

**PENGARUH AKREDITASI PUSKESMAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN (STUDI
PADA PUSKESMAS BUMI LAMPUNG KECAMATAN
KIKIM TIMUR KABUPATEN LAHAT)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana
S-1 Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh:
ANGGUN MONIKA SILVAYANTI
NIM. 07011282126144**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH AKREDITASI PUSKESMAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PUSKESMAS BUMI
LAMPUNG KECAMATAN KIKIM TIMUR KABUPATEN
LAHAT)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

**ANGGUN MONIKA SILVAYANTI
NIM. 07011282126144**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 3 Juli 2025

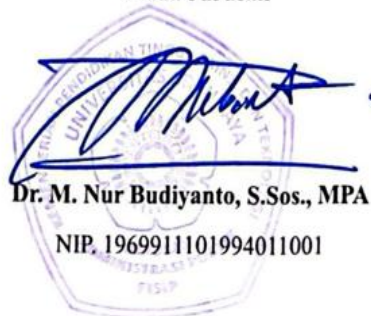
Pembimbing,

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI
NIP. 198801272019031005**



Mengetahui,

Ketua Jurusan


**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969911101994011001**


HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH AKREDITASI PUSKESMAS DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PUSKESMAS BUMI LAMPUNG KECAMATAN KIKIM TIMUR KABUPATEN LAHAT)

SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada Juli 2025

Pembimbing

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI
NIP. 198801272019031005

Tanda Tangan



Tanda Tangan

Penguji

1. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



2. Riza Adelia Suryani, S.IP., M.Si
NIP. 198902222023212044



Mengetahui,



Ketua Jurusan
Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Monika Silvayanti
NIM : 07011282126144
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh – sungguh bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Akreditasi Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Bumi Lampung Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat)”** ini adalah benar – benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh – sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya, Juli 2025



Anggun Monika Silvayanti
NIM. 07011282126144

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Orang tua di rumah menantikan kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan. Jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

(Ika DF)

PERSEMBAHAN

Atas ridho Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada

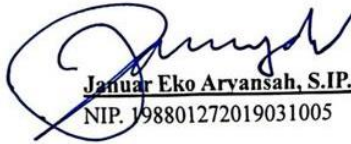
1. Allah SWT
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Saipullah dan Ibu Sri Fitri Yanti terima kasih telah berjuang untuk kehidupan penulis.
3. Adik penulis, Zoya.
4. Seluruh dosen dan pegawai Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Teman – teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik 2021.
6. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Almamater Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh akreditasi puskesmas dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung, Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, akreditasi puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung 3,412 dan signifikansi 0,001. Kualitas pelayanan tenaga kesehatan juga berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 6,738 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F hitung 35,342 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,422 menunjukkan bahwa 42,2% variasi tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh akreditasi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Akreditasi Puskesmas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Bumi Lampung.

Pembimbing,


Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Juli 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of community health center accreditation and the quality of healthcare services on patient satisfaction at Bumi Lampung Community Health Center, located in Kikim Timur District, Lahat Regency. This study employed a quantitative approach, utilizing data collection techniques through literature review and structured questionnaires. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The findings indicate that, partially, the accreditation of the community health center has a significant effect on patient satisfaction, with a t-value of 3.412 and a significance level of 0.001. Likewise, the quality of healthcare services also significantly influences patient satisfaction, with a t-value of 6.738 and a significance level of 0.000. Simultaneously, both variables demonstrate a significant effect on patient satisfaction, as evidenced by an F-value of 35.342 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R^2) is 0.422, which implies that 42.2% of the variation in patient satisfaction can be explained by the accreditation status and the quality of healthcare services provided.

