

TESIS

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DI KOTA LUBUKLINGGAU



OLEH :

NAMA : JEANNITA SRI AGUSTINI PURBA

NIM : 10012682024041

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

TESIS

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DI KOTA LUBUKLINGGAU

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



OLEH :

NAMA : JEANNITA SRI AGUSTINI PURBA

NIM : 10012682024041

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS MUTU
PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DARI PERSPEKTIF KEPUASAN
PASIE BERDASARKAN STATUS AKREDITASI DI KOTA LUBUKLINGGAU
PADA TAHUN 2021

TESIS
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.KM)

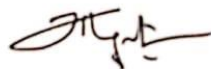
Oleh
Jeannita Sri Agustini Br Purba
10012682024041
Palembang, November 2021

Pembimbing I



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

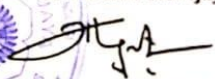
Pembimbing II



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



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya


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

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Di Kota Lubuklinggau" telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Nopember 2021 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, Nopember 2021

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

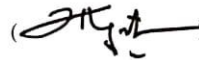
Ketua:

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

()

Anggota:

2. Dr. Misnaniarti, SKM, M.Kes
NIP. 197606092002122001
3. Dr. Yandrizal, SKM, M.Kes
NIP. 196705201989031023
4. Dr. Rico Januar Sitorus, SKM, M.Kes Epid
NIP. 198101212003121002
5. Dr. dr. Moh Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK
NIP. 196109031989031002

()


()

()

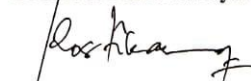
()



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya


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

Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat


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

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Jeannita Sri Agustini Br Purba

NIM : 10012682024041

Judul Tesis : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau Pada Tahun 2021

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

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



Palembang, 29 November 2021



Jeannita Sri Agustini Br Purba
10012682024041

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeannita Sri Agustini Br Purba

NIM : 10012682024041

Judul Tesis : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau Pada Tahun 2021

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 dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 29 November 2021



Jeannita Sri Agustini Br Purba
10012682024041

*HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY (AKK)
MASTER STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH SCIENCE
SRIWIJAYA UNIVERSITY*

Scientific paper in the form of thesis, November 2021

Jeannita Sri Agustini Purba; Supervised by M. Zulkarnain, Misnaniarti

Analysis of the Quality of Outpatient Health Services from the Perspective of Patient Satisfaction Based on the Accreditation Status of Health Centers in Lubuklinggau City in 2021

ABSTRACT

Everyone has the same rights in obtaining access to resources in the health sector and obtaining safe, quality, and affordable health services in accordance with their health conditions. The purpose of this study was to analyze the quality of outpatient health services from the perspective of patient satisfaction based on the accreditation status of the health center in Lubuklinggau City in 2021. This study was an analytical observational study with a cross-sectional design. The sample in this study was 180 respondents with consecutive sampling taken by serial number that came, until the sample was fulfilled for the study. The results of the study obtained that the service quality was not good 50.6%, and the results of the analysis obtained a significant relationship between comfort and service quality ($p < 0.05$). The results of the logistic regression analysis became the dominant factor for service quality, namely service procedures with $Exp(B) = 3,820$. Based on the results above, it can be concluded that there is a relationship between comfort and service procedures with service quality, it is recommended to the management at an accredited Puskesmas to further optimize communication skills in services related to health services, with communication being an interaction.

Keywords: Accreditation, Satisfaction, Service Quality, and Service Reference : 60 (2010-2021)

ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN (AKK)
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Tesis, November 2021

Jeannita Sri Agustini Purba; Dibimbing oleh M.Zulkarnain, Misnaniarti

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas di Kota Lubuklinggau pada Tahun 2021

ABSTRAK

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sesuai dengan kondisi kesehatannya. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau Pada Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 180 responden dengan pengambilan *consecutive* sampling yang diambil secara nomor urut yang datang, sampai dengan sampel terpenuhi untuk penelitian. Hasil penelitian diperoleh mutu pelayanan kurang baik 50,6%, dan hasil analisis di peroleh hubungan bermakna kenyamanan dnegan mutu pelayanan pelayanan ($p < 0,05$). Hasil analisis regresi logistik menjadi faktor dominan terhadap mutu pelayanan yaitu prosedur pelayanan dengan $\text{Exp}(B) = 3,820$. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kenyamanan dan prosedur pelayanan dengan mutu pelayanan, disarankan kepada pihak manajemen pada Puskesmas yang terakreditasi agar lebih mengoptimalkan kemampuan komunikasi dalam pelayanan terkait pelayanan kesehatan, dengan komunikasi merupakan interaksi.

