

# **TESIS**

## **ANALISIS SISTEM PEMBINAAN AKREDITASI PUSKESMAS DI WILAYAH DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2024**



**OLEH :**

**NAMA : ARNITA HOTMAULI**  
**NIM : 10012682125014**

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

# **TESIS**

## **ANALISIS SISTEM PEMBINAAN AKREDITASI PUSKESMAS DI WILAYAH DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2024**

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



OLEH :

NAMA : ARNITA HOTMAULI  
NIM : 10012682125014

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS SISTEM PEMBINAAN AKREDITASI  
PUSKESMAS DI WILAYAH DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN OGAN ILIR  
TAHUN 2024**

**TESIS**

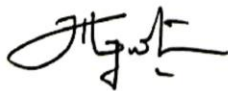
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S2) Magister  
Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Sriwijaya

**Oleh :**

**Nama : Arnita Hotmauli**  
**NIM : 10012682125014**

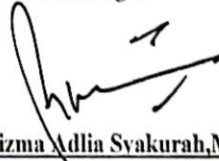
Palembang, Agustus 2024

**Pembimbing I**



Dr. Misnaniarti, SKM., M.KM  
NIP. 197606092002122001

**Pembimbing II**



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

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**



  
Dr. Misnaniarti, SKM., MKM  
NIP. 197606092002122001


## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul Analisis Sistem Pembinaan Akreditasi Puskesmas di wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024 telah dipertahankan di hadapan Tim penguji Tesis Program studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 2 Agustus 2024 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Tim penguji Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, September 2024


Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis


Ketua :


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

Anggota :

2. Dr.Misnaniarti,SKM.,MKM : (  )  
NIP. 197606092002122001

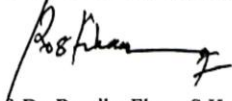
3. Dr.dr.Rizma Adlia Syakurah,MARS : (  )  
NIP.198601302019032013

4. Dr.Haerawati Idris,SKM.,M.Kes : (  )  
NIP.198603102012122001

5. Najmah,SKM.,MPH.,Ph.D : (  )  
NIP.198307242006042003



Koordinator Program Studi  
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

(  )  
Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes  
NIP. 19710927 199403 2 004

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnita Hotmauli  
NIM : 10012682125014  
Judul Tesis : Analisis Sistem Pembinaan Akreditasi Puskesmas di  
Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Tahun  
2024

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,

2024



Arnita Hotmauli  
NIM.10012682125014

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arnita Hotmauli  
NIM : 10012682125014  
Judul Tesis : Analisis Sistem Pembinaan Akreditasi Puskesmas di  
Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir tahun  
2024

Memberikan 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 untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*)

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

Palembang, September 2024



Arnita Hotmauli  
NIM.10012682125014

**ADMINISTRATION OF HEALTH POLICY  
MASTER STUDY PROGRAM (S2) OF PUBLIC HEALTH SCIENCE  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

*Scientific paper in the form of a Thesis,  
2 August 2024*

*Arnita Hotmauli; Supervisor by Misnaniarti and Rizma Adlia Syakurah*

*Analysis of the Accreditation Development System of Community Health Centers in the  
Ogan Ilir District Health Office in 2024  
xiii + 150 pages, 7 pictures, 11 tables, 4 attachment*

**ABSTRACT**

*The accreditation development of community health centers is an activity aimed at preparing these centers to meet accreditation standards. The approach used in the accreditation development of community health centers is through a systems approach, where the improvement of the performance of community health centers serves as the output from the structure (input) that is managed through a process. This study aims to analyze the efforts in the accreditation development of community health centers. The research method uses a qualitative approach with a phenomenological perspective. The research results indicate that the accreditation coaching system for community health centers in Ogan Ilir Regency is supported by the Decree of the Head of the Health Office of Ogan Ilir Regency regarding the Accreditation Coaching Team, funding sourced from the regional and national budgets, a coaching schedule, and facilities that align with the guidelines. The planning for development has not been outlined in the operational plan, the implementation of development both directly and indirectly, and the evaluation is conducted after accreditation, especially concerning the achievements of the re-accreditation of community health centers. Follow-up efforts include the completeness of facilities and infrastructure, supporting data for accreditation, and understanding of accreditation guidelines. Further research needs to explore the role of leadership in the accreditation development of community health centers.*

*Keywords: System, Development, Accreditation of Community Health Centers  
References: 62 (1988-2024)*

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Karya tulis ilmiah berupa Tesis,  
2 Agustus 2024