Keywords: *Health Center Accreditation, Service Quality, Patient Satisfaction, Bumi Lampung Health Center*

Pembimbing,


Januar Eko Arvansah, S.IP., SH., M.SI
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Juli 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

vi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Akreditasi Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Bumi Lampung Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat) ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan berkah-Nya sehingga penulis dapat melangsungkan perkuliahan dengan baik dan selalu dilindungi dari segala macam situasi.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai nabi utusan Allah yang telah memberikan petunjuk.
3. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Saipullah dan pintu surgaku Ibunda Sri Fitri Yanti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka senantiasa memberikan yang terbaik dan tak mengenal lelah dalam memberikan doa, dukungan dan perhatian sehingga penulis dalam menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.SI selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing penulis yang telah membimbing dan

memberikan materi serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

8. Bapak Junaidi, S.IP., M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Ibu Ita Permata Sari, S.I.Kom dan Ibu Rafflesia Adesty, S.Kom selaku Admin Jurusan Administrasi Publik yang telah membantu dalam proses administrasi perkuliahan dari semester awal sampai dengan semester akhir.
11. Seluruh pegawai tenaga kesehatan Puskesmas Bumi Lampung, terkhusus Ibu Bidan Ulfatun Hasanah, Amd. Keb yang telah memberikan informasi dan data penelitian.
12. Teman – teman seperjuangan mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2021.
13. Adik penulis Zoya Aprilia Az-Zahro yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Semoga dikemudian hari adik bisa lebih sukses dari kakak ya!.
14. *Last but not least*, Diri saya sendiri, Anggun Monika Silvayanti. Apresiasi setinggi – tingginya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. *Hey, finally you did it!* Terima kasih telah memilih untuk terus berusaha dan tidak menyerah ditengah sulitnya semua proses ini. Mari tetap berjuang untuk mengusahakan semua cita – cita.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan keluaran yang bermanfaat bagi semua pihak. Atas kerja samanya penulis mengucapkan terima kasih

Indralaya, Juli 2025

Anggun Monika Silvayanti

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</u>	ii
<u>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</u>	iii
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u>	iv
<u>ABSTRAK</u>	v
<u>ABSTRACT</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiii
<u>BAB I</u>	14
<u>PENDAHULUAN</u>	14
<u>1.1 Latar Belakang</u>	14
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	19
<u>1.3 Tinjauan Penelitian</u>	20
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	20
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1 Landasan Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.1 Akreditasi Puskesmas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.2 Pengaruh Akreditasi Puskesmas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.3 Puskesmas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat kepuasan Pasien</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.5 Tingkat Kepuasan</u>	Error! Bookmark not defined.

2.1.6 Pengaruh Akreditasi Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Sementara	Error! Bookmark not defined.
2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Konsep dan Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Demografi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tenaga Kesehatan Puskesmas Bumi Lampung	16
Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2021 – 2023	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Responden Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Data Responden Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Dat Responden Frekuensi Kunjungan dalam 3 Bulan Terakhir	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tabel Analisis Deskriptif Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Tabel Anova	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Model Summary	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Histogram Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Normal P-Plot Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Scattlerplot Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Perbaikan Seminar Proposal	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat Keterangan Pengecekan Similarity ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Pernyataan Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Data Tabulasi Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Data Tabulasi X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Dokumentasi Responden Mengisi Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengacu pada Permenkes No. 43 Tahun 2019 terkait Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah Lembaga pelayanan Kesehatan primer yang menyediakan layanan Kesehatan individu dan masyarakat (UKM dan UKP) dengan penekanan utama pada aspek pencegahan dan promosi Kesehatan di wilayah operasional masing – masing. (Kementerian Kesehatan, 2019)

Melihat pada data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023, tercatat sebanyak 10.180 unit puskesmas tersebar keseluruhan wilayah Indonesia, meliputi 4.210 puskesmas dengan layanan rawat inap dan 5.970 puskesmas non rawat inap. Pada tahun 2022, terdapat 10.374 pusat kesehatan masyarakat, termasuk 4.302 fasilitas rawat inap dan 6.072 fasilitas rawat jalan. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan jumlah ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk peningkatan status puskesmas menjadi Rumah Sakit Pratama tipe D, penyesuaian struktur organisasi, serta penggabungan antara beberapa puskesmas yang dinilai lebih efisien secara administratif dan operasional. (Kementerian Kesehatan, 2022)

Sementara itu, kebijakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan 34 Tahun 2022 menyebutkan akreditasi puskesmas menjadi bentuk pengakuan formal atas standar mutu pelayanan yang dicapai, melalui proses penilaian yang menyeluruh terhadap pemenuhan standar akreditasi yang ditetapkan. Tujuan utama dari kebijakan akreditasi ini adalah untuk.