Kata kunci : Akreditasi, Kepuasan, Mutu pelayanan, dan Pelayanan

Reference : 60 (2010-2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini berjudul ” **Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas di Kota Lubuklinggau pada Tahun 2021**”.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (S2) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus tulusnya kepada kedua orang tua, mertua, suami dan anak-anakku tercinta, adik-adikku dan sahabatku yang telah memberikan dukungan sepenuhnya bagi penulis untuk menyelesaikan proposal ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, SKM., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UNSRI sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa sabar ,mendorong dan memotivasi penulis menyelesaikan studi ini
2. Ibu Dr.Rostika Flora, S.Kep, M.Kes selaku Koordinator Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat UNSRI, yang juga sebagai dosen Penguji , sebagai ibu yang mengayomi dan memahami serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan studi terutama mendorong menyelesaikan tesis ini
3. Bapak Dr.dr.Moh. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, mencari pemecahan masalah penulis dalam menyelesaikan tesis ini serta memahami kekurangan saya dalam mengerjakan tesis ini
4. Bapak Dr. Rico Januar S, SKM., M.Kes (Epid) Selaku Dosen Penguji yang mendorong penulis untuk belajar dan membantu bisa menyelesaikan tesis ini
5. Bapak Dr.Yandrizal,S.K.M.,M.Kes selaku Dosen Penguji yang memberikan arahan , semangat dalam penyelesaian tesis dan memperkaya pemahaman saya mengenai penelitian

6. Semua Dosen dan Pegawai Universitas Sriwijaya Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat UNSRI
7. Seluruh teman-teman seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat UNSRI terutama peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Tahun 2020 yang sudah melewati banyak suka duka, saling menyemangati , memahami sehingga penulis pun mampu mengerjakan tesis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Cikwi S.K.M.,M.Kes selaku Kepala Dinas Kesehatan yang memberikan izin dalam melanjutkan studi serta memberikan izin penelitian di Wilayah kerja Puskesmas Kota Lubuklinggau. Selain itu Penulis berterimakasih kepada Ibu Deasi Novia, S.Si Apt selaku Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Lubuklinggau yang telah membantu kelancaran proses penelitian tesis ini serta rekan kerja dan sejawat di Puskesmas Lokasi penelitian penulis.

Harapan penulis, semoga dengan segala keterbatasan yang ada dalam penulisan tesis ini dapat menjadi jembatan penghubung bagi penulisan tesis selanjutnya serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan.

Palembang, November 2021

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 17 Agustus 1975 di Kabanjahe. Putri dari Bapak Djami Purba dan Ibu Sekata S Kacaribu. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 1987, Sekolah Menengah Pertama tahun 1990, Sekolah Menengah Atas tahun 1993 dan melanjutkan pendidikan pada Jurusan Kedokteran di Universitas Sriwijaya dan tamat tahun 2021. Pengalaman bekerja penulis Dokter PTT/Kepala PKM Megang dari tahun 2002-2005, Kepala PKM Perumnas dari tahun 2006-2011, Dokter RS. Siti Aisyah tahun 2011-2013, Kepala PKM Sidorejo dai tahun 2013-2017 dan dari januari 2017 menjadi Kabid. P2P Dinkes Kota Lubuklinggau dan Tim Pendampingan Akred PKM pada maret tahun 2017. Sekarang penulis mejadi sekarang Peminatan Bidang UKP (Upaya Kesehatan Perorangan)

Pada taun 2020 penuli tercatat sebagai mahasiswa pada Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Dan menyelesaikan ujian Tesis pada bulan November 2021.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERYATAAN INTEGRITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	9
2.2 Pelayanan Prima	16
2.3 Akreditasi Puskesmas	16
2.4 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan	23
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan.....	24
2.6 Kerangka Teori	28
2.7 Kerangka Konsep	30
2.8 Defenisi Operasional	30
2.9 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Desain Penelitian.....	53
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	53
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	55
3.5 Pengolahan Data	56
3.6 Uji Validasi dan Reliabilitas	56
3.7 Analisis Data	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.3 Pembahasan	80
4.4 Keterbatasan Penelitian	99
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
Lampiran	108