Arnita Hotmauli ; Dibimbing oleh Misnaniarti dan Rizma Adlia Syakurah  
Analisis Sistem Pembinaan Akreditasi Puskesmas di Wilayah Dinas Kesehatan  
Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024  
xiii + 150 halaman, 7 gambar, 11 tabel, 4 lampiran

**ABSTRAK**

Pembinaan akreditasi puskesmas merupakan kegiatan dalam menyiapkan puskesmas agar memenuhi standar akreditasi. Pendekatan yang digunakan dalam pembinaan akreditasi puskesmas melalui pendekatan sistem dimana peningkatan kinerja puskesmas sebagai keluaran (*output*) dari struktur (*input*) yang dikelola melalui sebuah proses. Studi ini untuk menganalisis upaya pembinaan akreditasi puskesmas dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan sistem pembinaan akreditasi puskesmas didukung SK Tim Pembina akreditasi, anggaran bersumber APBD dan APBN, terdapat jadwal pembinaan sarana prasarana pembinaan sesuai dengan pedoman. Perencanaan pembinaan belum disusun dalam rencana operasional, pelaksanaan pembinaan secara langsung dan tidak langsung, evaluasi dilaksanakan setelah akreditasi tentang capaian reakreditasi puskesmas, upaya tindak lanjut tentang kelengkapan sarpras dan data dukung akreditasi, pemahaman pedoman akreditasi. Penelitian selanjutnya perlu mengeksplorasi peran kepemimpinan dalam pembinaan akreditasi puskesmas.

Kata Kunci : *Sistem, Pembinaan, Akreditasi Puskemas*  
Kepustakaan : 62 (1988-2024)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Karunia dan Hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tesis dengan judul “**Analisis Sistem Pembinaan Akreditasi Puskesmas di Wilayah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024**” ini dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Magister pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Palembang.

Pelaksanaan penelitian proses penulisan dan penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof.Dr Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus Pembimbing I saya yang sudah memberikan banyak bimbingan kepada saya;
3. Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes selaku Koordinator Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
4. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran serta telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan ikhlas dan sabar selama penulisan tesis ini;
5. Prof. Dr. Yuanita Windusari, S.Si., M.Si., Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes dan Najmah, S.K.M., M.P.H., Ph.D selaku Tim Penguji yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing dan menguji tesis. Bimbingan, masukan dan saran yang diberikan sangat berharga bagi perkembangan penelitian saya;
6. Mama Zulyana Onang, suami saya Iwan Stia Budi dan anak-anak saya M.Sadad Al Fayed, Atha Faith Akbar dan Aisyah Zafirah Ayu atas do'a, kasih sayang, semangat dan dukungan kepada saya;
7. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses penulisan tesis dan perkuliahan;

8. Kepada Bapak Hendra Kudeta,SKM selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir yang sudah mengizinkan dan memberikan bantuan kepada saya selama tugas belajar;
9. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Ibu Hj. Susi Andriyani,S.Kep.,Ners.,M.Kes yang telah memberikan dukungan selama proses tugas belajar;
10. Kepala Seksi Fasyankes, Mutu dan Akreditasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, Ibu Tri Mahiya Fitriyanti,S.Kep.,M.Si yang telah memberikan dukungan selama proses tugas belajar;
11. Teman-teman di Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir yang sudah memberikan dukungan kepada saya;
12. Kepala Puskesmas Payakabung, Ibu Maryani,SST beserta staf yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan;
13. Kepala Puskesmas Simpang Timbangan, Bapak Fredi Dwi Atmaja,SKM.,M.Si beserta staf yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan;
14. Kepala Puskesmas Kerinjing, Ibu Armayati,SKM beserta staf yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan;

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan. namun demikian penulis tetap berharap kiranya tesis ini bisa memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun pihak lain.

Palembang,

2024

Penulis

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan pada tanggal 30 Agustus 1978 di Kota Bengkulu. Putri kedua dari Bapak H.Panggabean (Alm) dan Zulyana, dan memiliki lima saudara kandung lainnya.

Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SDN 1 Kemumu Kabupaten Bengkulu Utara pada Tahun 1989, melanjutkan Pendidikan menengah pertama di SMP Sint Carolus Kota Bengkulu sampai Tahun 1992, kemudian Pendidikan menengah atas di SPK DEPKES Bengkulu hingga Tahun 1995 dan selanjutnya meneruskan Pendidikan Kebidanan di PPB A DEPKES Bengkulu Tahun 1996. Penulis juga menyelesaikan Pendidikan di Universitas Kader Bangsa pada Tahun 2014. Pada Tahun 2019 penulis menyelesaikan jenjang Pendidikan Diploma III Kebidanan di POLTEKES Kemenkes Palembang.

