuan, identifikasi akar penyebab masalah dan merencanakan pemecahan masalah.
2. Menganalisis aspek siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang, pada tahapan *Do* yang terdiri dari melakukan pilot project, mendokumentasikan hasil ujicoba, melakukan analisa data.
3. Menganalisis aspek siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang, pada tahapan *Study* yang terdiri dari membandingkan hasil ujicoba dengan target/tujuan, membuat kesimpulan, melakukan pemantauan, pengendalian dan penilaian, pembelajaran.

4. Menganalisis aspek siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang, pada tahapan *Action* yang terdiri dari standarisasi untuk uji coba yang berhasil.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang dan bahan masukan untuk upaya peningkatan mutu puskesmas secara berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat menjadi sumber dan panduan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang implementasi tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai informasi kepada puskesmas untuk lebih memahami hambatan implementasi siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) dalam tata kelola mutu pasca akreditasi puskesmas, sehingga dapat melibatkan seluruh pegawai puskesmas untuk berperan serta aktif dalam upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

3. Bagi Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang

Sebagai bahan informasi terkait gambaran tata kelola mutu dengan siklus PDSA (*Plan, Do, Study, Action*) pasca akreditasi puskesmas di Kota Pangkalpinang dan menjadi dasar bagi pembuat kebijakan dalam menyusun kebijakan tentang upaya peningkatan mutu puskesmas di Kota Pangkalpinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarini, D., Najma, Idris, H., Etrawati, F., Utama, F., Ermi, N., Ardillah, Y., Razak, R., Rosyasa, A., Yeni & Sari, I. (2021) *Menulis Itu Mudah - Teori dan Aplikasi Penulisan Karya Ilmiah untuk Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
- Ariyanti, F. and Arofi, S.P. (2021) ‘Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas’, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), pp. 180–190. Available at: <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i03.509>.
- Asfar, I.T. (2019) ‘Analisis Naratif, Analisis Konten, dan Analisis Semiotik’, in *Penelitian Kualitatif*, pp. 1–53. Available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21963.41767>.
- Astari, N.K.Y.S. and Januraga, P.P. (2022) ‘Strategi Puskesmas Kuta Ii Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19’, *Archive of Community Health*, 8(3), p. 475. Available at: <https://doi.org/10.24843/ach.2021.v08.i03.p08>.
- Devkaran, S. and O’Farrell, P.N. (2015) ‘The impact of hospital accreditation on quality measures: An interrupted time series analysis Quality, performance, safety and outcomes’, *BMC Health Services Research*, 15(1). Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0784-5>.
- Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang (2021) ‘Profil Kesehatan Kota Pangkalpinang Tahun 2021’.
- Dinas Kesehatan Provinsi Babel (2021) ‘Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., p. 168.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (2020) *Pedoman Audit Internal dan Pertemuan Tinjauan Manajemen Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.
- Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, K.R. (2021) *Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas*.
- Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, K.R. (2022) ‘Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/3991/2022 tentang Petunjuk Teknis Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri’.
- Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan (2021) *Laporan Akuntabilitas Kinerja*.

- Dixon-Woods, M. and Martin, G.P. (2016) 'Does quality improvement improve quality?', *Future Hospital Journal*, 3(3), pp. 191–194. Available at: <https://doi.org/10.7861/futurehosp.3-3-191>.
- Farokah, L. (2022) 'Quality Assurance Implementation Strategy with PDSA Approach at the Health Center in Situbondo District', *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 7(3). Available at: www.ijisrt.com928.
- Fauzana & Kautsar (2006) 'Plan-Do-Check Act (Pdca)', *Encyclopedia of Production and Manufacturing Management*, 16(September 2018), pp. 523–523. Available at: https://doi.org/10.1007/1-4020-0612-8_689.
- Fernandez, L.D.I., Kenjam, Y. and Dodo, D.O. (2021) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi', *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(3), pp. 276–285. Available at: <https://doi.org/10.35508/mkm.v3i3.3856>.
- Garpersz, V. (2011) *Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hamilton, J.L. *et al.* (2022) 'Quality improvement and rapid PDSA cycles to maintain routine surveillance of pulmonary pathogens during the COVID-19 pandemic in a pediatric cystic fibrosis clinic', *Journal of Pediatric Nursing*, 63, pp. 131–135. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.11.006>.
- Al Hikami, M.U.A., Marianah, M. and Haksama, S. (2022) 'Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), pp. 7–19. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.10.1.2022.7-19>.
- Idris, H. (2019) *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/339016970_Mutu_Pelayanan_Kesehatan.
- Idris, I. (2015) 'Analisis Kesiapan Puskesmas dalam Implementasi Akreditasi di Kota Lhokseumawe Tahun 2015'. Available at: <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/51073>.
- Jaya, I.M.L.M. (2020) *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Yogyakarta : Quadrant., 2020.
- Kasmiati, P., Muhammad, R. and Andi Yusuf (2021) 'Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Puskesmas Terakreditasi Puskesmas Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021', *NersMid Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 9(1), pp. 28–36. Available at: <http://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/101>.