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Kunjungan Rawat jalan Puskesmas Kota Lubuklinggau tahun 2017-2020	5
2.1	Struktur Standar Akreditasi Puskesmas	19
2.2	Penetapan Keputusan AKreditasi Puskesmas	22
2.3	Defenisi Operasional	30
2.4	Sintesa Penelitian	34
4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Penghasilan, Jenis Penyakit, Jenis Pembayaran, Kenyamanan, dan Prosedur Pelayanan.....	60
4.2	Ditribusi Frekuensi Kenyamanan dan Prosedur pada Pasien Rawat Jalan di Kota Lubuklinggau	61
4.3	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Kota Lubuklinggau	61
4.4	Distribusi Akreditasi Puskesmas di Kota Lubuklinggau	62
4.5	Hubungan Akreditasi dengan Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas berdasarkan status Akreditasi di Kota Lubuklinggau	62
4.6	Hubungan Usia dengan Mutu Pelayanan untuk Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kota Lubuklinggau	62
4.7	Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Mutu Pelayanan untuk Pasien Rawat Jalan Puskesmas Berdasarkan Status Akreditasi	64
4.8	Hubungan Pekerjaan dengan Mutu Pelayanan untuk Pasien Rawat Jalan Puskesmas Berdasarkan Status Akreditasi	65
4.9	Hubungan Penghasilan dengan Mutu Pelayanan Prima untun Pasien Rawat Jalan Puskesmas Terakritasi	66
4.10	Hubungan Jensi Penyakit dengan Mutu Pelayanan Prima untun Pasien Rawat Jalan Puskesmas Terakritasi	68
4.11	Hubungan Jenis Pembiayaan dengan Mutu Pelayanan Untuk Pasien Rawat Jalan Puskesmas Berdasarkan Status Akreditasi	69
4.12	Hubungan Kenyamanan dengan Mutu Pelayanan Untuk Pasien Rawat Jalan Puskesmas Berdasarkan Status Akreditasi.....	70
4.13	Hubungan Prosedur dengan Mutu Pelayanan Prima untun Pasien Rawat Jalan Puskesmas Terakritasi	72
4.14	Seleksi Bivariat	73
4.15	Permodelan Awal Regresi Logistik	73
4.16	Model Pertama Regresi Logistik di keluarkan Jenis Kelamin	73
4.17	Perubahan Persen Exp (B) Tanpa Variabel Jenis Kelamin.....	73
4.18	Model Akhir Regresi Logistik	74
4.19	Hasil Seleksi Bivariat Puskesmas Akreditasi Madya dan Dasar	75
4.20	Permodelan Awal Regresi Logistik	75
4.21	Model Pertama Regresi Logistik di keluarkan Pekerjaan	76
4.22	Perubahan Persen Exp (B)	76
4.23	Model kedua Regresi Logistik di keluarkan kenyamanan	76
4.24	Perubahan Persen Exp (B)	77

4.25 Model Akhir Regresi Logistik	77
4.26 Tabel Klasifikasi Tabel Prediksi	78
4. 27 Hasil Seleksi Bivariat Puskesmas Utama.....	78
4.28 Permodelan Awal Regresi Logistik	78
4.29 Model Pertama Regresi Logistik di keluarkan Jenis Kelamin	79
4.30 Perubahan Persen Exp (B)	79
4.31 Model kedua Regresi Logistik di keluarkan Prosedur	79
4.32 Perubahan Persen Exp (B)	80
4.33 Model Akri Regresi Logistik	80
4.34 Tabel Klasifikasi Tabel Prediksi	80

DAFTAR BAGAN

Nomor	Judul	Halaman
2.6	Kerangka Teori.....	28
2.7	Kerangka Konsep.....	30

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Peta Wilayah Kota Lubuklinggau	59

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Biodata Diri	108
2.	Kuesioner	109
3.	Uji validasi dan Reabilitas.....	112
4.	Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kota Lubuklinggau.....	117
5.	Output Penelitian	118
6.	Sertifikat Etik	167
7.	Matrik Perbaikan Tesis	168
8.	Dokumentasi Penelitian	169

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Permenkes No 71 tahun 2013 bahwa Pelayanan kesehatan pada puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan yang berupa kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan dan kegiatan lain, dan rawat inap yang meliputi observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis lainnya dimana pasien dirawat paling singkat 1 hari (Kemesnkes RI, 2013). Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sesuai dengan kondisi kesehatannya sebagaimana dinyatakan dalam (Undang-undang No 36 , 2009)