Penulis pernah berkerja sebagai Bidan Desa di Desa Air Baus II Kecamatan Lubuk Durian Kabupaten Bengkulu Utara dari Tahun 1996 sampai dengan Tahun 2004. Selanjutnya pada Tahun 2005 penulis diangkat menjadi pegawai negeri sipil dan ditempatkan di Puskesmas Lubuk Durian. Tahun 2006 penulis pindah ke Puskesmas Kemumu Kabupaten Bengkulu Utara dan pada akhir Tahun 2006 penulis pindah tugas ke Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir hingga sekarang.

Pada pertengahan Tahun 2021 penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Palembang, Bidang Kajian Umum (BKU) Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....   | i     |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | ii    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....  | iii   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....   | iv    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS</b> .....                                 | v     |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....                      | vi    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | vii   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | viii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | ix    |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....   | xi    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | xii   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xvi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xvii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xviii |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....  | xix   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | 20    |
| <b>1.1. Latar Belakang</b> .....   | 20    |
| <b>1.2. Rumusan Masalah Penelitian</b> .....                               | 22    |
| <b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....  | 23    |
| <b>1.4. Manfaat Hasil Penelitian</b> .....                                 | 23    |
| <b>1.4.1. Manfaat Teoritis</b> .....                                       | 23    |
| <b>1.4.2. Manfaat Praktis</b> .....  | 23    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                       | 24    |
| <b>2.1. Definisi Mutu</b> .....  | 25    |
| <b>2.2. Mutu Pelayanan Kesehatan</b> .....                                 | 26    |
| <b>2.3. Dimensi Mutu</b> .....   | 27    |
| <b>2.4. Indikator mutu pelayanan kesehatan</b> .....                       | 29    |
| <b>2.5. Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</b> ..... | 29    |
| <b>2.6. Pendampingan Akreditasi Puskesmas</b> .....                        | 34    |
| <b>2.7. Pembinaan Terpadu</b> .....  | 35    |

|   |    |
|---|----|
| 2.7.1. Pembagian dan Pengorganisasian Tim Pembina <i>Cluster</i> Binaan | 37 |
| 2.7.2. Pengorganisasian Tim Pembina <i>Cluster</i> Binaan               | 38 |
| 2.7.3. Pembagian tugas Tim Pembina <i>cluster</i> binaan                | 38 |
| 2.7.4. Prinsip Pembinaan  | 40 |
| 2.7.5. Metode Pembinaan   | 41 |
| 2.7.6. Indikator Keberhasilan pembinaan                                 | 41 |
| 2.7.7. Persiapan Pembinaan  | 43 |
| 2.7.8. Penyusunan Rencana Pembinaan                                     | 45 |
| 2.7.9. Pelaksanaan Pembinaan  | 46 |
| 2.7.10. Evaluasi Pembinaan  | 49 |
| 2.7.11. Manfaat Pembinaan   | 49 |
| 2.7.12. Pembiayaan  | 50 |
| 2.8. Peningkatan Kualitas menggunakan siklus USE PDSA                   | 51 |
| 2.8.1 U = <i>Understand quality improvement needs/</i>                  | 51 |
| 2.8.2 S = <i>State the quality problem/</i>                             | 52 |
| 2.8.3 E = <i>Evaluate the root cause/</i>                               | 52 |
| 2.8.4 P = <i>Plan the solution/</i>                                     | 54 |
| 2.8.5 D = <i>Do or implement the solution/</i>                          | 54 |
| 2.8.6 S = <i>Study the solution results/</i>                            | 54 |
| 2.8.7 A = <i>Act to standardize the solution/</i>                       | 54 |
| 2.9. Kerangka Teori   | 55 |
| 2.10. Kerangka Pikir  | 56 |
| 2.11. Definisi Istilah  | 57 |
| 2.12. Penelitian terdahulu  | 60 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>  | 69 |
| 3.1. Desain Penelitian  | 69 |
| 3.2. Alur Penelitian  | 70 |
| 3.3. Lokasi dan waktu penelitian  | 70 |
| 3.4. Informan Penelitian  | 70 |
| 3.5. Jenis, alat dan cara pengumpulan data                              | 75 |
| 3.5.1. Jenis Data   | 75 |
| 3.5.2. Alat Pengumpulan Data  | 75 |
| 3.5.3. Cara Pengumpulan Data  | 75 |