- Kemendes RI. 2015 (2017) *Pedoman Penyusunan Dokumen Akreditasi, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.*
- Kemendes RI (2016) 'Berita Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas Dengan', (1423).
- Kementerian Kesehatan RI (2013) 'Permenkes No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional', *Permenkes No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Kementerian Kesehatan RI (2021) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenkes, 2023 (2023) 'Kepmenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 Tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat', pp. 1–195.
- Kepmenkes RI, 1529 (2019) *Kepmenkes RI no 1529/MENKES/SK/X/2010 Tentang Pedoman Pembina Terpadu Puskesmas Oleh Dinas Kesehatan, Kepmenkes RI,1529.*
- Limato, R. *et al.* (2019) 'What factors do make quality improvement work in primary health care? Experiences of maternal health quality improvement teams in three Puskesmas in Indonesia', *PLoS ONE*, 14(12), pp. 1–18. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0226804>.
- Maghfiroh, L. and Rochmah, T.N. (2017) 'Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun Dalam Menghadapi Akreditasi', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 13(4), p. 329. Available at: <https://doi.org/10.30597/mkmi.v13i4.1665>.
- Melati, Revida, E. and Sinambela, M. (2019) 'Hubungan Monitoring dan Evaluasi dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sei Suka-Batubara', *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 1(1), pp. 9–17. Available at: <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/view/189>.
- Nuryati, S. (2017) 'Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2). Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6137>.
- Permenkes 34, 2022 (2022) 'Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi', pp. 1–16.
- Permenkes 43, 2019 (2019) 'Permenkes 43, 2019', *Permenkes 43, 2019*, 8(5), p. 55.

- Phonna, C.D. *et al.* (2021) 'Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan', *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2), pp. 79–83. Available at: <https://doi.org/10.35727/jha.v3i2.106>.
- Rantung, H.B., Darmawansyah, D. and Asdar, M. (2021) 'Analysis of the Planning Process at the Health Center Level at the Poso Regency Health Office', *International Journal Papier Public Review*, 2(3), pp. 58–68. Available at: <https://doi.org/10.47667/ijppr.v2i3.104>.
- Reed, J.E. and Card, A.J. (2016) 'The problem with plan-do-study-act cycles', *BMJ Quality and Safety*, 25(3), pp. 147–152. Available at: <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-005076>.
- Rosdyanti, T. and Suwanto, S. (2020) 'Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Uptd Puskesmas Purbolinggo Lampung Timur', *DERIVATIF: Jurnal Manajemen*, 14(1). Available at: <https://doi.org/10.24127/jm.v14i1.442>.
- Sdmk, K. *et al.* (2023) 'ISSN 2623-1581 (Online) ISSN 2623-1573 (Print) Analisis Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Utara Melalui Pendekatan Sumber Daya Manusia Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat Page 122 ISSN 2623-1581 (Online) ISSN 2623-1573 (Print) PEND', 7(April).
- Shaw, C.D. *et al.* (2014) 'The effect of certification and accreditation on quality management in 4 clinical services in 73 European hospitals', *International Journal for Quality in Health Care*, 26(March), pp. 100–107. Available at: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu023>.
- Susanti, F., Lestari, Y. and Abdiana, A. (2019) 'Analisis Komparasi Pelaksanaan Klinik Sanitasi antara Puskesmas Pencapaian Tinggi dan Puskesmas Pencapaian Rendah di Kota Jambi Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), p. 677. Available at: <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1057>.
- Trisnantoro, L., Kesehatan Kubu Raya, D. and Barat, K. (2018) 'Pelaksanaan Kebijakan Akreditasi Puskesmas Di Kabupaten Kubu Raya Implementation of Public Health Center Accreditation Policy in Kubu Raya District', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 07(01), pp. 18–23.
- Utari, E., Sultan, U. and Tirtayasa, A. (2020) 'Analisis Matriks USG (Urgency, Seriousness and Growth) Banten Mangrove Center Bagi Masyarakat Kelurahan', *Biodidaktika: Jurnal Biologi dan Pembelajarannya*, 15(2), pp. 31–42.
- Wijyantiningrumy, T. *et al.* (2020) 'Analisis Kualitas Upaya Kesehatan Individu Setelah Penilaian Akreditasi Puskesmas Kota Semarang Machine Translated by Google', 5(5), pp. 36–46.

- World Health Organization (2020) *Quality Of Care*. Available at: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3.
- World Health Organization (2022) *Health care accreditation and quality of care: exploring the role of accreditation and external evaluation of health care facilities and organizations*. Available at: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1473223/retrieve>.
- Zahroti, E.N. (2018) 'Pendekatan Pdsa Untuk Perbaikan Proses Pada Indikator Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 111. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.111-121>.
- Zuchdi, D. and Afifah, W. (2019) *Analisis Konten Etnografi & Grounded Theory, dan Hermeneutika Dalam Penelitian*. 1st edn. Edited by R. Damayanti. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zulfahman *et al.* (2021) 'Evaluasi Implementasi Manajemen Puskesmas Terakreditasi Utama di Kabupaten Kampar Tahun 2020', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(3), pp. 393–402. Available at: <https://doi.org/10.25311/keskom.vol6.iss3.636>.