Hal ini juga sesuai dengan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024 yaitu meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Pelayanan kesehatan dasar dilakukan di FKTP salah satunya di Puskesmas (Kementerian PPN/ Bappenas, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas dikategorikan menjadi Puskesmas non rawat inap dan Puskesmas rawat inap. Puskesmas non rawat inap merupakan Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah (*home care*), dan pelayanan gawat darurat. Namun Puskesmas non rawat inap dapat menyelenggarakan rawat inap pada pelayanan persalinan normal. Puskesmas rawat inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rawat inap pada pelayanan persalinan normal dan pelayanan rawat inap. Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan

rawat inap maupun non rawat inap didukung oleh mutu pelayanan yang baik sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang prima (Permenkes No 43, 2019).

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah Sakit dan puskesmas juga klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk pelayanan rekam medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung, oleh karena itu rumah sakit dan puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2017)

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien diantaranya berhubungan dengan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau, serta kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas, karena itu termasuk indikator dari penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah pusat pelayanan termasuk puskesmas (Antara *et al.*, 2018)

Penilaian mutu layanan Puskesmas dimulai dari input pelayanan berdasarkan standar yang ditetapkan, proses pelayanan dengan menilai tingkat kepatuhannya terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu penilaian output pelayanan berdasarkan upaya kesehatan yang diselenggarakan, dimana masing-masing program/kegiatan mempunyai indikator mutu sendiri yang disebut Standar Mutu Pelayanan (SMP), sebagai contoh: Angka Drop Out Pengobatan pada pengobatan TB Paru. Penilaian *outcome* pelayanan antara lain melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan Puskesmas dan pencapaian target indikator *outcome* pelayanan (Kemenkes RI, 2016).

Terdapat lima dimensi pengukuran mutu yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Menurut penelitian Nurcahyati (2016) menjelaskan bahwa dengan adanya dimensi mutu tersebut maka kepuasan pasien dapat diukur dan di analisa bahwa pelayanan yang berikan bermutu atau tidak, dengan timbulnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan. Kepuasan merupakan persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi dari pelayanan yang berikan kepadanya.

Menurut penelitian (Santosa, 2020) diperoleh bahwa puskesmas yang berakreditasi berhubungan dengan mutu pelayanan dinilai dari dimensi penlian mutu Kemenkes 2017, sehingga mempengaruhi kepauasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan. Menurut (Astari *et al.*, 2021) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Akreditasi Puskesmas merupakan salah satu mekanisme regulasi yang bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas yang dilakukan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun. Akreditasi merupakan tujuan utamanya untuk pembinaan peningkatan mutu, dan kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu, sistem penyelenggaraan pelayanan dan program, penerapan manajemen risiko, dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. (Yewen *et al.*, 2019).

Hasil akreditasi berupa sertifikat yang mencantumkan status akreditasi, dapat berupa status tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama atau terakreditasi paripurna. Puskesmas di Kota Lubuklinggau berjumlah 10 (sepuluh) Puskesmas, 9 diantaranya yang sudah terkareditasi, diantaranya Status terakreditasi dasar 1 (satu), terakreditasi madya berjumlah 6 (enam), dan terakreditasi Utama ada 2 (dua). Satu Puskesmas yang belum teragreditasi yaitu Puskesmas Maha Prana.

Sesuai dengan surat edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.01/Menkes/455/2020 Tahun 2020 tentang Perizinan dan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan, dan penetapan Rumah Sakit Pendidikan pada Masa Pandemi Covid-19, maka kegiatan persiapan dan survei akreditasi untuk rumah sakit dan laboratorium kesehatan mulai dilakukan setelah status Bencana Nasional atau Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19 dinyatakan dicabut oleh Pemerintah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rahmatika *et al*, 2020) upaya pemberian pelayanan prima terhadap pasien dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap pasien, jika salah satu poin tersebut tidak sesuai atau tidak baik sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Tawalujan *et al.*, 2019) bahwa hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Bagi Puskesmas, hal ini menunjukkan bahwa akreditasi mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas yang dibuktikan dengan lebih tingginya rata-rata tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas terakreditasi daripada tingkat kepuasan pasien Puskesmas tidak terakreditasi. Namun puskesmas diharapkan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan juga meningkatkan kenyamanan pasien dengan fasilitas yang memadai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Noviana, 2011) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan terhadap mutu pelayanan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Perwita *et al.*, 2020), menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan waktu konsultasi dokter terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Kondisi pandemi COVID-19 ini sangat mempengaruhi sektor kesehatan, seluruh dunia khawatir dan panik dengan kasus Virus COVID-19. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk menanggulangi dampak serius akibat virus corona, serta pasien yang terinfeksi pun didominasi oleh tenaga

kesehatan, hal tersebut yang membuat pelayanan bertatap muka atau kontak dikurangi, untuk menekan tingkat penyebaran kasus corona, dengan begitu masyarakat yang berobat ke pelayanan kesehatan terutama psukesmas mengalami penurunan drastis (Kemenkes RI., 2020)

Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kota Lubuklinggau kunjungan rawat jalan dari tahun 2017-2020 ada hal yang fluktuatif pada Puskesmas Kota Lubuklinggau yang sudah terakreditasi. Puskesmas Sidorejo dan Puskesmas Taba yang terakreditasi tertinggi dikota lubuklinggau yaitu Akreditasi Utama memang mengalami peningkatan kunjungan pada tahun 2017 sampai dengan 2019 namun pada saat pandemi Covid -19 penurunan kunjungan rawat jalan terjadi pada keduanya . Terlihat Puskesmas Taba mengalami penurunan yang sangat signifikan dari tahun 2019 sebesar 117,10 % menjadi sebesar 25,86%. Sedangkan pada Puskesmas yang terakreditasi Madya terjadi peningkatan kunjungan rawat jalan setelah menurun di tahun 2019. Puskesmas Perumnas yang kunjungan rawat jalannya pada tahun 2019 hanya sebesar 39,20% meningkat pada saat pandemic tahun 2020 menjadi 82,86%. Diikuti oleh Puskesmas Swasti Saba kunjungan rawat jalan 2019 sebesar 40,85 % meningkat pada tahun 2020 menjadi 59,04%. Selanjutnya Puskesmas Simpang Periuk yang kunjungan rawat jalannya pada tahun 2019 sebesar 52,23 % meningkat saat pandemi tahun 2020 menjadi 65,55%. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini ,

Tabel 1.1 Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kota Lubuklinggau Tahun 2017 - 2020

Status Akreditasi	PUSKESMAS	2017	2018	2019	2020
		%	%	%	%
UTAMA	SIDOREJO	18,5	74,3	117,10	25,86
	TABA	69,7	78,8	100,00	55,94
MADYA	CITRA MEDIKA	50,0	56,0	58,00	41,65
	MEGANG	8,8	76,7	40,87	39,70
	PERUMNAS	35,7	65,2	39,20	82,86
	SIMPANG PERIUK	31,0	51,1	52,23	65,55
	SWASTI SABA	36,3	46,4	40,85	59,04
DASAR	PETANANG	25,6	14,1	14,48	10,61
	SUMBER WARAS	53,2	42,9	37,79	7,42

Sumber : Profil Dinkes Kota Lubuklinggau Tahun 2017 -2020

Perubahan kepuasan pasien dan harapan pengguna jasa saat masa pandemi Covid-19 diduga akan menjadi kurang baik. Pelayanan yang berkualitas terutama bagi Puskesmas terakreditasi merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh Puskesmas sebagai organisasi yang menjual jasa. dikhawatirkan pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, dengan begitu perlunya puskesmas menyiapkan cara menghadapi kondisi saat ini untuk meningkatkan pelayanan prima kepada pasien, sehingga pasien puas dan tidak takut lagi melakukan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau Pada Tahun 2021”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dari perspektif kepuasan pasien berdasarkan perbedaan status Akreditasi Puskesmas di Kota Lubuklinggau pada tahun 2021?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dari perspektif kepuasan pasien berdasarkan status Akreditasi Puskesmas di Kota Lubuklinggau pada tahun 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan usia dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.