|  |            |
|--|------------|
| 3.6. Validitas Data .....                            | 75         |
| 3.7. Analisis Data .....                             | 76         |
| 3.8. Etika Penelitian .....                          | 78         |
| 3.8.1. Lembar Persetujuan .....                      | 78         |
| 3.8.2. Tanpa Nama (Anonim) .....                     | 78         |
| 3.8.3. Kerahasiaan .....                             | 78         |
| 3.8.4. Keadilan dan Keterbukaan .....                | 78         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>79</b>  |
| <b>4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>    | <b>79</b>  |
| 4.1.1. Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir .....     | 79         |
| 4.1.2. Puskesmas Payakabung .....                    | 83         |
| 4.1.3. Puskesmas Simpang Timbangan .....             | 86         |
| 4.1.4. Puskesmas Kerinjing .....                     | 87         |
| 4.2. Karakteristik Informan .....                    | 88         |
| 4.2.1 Karakteristik informan utama .....             | 89         |
| 4.2.2 Karakteristik informan kunci .....             | 90         |
| 4.3. Pola Proses Analisa Data Hasil Penelitian ..... | 91         |
| 4.3.1 Sumber Daya Pembinaan .....                    | 93         |
| 4.3.2 Perencanaan Pembinaan/ <i>Plan</i> .....       | 93         |
| 4.3.3 Pelaksanaan Pembinaan/ <i>Do</i> .....         | 94         |
| 4.3.4 Evaluasi Pembinaan/ <i>Study</i> .....         | 94         |
| 4.3.5 Tindak Lanjut/ <i>Action</i> .....             | 94         |
| 4.3.6 Kinerja Puskesmas/ <i>Performance</i> .....    | 95         |
| 4.4. Fokus Grup Diskusi .....                        | 95         |
| 4.5. Hasil Penelitian .....                          | 97         |
| 4.5.1. Input .....                                   | 97         |
| 4.5.2. Proses .....                                  | 103        |
| 4.5.3. <i>Output</i> .....                           | 107        |
| 4.6. Pembahasan .....                                | 108        |
| 4.6.1. Input .....                                   | 108        |
| 4.6.2. Proses .....                                  | 116        |
| 4.6.3. Output .....                                  | 122        |
| 4.7. Keterbatasan Penelitian .....                   | 123        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>              | <b>124</b> |

|  |     |
|--|-----|
| <b>5.1. Kesimpulan</b> .....                         | 124 |
| <b>5.2. Saran</b> .....                              | 125 |
| <b>5.2.1. Dinas Kesehatan</b> .....                  | 125 |
| <b>5.2.2. Tim Pembina Akreditasi Puskesmas</b> ..... | 125 |
| <b>5.2.3. Tim Akreditasi Puskesmas</b> .....         | 126 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                | 132 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                          | 127 |

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 2.1. Definisi Istilah.....   | 41             |
| Tabel 2.2. Penelitian-penelitian sebelumnya.....   | 44             |
| Tabel 3.1. Alur proses penolahan data dari kode ke teori .....   | 55             |
| Tabel 4.1 Kategori dan Status Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024 .....   | 81             |
| Tabel 4.2 Capaian Standar Pelayanan Minimal Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2022 dan Tahun 2023 .....                                  | 83             |
| Tabel 4.3 Jumlah penduduk, jumlah rumah tangga, rata-rata jiwa/rumah tangga, kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Payakabung 2023 ..... | 84             |
| Tabel 4.4 Jumlah Ketenagaan di Puskesmas Payakabung Tahun 2023 .....   | 84             |
| Tabel 4.5 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Per Desa di wilayah kerja .....   | 87             |
| Tabel 4.6 Karakteristik Informan Utama.....  | 89             |
| Tabel 4.7 Karakteristik Informan Kunci.....  | 90             |
| Tabel 4.8 Karakteristik Informan Kunci.....  | 90             |



## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori .....                                  | 39             |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....                                  | 40             |
| Gambar 3.1 Diagram Bawang .....                                  | 53             |
| Gambar 3.2. Alur Penelitian .....                                | 54             |
| Gambar 3.3. Alur Proses Pengolahan Data dari kode ke teori ..... | 61             |
| Gambar 4.1 Peta Geografis Ogan Ilir .....                        | 82             |
| Gambar 4.2 Pola Analisa data Kualitatif .....                    | 92             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Lampiran 1 Matriks Wawancara Mendalam .....  | 132            |
| Lampiran 2 Matriks Wawancara Mendalam .....  | 145            |
| Lampiran 3 <i>Informed Consent</i> (Lembar Penjelasan Penelitian).....                 | 156            |
| Lampiran 4 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan Informan) .....                 | 157            |
| Lampiran 5 Pedoman Wawancara Mendalam Kepala Seksi Fasyankes Mutu dan Akreditasi ..... | 158            |
| Lampiran 6 Pedoman Wawancara Mendalam Tim Pembina Cluster Binaan .....                 | 161            |
| Lampiran 7 Pedoman Wawancara Mendalam Kepala Puskesmas .....                           | 164            |
| Lampiran 8 Instrumen Focus Group Discussion (FGD) .....                                | 166            |
| Lampiran 9 Instrumen Focus Group Discussion . .....                                    | 167            |
| Lampiran 10 Matriks Perbaikan Tesis.....   | 168            |

## DAFTAR SINGKATAN

|           |  |
|-----------|--|
| APBD      | : Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah       |
| APBN      | : Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara       |
| ASPAK     | : Aplikasi sarana prasarana dan alat Kesehatan |
| BLUD      | : Badan Layanan Umum Daerah                    |
| FGD       | : Fokus grup diskusi                           |
| IKP       | : Insiden Keselamatan Pasien                   |
| IKS       | : Indeks Keluarga Sehat                        |
| INM       | : Indikator Mutu nasional                      |
| PDSA      | : Plan, do ,study, action                      |
| PKP       | : Penilaian Kinerja Puskesmas                  |
| Puskesmas | : Pusat Kesehatan Masyarakat                   |
| SA        | : Self Assesment                               |
| SDM       | : Sumber daya Manusia                          |
| SPM       | : Standar Pelayanan Minimal                    |
| TPCB      | : Tim Pembina Cluster Binaan                   |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan institusi kesehatan pertama yang melakukan pekerjaan kesehatan masyarakat dan perseorangan dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan di bidang tugasnya. Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas adalah mewujudkan masyarakat yang berperilaku sehat, hidup dalam lingkungan yang sehat dan mempunyai kesehatan yang optimal bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Untuk mewujudkan Puskesmas yang efektif, efisien, bertanggung jawab dan berkelanjutan maka penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas harus memenuhi prinsip paradigma kesehatan, prinsip kemandirian, tanggung jawab daerah, penggunaan teknologi tepat guna, integrasi, dan keberlanjutan (Kemenkes, 2019).

Penjaminan mutu pelayanan Puskesmas diperlukan untuk mewujudkan pusat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, akuntabel, dan berkelanjutan. Menurut Donabedian (2003) penjaminan mutu mencakup seluruh kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan, melindungi, memajukan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Kemenkes (2022) Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa sisi yaitu dari sisi pengguna jasa, kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Berdasarkan sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu dipersepsikan sebagai pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, kemudahan akses pelayanan dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit. Untuk memastikan pelayanan Puskesmas yang bermutu dibutuhkan penjaminan mutu Puskesmas melalui penyelenggaraan akreditasi Puskesmas. (Kemenkes, 2022).

Akreditasi merupakan pengakuan terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Akreditasi bertujuan untuk meningkatkan, menjamin mutu dan keamanan pelayanan terhadap pasien dan masyarakat, meningkatkan perlindungan tenaga kesehatan dan puskesmas dengan mendukung program pemerintah di bidang kesehatan. (Kemenkes, 2022). Untuk mencapai hasil akreditasi Puskesmas sesuai

dengan tujuan yang diharapkan, salah satu faktor penting adalah bantuan pembinaan akreditasi Puskesmas.

Pendampingan akreditasi Puskesmas merupakan rangkaian kegiatan dalam menyiapkan Puskesmas agar memenuhi standar akreditasi. Menurut Kementerian Kesehatan (2015) pendampingan akreditasi merupakan kegiatan memelihara serta meningkatkan pencapaian standar akreditasi secara berkesinambungan sampai dilakukan penilaian akreditasi berikutnya. Tugas Tim Pendamping Akreditasi Puskesmas yaitu melaksanakan fasilitasi dan pembinaan secara intensif kepada Puskesmas dalam rangka persiapan menuju penilaian akreditasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, pendampingan akreditasi didukung dari segi masukan, proses dan hasil. Dari segi proses, pendampingan masih bersifat pengawasan dan fokus pada kelengkapan jumlah dokumen dan belum bersifat pendampingan (Setiawan H.T, 2018). Kajian lain juga mencatat bahwa persiapan akreditasi belum maksimal karena ada unsur yang mempengaruhi komunikasi (fasilitasi, pemahaman dan konsistensi), sumber daya (orang, wilayah, informasi, alat), komitmen dan dukungan, struktur birokrasi (SOP dan fragmentasi) (Stevani, Y. (2019).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021, jumlah puskesmas yang terakreditasi pada akreditasi perdana sebanyak 9.153 (90%), puskesmas dengan status dasar sebanyak 2.177 , puskesmas dengan status akreditasi madya sebanyak 5.068 , puskesmas status akreditasi utama sebanyak 1.669 buah, dan puskesmas dengan status akreditasi paripurna sebanyak 239 . (Kemenkes 2022). Terdapat 345 Puskesmas di 17 kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Selatan, dan terakreditasi sebanyak 334 Puskesmas (96,8%) (Profil Dinkes Sumsel, 2021).