1. Memastikan mutu layanan serta keselamatan pasien dan masyarakat.

2. Memberikan perlindungan hukum dan profesional bagi tenaga kesehatan serta lembaga puskesmas itu sendiri.
3. Memperkuat manajemen organisasi dan sistem pelayanan yang berjalan di lingkungan puskesmas.
4. Mendukung pencapaian target-target strategis pemerintah dalam sektor kesehatan secara menyeluruh.(Kementerian Kesehatan, 2022)

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan primer, Puskesmas bertugas merencanakan program kesehatan individu dan masyarakat dengan penekanan pada strategi pencegahan dan promosi kesehatan guna mencapai kondisi kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah layanan mereka. Puskesmas wajib menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, adil, konsisten, berkualitas tinggi, dan responsif kepada masyarakat sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan yang diberikan harus mencerminkan prinsip paripurna, tidak hanya mencakup aspek kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga preventif serta promotif, agar tercipta sistem pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan berorientasi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat. (Calundu et al., 2024)

Salah satu contoh implementasi dari upaya peningkatan mutu layanan puskesmas terlihat pada Puskesmas Bumi Lampung. Puskesmas ini telah mengikuti proses akreditasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dasar. Akreditasi tersebut mencakup evaluasi menyeluruh terhadap sejumlah komponen penting, seperti tata kelola manajemen dan administrasi, pelaksanaan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), Pelayanan Kesehatan Perorangan (UKP), serta mutu klinis. Untuk memenuhi standar yang ditetapkan, Puskesmas Bumi Lampung telah melakukan pembenahan menyeluruh terhadap sistem pelayanan serta penguatan kapasitas dan kompetensi tenaga kesehatannya.

Puskesmas Bumi Lampung memiliki peran strategis sebagai puskesmas induk yang melayani enam desa di wilayah kerjanya dan dituntut mampu menjadi institusi kesehatan

mandiri, profesional, serta bertanggung jawab kepada kondisi kesehatan masyarakat setempat. Adapun jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Bumi Lampung saat ini tercatat sebanyak 70 orang, tertera pada tabel.

Tabel 1. 1 Tenaga Kesehatan Puskesmas Bumi Lampung

Profesi	Jumlah
Dokter	2
Perawat	30
Bidan	25
Apoteker	4
Kesehatan Lingkungan	2
Promkes	2
Tata Usaha	5

Puskesmas Bumi Lampung berhasil meraih predikat akreditasi paripurna ialah pengakuannya tertinggi dari lembaga independen penyelenggara akreditasi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pencapaian ini mencerminkan keseriusan dan komitmen seluruh elemen tenaga kesehatan dalam memenuhi seluruh kriteria yang telah ditetapkan, mencakup aspek utama seperti pelaksanaan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), pengelolaan manajemen internal, penerapan standar keselamatan pasien. Status ini tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi dan standar mutu yang berlaku, tetapi juga menjadi simbol dari dedikasi Puskesmas Bumi Lampung memberikan layanan kesehatan unggul, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Kikim Timur. Dengan raihan ini, Puskesmas Bumi Lampung diharapkan dapat terus memperkuat kapasitasnya serta menjadi contoh inspiratif bagi puskesmas lain di Kabupaten Lahat dalam hal penerapan sistem mutu pelayanan yang terstandar dan berkelanjutan.

Capaian tersebut semakin diperkuat dengan adanya tren peningkatan dalam jumlah kunjungan pasien selama periode tiga tahun terakhir, yakni 2021 hingga 2023. Data ini

diperoleh dari Laporan Kinerja dan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang mencatat bahwa minat masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Bumi Lampung menunjukkan peningkatan yang konsisten. Lonjakan jumlah pasien ini menjadi indikator positif atas keberhasilan strategi peningkatan mutu layanan yang telah dijalankan serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Secara keseluruhan, peningkatan ini mencerminkan efektivitas akreditasi sebagai alat untuk memperbaiki sistem pelayanan dan memperkuat hubungan antara puskesmas dan komunitas yang dilayaninya.

Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2021 – 2023

Tahun	Jenis Kunjungan		Jumlah Kunjungan
	Rawat Jalan	Program Kesehatan Masyarakat	
2021	10.458	5.304	15.762
2022	12.673	6.272	18.945
2023	14.956	7.428	22.384

Sumber : Laporan Tahunan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2021, 2022, 2023

Peningkatan jumlah kunjungan ke Puskesmas Bumi Lampung mencerminkan keberhasilan institusi ini dalam menjangkau cakupan layanan kesehatan yang lebih luas di wilayah kerjanya. Berdasarkan data yang tersedia, puskesmas ini telah mampu memberikan pelayanan kepada sekitar 85% dari total penduduk di enam desa yang menjadi wilayah tanggung jawabnya, dengan jumlah penduduk mencapai kurang lebih 26.450 jiwa. Capaian ini menunjukkan bahwa program pelayanan kesehatan yang dijalankan telah menjangkau sebagian besar masyarakat, sekaligus menjadi indikator efektivitas strategi promosi dan preventif yang diterapkan pasca akreditasi.

Namun demikian, hasil survei kepuasan yang dilakukan oleh Tim Mutu Puskesmas pada Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan masih berada di angka 75,8%. Angka ini masih sedikit di bawah ambang batas standar pelayanan minimal yang ditetapkan, yaitu sebesar 80%. Melihat temuan observasi awal berupa wawancara dengan beberapa pasien, ditemukan sejumlah keluhan yang berulang, seperti lamanya waktu tunggu layanan yang rata-rata mencapai 45 menit serta terbatasnya waktu interaksi antara pasien dengan tenaga medis. Kendala-kendala tersebut dipengaruhi oleh beragam faktor, antara lain jumlah tenaga medis yang belum sebanding dengan jumlah pasien, pengaturan jadwal kerja yang belum optimal, serta keterbatasan sarana pendukung seperti alat diagnostik yang belum memadai.

Dari aspek kepatuhan terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO), audit internal yang dilakukan pada tahun 2023 mencatat tingkat kepatuhan tenaga medis sebesar 82,5%. Meskipun angka ini terbilang baik, masih terdapat beberapa catatan terkait ketidaksesuaian, khususnya dalam hal dokumentasi tindakan medis dan penerapan protokol keselamatan pasien. Selain itu, dalam upaya pengembangan kapasitas tenaga kerja, tercatat bahwa 85% tenaga kesehatan di Puskesmas Bumi Lampung telah mengikuti pelatihan wajib sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Meski demikian, ditemukan adanya celah dalam pelatihan non-teknis, khususnya dalam hal peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan berbasis kepuasan pasien, yang merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti menunjukkan bahwa akreditasi puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian oleh Ratna et al. (2019) menemukan bahwa pelaksanaan akreditasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan beberapa dimensi pelayanan seperti responsiveness, competence, dan communication. (Wulandari et al., 2019).

Begitu pula dengan temuan Reganata dan Wirajaya (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dan status akreditasi berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh tersebut. Hal ini menegaskan bahwa akreditasi tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai alat strategis untuk perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.(Palguna et al., n.d.)

Sementara itu, kualitas pelayanan tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian oleh Ayu Ariany (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai pengaruh sebesar 63,52%. (Ariany, 2017). Dimensi pelayanan seperti empati, kecepatan respon, dan keandalan tenaga kesehatan menjadi penentu utama dalam membentuk pengalaman positif pasien. Temuan ini memperkuat bahwa peningkatan kompetensi, sikap, dan komunikasi tenaga kesehatan merupakan langkah penting dalam mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan pemaparan mengenai penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan diteliti, maka terdapat perbedaan pada penelitian yang akan diteliti. Penelitian mengacu pada dua variabel independen dan satu variabel dependen. Melihat pernyataan - pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam hubungan antara status akreditasi dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti memandang penting untuk melaksanakan studi judulnya: “Pengaruh Akreditasi Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Bumi Lampung Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat)”.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat pada pemaparan diatas, maka perumusan masalah pada studi ini, adalah.

1. Bagaimana pengaruh akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung?
3. Bagaimana pengaruh akreditasi puskesmas dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan secara komulatif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung?