2. Menganalisis hubungan tingkat pendidikan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
3. Menganalisis hubungan pekerjaan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
4. Menganalisis hubungan penghasilan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
5. Menganalisis hubungan jenis penyakit dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
6. Menganalisis hubungan jenis pembiayaan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
7. Menganalisis hubungan kenyamanan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
8. Menganalisis hubungan prosedur pelayanan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.
9. Menganalisis variabel yang paling dominan secara simultan berhubungan dengan mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan puskesmas berdasarkan status akreditasi madya dan dasar serta Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang metodologi penelitian, khususnya dalam menganalisis mutu layanan di pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas dengan perbedaan status akreditasi.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa kesehatan masyarakat dan administrasi kebijakan kesehatan Universitas Sriwijaya Palembang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan datang khususnya penelitian yang mengambil penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas dengan perbedaan status akreditasi.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai suatu bahan untuk evaluasi serta pengambilan kebijakan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan harapan bagi pengguna jasa puskesmas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 241–251. <https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>
- Antara, H., Pelayanan, M., & Kepuasan, D. (2018). *GMIM PANCARAN KASIH MANADO Djeinne Thresye Pangerapan , Ora Et Labora I . Palandeng , A . Joy M . Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Towards Quality Improvement ” Artikel ini “ Hospital Service Quality And Its Effects O. 2(1), 9–18.* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/viewFile/18836/18386>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Mirai: Journal of Management*, 1(2), 33–57. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/231/123>
- Bancin, E. S., Aini, F., & Gunawan, R. (2018). Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3983>
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14>
- Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. (2014). *Standar Akreditasi*.
- Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. (2017). *Petunjuk Teknis Survei Akreditasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Etlidawati, dan D. Y. . (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Ilmu - Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Fakhriani, R., & Rimiati, H. (2016). Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Rs Pku Muhammadiyah Gombang. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.5101>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal.

- Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
<https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemendes RI. (2014). *Direktorat Mutu Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. 1–70. <http://yankes.kemkes.go.id>
- Kemendes RI. (2015). *PMK No. 46 ttg Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi*. <http://www.slideshare.net>
- Kemendes RI. (2016). *Permenkes No 44 "Pedoman Manajemen Puskesmas*. 2. www.iranersd.com
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*.
- Kementerian PPN/ Bappenas. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. 9860, 21–29.
- Kemendes RI. (2013). Permenkes No 71 tahun 2013 “ Pelayanan Kesehatan JKN.” *Permenkes No 71*, 26(4), 1–37.
- Kemendagri Kesehatan RI. (2016). Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. *Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan*.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal kesehatan vokasional*, 2(1), 140–148.
- Masyarakat, J. K. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Muliana. Y. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Berdasarkan Metode Universitas Sumatera Utara. *Fakultas Kedokteran Gigi Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Pencegahan/Kesehatan Gigi Masyarakat*.
- Mulyani, R. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, X(2), 231–240.
- Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., & Chen, X. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.
- Noviana, H. . S. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, V(1), 90–106.
- Nurdahniar. (2016). *Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. 1465142006, 1–293. http://eprints.unm.ac.id/12409/1/JURNAL_NURDAHNIAR_1465142006.pdf
- Nurjannah, I., Trisna, P., & Raharjo, B. B. (2019). Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Higeia Journal of Public Health Research*

- and Development*, 3(2), 324–336.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Permenkes no 43. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
<http://www.ghbook.ir/index.php>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27.
<https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas*, 7(5), 1–11.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rahmatiqta et al. (2020). *Indonesia ditetapkan oleh Kemenkes melalui Standar Pelayanan Minimal*. 540–549.
- Retnaningtyas, E. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan*. 37, 217.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38.
<https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- Saiful Batubara, Napitupulu, L. R., Kasim, F., Elisabeth Dame Manalu, & Jauhari2, W. (2019). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Mutu Pelayanan di Kabupaten Simalungun. *Wahana Inovasi*, 8(1), 1–12.
- Samsul arifin. (2011). *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah*, 8, 67–78.
- Santosa. (2020). Kesiapsiagaan Wilayah Pada Puskesmas Sebagai Fasyankes Tingkat Pertama Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Berdasarkan Indikator Sdm Dan Sarana Prasarana. *Akrab Juara*, 5(1), 43–54.
<http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>
- Sari, et al. (2017). Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 3(2), 18–25.
- Sary, Bur, S. (2021). *Pemberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang Jaminan Kesehatan Nasional*. *Article history: Received: 29 Agustus 2020 01(05)*, 446–453.

- 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. <https://doi.org/10.22435/mpk.v29i3.1156>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>
- Sriatmi, A., Suryawati, C., & Hidayati, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Susanto, A. (2018). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Di Unit Rekam Medis Pku Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(2), 70–78.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., Maramis, F. R. R., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–10.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun. (2009). Mengenai Kesehatan. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 27(7).
- Wanarto. (2013). *Penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh pelanggan*.
- Warda, A., Junaid, J., & Fachlevy, A. (2016). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 1(3), 186113.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.
- Wulandari, A. A. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat. *Service Quality*, 91(5), 1689–1699.

Yewen, M. R., Korompis, G. E. C., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Kesmas*, 7(5).