Berdasarkan profil Dinas Kesehatan Ogan Ilir tahun 2022, dari total 25 puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir diketahui 9 (36%) puskesmas dengan status akreditasi dasar, 15 (60%) puskesmas dengan status madya dan 1 puskesmas (4 %) dengan status utama dan belum ada yang status akreditasi paripurna sedangkan target Dinas kesehatan Ogan Ilir yaitu 5(20%) puskesmas dengan status paripurna dan 20 (80%) puskesmas dengan status utama .(Profil Dinkes Ogan Ilir,2022).

Untuk mencapai target akreditasi puskesmas di Ogan Ilir, upaya fasilitasi dan pembinaan perlu terus dilakukan. Kesiapan tim pembina proses fasilitasi dan pembinaan, dukungan sarana dan prasarana merupakan faktor kunci keberhasilan puskesmas dalam memenuhi standar akreditasi. Upaya pembinaan dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan aspek individu, tata kelola dan dukungan pemerintah setempat.

Pembinaan puskesmas daerah/kota sudah dilaksanakan, namun belum terencana dan terpadu, serta belum ada indikator kinerja keberhasilan pembinaan, sehingga sulit diukur kualitas pembinaannya. Pembinaan terpadu adalah pembinaan yang dilakukan secara bersama-sama oleh semua unsur program yang ada di dinas kesehatan daerah kabupaten/kota melalui Tim Pembina Cluster Binaan (Tim Pembina Cluster Binaan) sebagai representasi dinas kesehatan daerah kabupaten/kota yang dilaksanakan secara periodik, terpadu antar program, dan berkesinambungan. Pembinaan terpadu di Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir sudah mulai dilakukan pada Tahun 2022.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Analisis Pembinaan Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2023.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan profil Dinkes Ogan Ilir tahun 2022, dari total 25 puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir diketahui 9 (36%) puskesmas dengan status akreditasi dasar, 15 (60%) puskesmas dengan status madya dan 1 puskesmas (4 %) dengan status utama dan belum ada yang status akreditasi paripurna sedangkan target Dinas kesehatan Ogan Ilir yaitu 5(20%) puskesmas dengan status paripurna dan 20 (80%) puskesmas dengan status utama .(Profil Dinkes Ogan Ilir,2022).

Menurut Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2022 salah aspek paling penting untuk mencapai target akreditasi yaitu pembinaan Akreditasi Puskesmas. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian adalah Bagaimanakah upaya pembinaan akreditasi puskesmas ditinjau dari aspek input, proses dan output di Kabupaten Ogan Ilir?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.8.1. Tujuan Umum**

Menganalisis upaya pembinaan akreditasi puskesmas berdasarkan pendekatan sistem di Kabupaten Ogan Ilir.

#### **1.8.2. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis komponen input dalam upaya pembinaan akreditasi Puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir.
2. Menganalisis komponen proses dalam upaya pembinaan akreditasi Puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir.
3. Menganalisis komponen output dalam upaya pembinaan akreditasi Puskesmas di Kabupaten Ogan Ilir.

### **1.4. Manfaat Hasil Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi tentang akreditasi Puskesmas khususnya dalam referensi tentang pembinaan akreditasi puskesmas.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

##### **1.4.2.1. Bagi Puskesmas**

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan puskesmas setelah mendapatkan pembinaan yang sesuai.

##### **1.4.2.2. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir**

Sebagai masukan bagi Dinas Kesehatan dalam pengambilan keputusan pembinaan akreditasi puskesmas di wilayah Kabupaten Ogan Ilir.