1.3 Tinjauan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengungkap beberapa hal, yakni.

1. Mengetahui pengaruh akreditasi puskesmas terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bumi Lampung.
3. Mengetahui pengaruh akreditasi puskesmas dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan secara komulatif terhadap kepuasan pasien Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada studi ini yaitu.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan studi bisa memberi kontribusi keilmuan dan pemikiran bagi Administrasi Publik serta dapat menambah pengetahuan terkait bagaimana akreditasi paripurna dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bumi Lampung.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan studi ini bisa dimanfaatkan dan menjadi masukan sebagai bahan evaluasi atas aktivitas yang dilaksanakan Puskesmas Bumi Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ampu, M. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020*. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 2(05), 167-174.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali*. Jurnal IPTA, 5(1), 18–23.
- Ardianto, E. (2011). *Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Simbiosis rekayasa media.
- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Tangerang : Binapura Aksara
- Ewen, M. R., Korompis, G. E., & Kolibu, F. K. (2018). *Hubungan Antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di kota Sorong provinsi Papua Barat*. KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 7(5).
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate SPSS 25*.
- Hartati & Nurdin. (2019). *Analisis Profitabilitas, Pertumbuhan Aset Dan Leverage Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderator*. Pengertian Metodologi Penelitian, 32–41.
- Hodgetts, RM & Cassio, DM,. (1983). *Modern Health Care Administration*. Academic Press. New York.
- Kemenkes. (2023) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 / MENKES / 165 / 2023 Tentang Standar Akreditasi Puskesmas tahun 2023*
- Kemenkes. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023*
- Kementerian Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 tahun 2014*
- Kementerian Kesehatan. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 46 Tahun 2015*

- Kementerian Kesehatan. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*
- Kementerian Kesehatan. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 34 Tahun 2022 tentang akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, UTD, TPMD dan TPMDG*
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Leavell, H.R. & Clark, E.D. (1953) *Textbook of preventive medicine*. 1st ed. New York: McGraw-Hill.
- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., KP, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Nooria (2008). *Layanan Pelanggan*. Jakarta: Gresindo
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-prinsip Dasar)*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Nugroho, A. P., Ardani, I., & Effendi, D. E. (2023). *Dampak kebijakan akreditasi puskesmas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan*. Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial, 14(1), 59-82.
- Octavia, P. (2024). *Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review*. Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat, 3(1), 53- 66.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990) *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. Parasuraman.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. Parasuraman

- Pohan, I.(2007). *Jaminan Mutu LayananKesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Portal Puskesmas Kota Tangerang. (2023) *Penyelenggaraan Akreditasi Puskesmas Petir*. Diakses pada 17 Februari 2025 melaluiwebsite <https://puskesmas.tangerangkota.go.id/upt/petir/berita/penyelenggaraan-akreditasi-puskesmas-petir#:~:text=Melalui%20akreditasi%2C%20diharapkan%20manajemen%20Puskesmas,terhadap%20pelayanan%20yang%20diberikan%20kepadanya>.
- Puguh Suharso (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis* (Jakarta: Permata Puri Medua). h3
- Puskesmas Bumi Lampung. (2021). *Laporan Tahunan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2021*
- Puskesmas Bumi Lampung. (2022). *Laporan Tahunan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2022*
- Puskesmas Bumi Lampung. (2023). *Laporan Tahunan Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2023*
- Rasyid. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yarsif Watampone.
- Reganata, G. P., & Wirajaya, M. K. M. (2020). *Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Bali Health Journal, 4(2), 89-97.
- Sekaran, U. & Bougie, R.J., (2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. 7th Edition. John Wiley & Sons Inc. New York, US.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2021) *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta,
- Sulistiyowati, Wiwik.(2018).*Kualitas Layanan; Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo.Umsida Press.
- Supranto, J. (1997). *Metode Riset Dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2018). *Hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado*. KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 7(5).
- Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Tjiptono, (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Pandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). *Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia*. Publik Reform, 8(2), 10-21.
- Wawan Kurniawan, S. K. M., & Aat Agustini, S. K. M. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan; Buku Lovrinz Publishing*. LovRinz Publishing.
- Wijono Djoko. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Artikel Penelitian. Surabaya.
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). *Pengaruh pelaksanaan akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien*.