##### **1.4.2.3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Meningkatkan kepustakaan Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam cakupan teori dan implementasi kebijakan yang diteliti selain itu agar menambah wawasan, pengetahuan, perbandingan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian juga diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi seluruh civitas akademik Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan

menjadi masukan dalam perkembangan bidang keilmuan dan teknologi dalam menganalisis kebijakan terhadap upaya pendampingan akreditasi puskesmas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al Hilali, K. S., Al Mughairi, B. M., Kian, M. W., & Karim, A. M. (2020). Coaching and mentoring. Concepts and practices in development of competencies: A theoretical perspective. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(1), 41-54.
- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Andarini,dkk (2023). Menulis itu Mudah, Teori dan Aplikasi Penulisan Karya Ilmiah untuk Mahasiswa Kesehatan Masyarakat
- Anwar, A., Muchlis, N., & Ahri, R. A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Organisasi, Tim Peningkatan Mutu Dan Efikasi Diri Terhadap Penilaian Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Makassar Tahun 2016-2019. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 1(2), 28-43.
- Avedis Donabedian (2003),An Introduction to Quality Assurance in Health Care.
- Bustami, MS. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Darman, D., & Winarti, E. (2024). Perilaku Petugas Puskesmas Dalam Pelaksanaan Akreditasi: Sebuah Analisis Dengan Pendekatan Teori Transtheoretical Model (Model Stages Of Change). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 538-558.
- Daulay, I., Ahmad, H., Hadi, A. J., Hasibuan, M., & Permayasa, N. (2024). Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Akreditasi Puskesmas Sosopan Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1322-1333.
- Donabedian, A. (2002). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Idris, Haerawati. (2019). "Mutu Pelayanan Kesehatan". Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan UNSRI.

- Idris, Irwan, (2015). Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Implementasi Akreditasi di Kota Lhoksumawe. Tesis, Universitas Sumatera Utara
- Junaidar, J., Hidayat, M., Rani, H. A., & Yussar, M. O. (2020). Hubungan capaian program gizi dengan tingkat akreditasi puskesmas di Aceh. *AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 5(2), 105-110.
- Kaiser, A., Fahrenbach, F., & Martinez, H. (2021). Creating shared visions in organizations—taking an organizational learning and knowledge management perspective.
- Kemenkes,2021. Pedoman pembinaan terpadu oleh Dinas Kesehatan
- Kemenkes,2022 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi puskesmas, laboratorium Kesehatan, klinik dan dokter praktik mandiri
- Kemenkes.2015.Pedoman Pendampingan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
- Kemenkes.2022.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahu 2022 tentang Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, puskesmas, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah.
- Kemenkes.2023.Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07-MENKES-165-2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Lestari, A., Tahapary, S. R., & Muhdar, A. (2023). Pengawasan Kinerja Pegawai Di PUSKESMAS Remu Kota Sorong. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 76-82.
- Machmud, R. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186-190.
- Manafe, O. A., Ratu, J. M., Muntasir, M., Roga, A. U., & Littik, S. K. (2023). Penerapan Perbaikan Mutu Berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) Pasca Akreditasi Puskesmas Kota Kupang terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3908-3916.
- Mangunhardjana, 2004. Pembinaan Arti dan Metodenya. Jakarta. Kanisius.
- Molyadi, M., & Trisnantoro, L. (2018). Pelaksanaan kebijakan akreditasi puskesmas di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 7(01), 18-23.

- Mumu, L. J. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, 5(4).
- Notoatmodjo, Soekidjo. Dr. 2005. Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Nurcholidah, L., & Harsono, M. (2021). Kajian fintech dalam konsep behaviouristik. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1),.
- Poerwadarminta. 2011. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai pustaka.
- Purnawan, I., & Sihura, S. S. G. (2024). Hubungan Supervisi Kepala Ruang Dengan Kepatuhan Tenaga Kesehatan Dalam Menjalankan Standar Operasional Prosedur Pemasangan Infus Di UPTD Puskesmas Mawasangka TimurTahun 2023. *Vitamin: Jurnal ilmu Kesehatan Umum*, 2(2), 21-28.
- Purwasasmita, Mulyati. "Strategi Pendampingan Daum Peningkatan Kemandirian Beujar Masyarakat." *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, vol. 12, no. 2, Oct. 2010.
- Putra, D. M., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Raharso, S. (2011). Kepercayaan dalam tim. *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 10(2), 42-53.
- Rahmawati, S. N. A., & Supriyanto, A. (2020). Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu. *JDMMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)*, 5(1), 1-9.
- Rouf, M. (2015). *Implementasi Tqm (Total Quality Management) Pada Lembaga Pendidikan*. 18.
- Sabarguna B S. 2005. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta:Konsorium RSI Jateng dan DIY.
- Saharuddin, S., Kurniati, T., Widakdo, G., Widiastuti, E., & Suadmaji, S. (2024). Supervisi terhadap Kompetensi Perawat dalam Pelaksanaan Keselamatan Pasien Cuci Tangan Five Moment Puskesmas Palmerah. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(6), 2240-2248.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.

- Sarafino, E. P. 2006. *Health Psychology*. Inggris: John Willey & Sons.
- Sari, R. P., Yunita, J., & Asmarwiati, S. (2024). ANALISIS STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DI KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2954-2964.
- Sastropetro, Santoso R.A., 1988, “Partisipasi, Komunilasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional”, Alumni Bandung
- Schuler, R. S., & Harris, D. L. (1992). *Managing quality: The primer for middle managers*. Addison Wesley Publishing Company.
- Septiani, F., Batara, A. S., & Patimah, S. (2021). Analisis Kesiapan Puskesmas Cendrawasih Kota Makassar dalam Implementasi Akreditasi Puskesmas Tahun 2019. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 120-132.
- Setiawan, H. T., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis pelaksanaan pendampingan akreditasi puskesmas pada kelompok kerja administrasi dan manajemen di kabupaten pemalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 6(5), 75-85.
- Siswanto, H., Siswoyo, H., Nurhayati, N., Tie, D., Afrilia, A. R., Harso, A. D., & Syarif, A. K. (2019). Pengembangan indeks mutu pelayanan kesehatan puskesmas. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 29(3), 269-284.
- Sower, V., J. Duffy, W. Kilbourne, G. Kohers and P. Jones. 2001. The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and use of the KQCAH Scale. *Health Care Manage Rev* Vol. 26 No. 2, pp. 47–59
- Stevani, Y. (2019). Proses persiapan akreditasi puskesmas kertek II. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), 12-23.
- Sugiyono. (2005). “*Komunikasi Antarpribadi*”. Semarang: UNNES Press.
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alpabet*, Bandung.
- Suharto, Edi. 2009. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Sulistinah, A., Witcahyo, E., & Sandra, C. (2017). Kajian Kesiapan Dokumen Akreditasi Kelompok Kerja Administrasi Manajemen di Upt. Puskesmas Jelbuk Dinas Kesehatan Kabupaten Jember (Study of Preparation on Accreditation

- Document for Administration Management at Jelbuk Primary Health Center Jember). *Pustaka Kesehatan*, 5(3), 580-587.
- Suryani, A., Chotimah, I., & Hidana, R. (2019). Analisis Proses Akreditasi Puskesmas Sindang Barang Kota Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(2), 87-100.
- Susilawati Susilawati, S. K. M. (2017). GAMBARAN IMPLIMENTASI AKREDITASI PUSKESMAS DI KABUPATEN/KOTA PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2016. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 2(2), 89-99.
- Sutanti, D., Suparman, R., Setianingsih, T., & Badriah, D. L. (2022). Studi Analisis Ketercapaian Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Dan Kinerja Puskesmas Di Kabupaten Kuningan. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 189-198.
- Swandarini, W., & Utami, T. N. (2022). Analisis Pencapaian Akreditasi Paripurna Di PUSKESMAS Teupah Tengah Kabupaten Simeulue. *Journal of Health and Medical Science*, 106-122.
- Syamsul Arifin, D. L. P., Fauzie Rahman, S. K. M., Nur Laily, S. K. M., & Anggun Wulandari, S. K. M. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Syukriadi, S. (2022). Upaya Meningkatkan Capaian Akreditasi Puskesmas Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(1), 145-157.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Ticoalu, E. R., Maramis, F. R., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan kinerja dan prestasi kerja pegawai dengan status akreditasi di puskesmas wawonasa dan puskesmas bailang kota manado. *KESMAS*, 9(5).
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149-155.
- Wardhani, V. (2018). *Akreditasi dan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Universitas Brawijaya Press.
- Wicaksono, P. A. Korelasi Antara Employees Involvement, Turnover Serta Pengaruhnya Terhadap Produktivitas. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 2(1)

- Wigiarti, S. H., Yetti, K., & Mashudi, D. (2020). Optimalisasi Pelaksanaan Supervisi Handover Keperawatan pada Rumah Sakit di Jakarta Selatan. *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 6(2), 70-80.
- Zulfahman, Syafrani, S., Kamal, Y., Yunita, J., & Sambudi, D. (2020). The implementation evaluation for primary health care management with 'utama' accredited in Kampar District in 2020.