

LITERATURE REVIEW: IS IT TRUE THAT ACCREDITATION HAS AN IMPACT ON THE QUALITY OF PUBLIC HEALTH CENTER SERVICES?

Retno Mariani^{1*}, Chriswardani Suryawati², Ayun Sriatmi³
^{1,2,3} *Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang*
*Korespondensi: marianiretno@gmail.com

Abstract

Puskesmas are required to carry out quality services that can be measured from the aspect of users through the use of patients and service providers. The implementation of Puskesmas accreditation is expected to be able to improve the quality of one of which is patient satisfaction, but there is a phenomenon of a decrease in the Community Satisfaction Index after Public Health Center accreditation. The purpose of this study is to illustrate the impact of accreditation on the quality of The Public Health Center. This research was a literature review. A total of 212 articles were found, but only 12 articles met the inclusion criteria. The results show that there are variations in the impact of accreditation on the quality of Public Health Center services. A total of 33.33% reported that accreditation had no impact on improving the quality of service. A total of 33.33% reported that accreditation had no impact on improving the quality of service. The impact of accreditation on quality improvement can be influenced by the organization's ability and willingness to change as well as the consistency and sustainability of the implementation of accreditation guidelines post-accreditation assessment which is influenced by strong management and leadership support.

Key Words: Accreditation, Impact, Public Health Center, Quality.

Abstrak

Puskesmas wajib melaksanakan pelayanan berkualitas yang dapat diukur dari aspek pengguna berupa kepuasan pasien maupun aspek pemberi pelayanan. Pelaksanaan akreditasi Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kualitas salah satunya kepuasan pasien. Namun terdapat fenomena adanya penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat pasca akreditasi Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan dampak akreditasi terhadap kualitas Puskesmas. Penelitian ini merupakan *literature review*. Telusur artikel dilakukan melalui Google Scholar dengan kata kunci "Kualitas Puskesmas" OR "Mutu Puskesmas" OR "Pengaruh Akreditasi" OR "Dampak Akreditasi" OR "Status Akreditasi" AND "Akreditasi Puskesmas". Sebanyak 212 artikel ditemukan, tetapi hanya 12 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil menunjukkan terdapat variasi dampak akreditasi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Sejumlah 33,33% artikel melaporkan bahwa akreditasi tidak berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Dampak akreditasi terhadap peningkatan kualitas dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauan organisasi untuk berubah serta konsistensi dan keberlanjutan pelaksanaan panduan akreditasi pasca penilaian akreditasi yang dipengaruhi oleh dukungan manajemen dan kepemimpinan yang kuat.

Kata Kunci: Akreditasi, Dampak, Puskesmas, Kualitas.

Pendahuluan

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan menyediakan pelayanan komprehensif dan berperan sebagai *gate keeper*.^{1,2} Hal ini menjadikan kedudukan Puskesmas dalam pelayanan langsung kepada masyarakat menjadi penting, sehingga pemerintah mewajibkan penyelenggaraan Puskesmas yang berkualitas.¹ Penedeapan kualitas pelayanan harus diupayakan menjadi budaya di Puskesmas.^{3,4} Layanan kesehatan berkualitas menjadi kebutuhan pasien yang harus diupayakan pemenuhannya.⁵ Dukungan regulasi nasional terhadap peningkatan kualitas layanan disarankan oleh Badan Kesehatan Dunia dalam menghadapi isu kualitas layanan di berbagai negara.⁶ Akreditasi Puskesmas ditetapkan sebagai dukungan terwujudnya peningkatan kualitas layanan kesehatan dasar di Indonesia.

Kualitas pelayanan dapat digambarkan dalam berbagai perspektif baik pengguna dan penyedia pelayanan.⁷ Kualitas pelayanan Puskesmas dari perspektif pengguna dapat diukur melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien berkaitan dengan harapan pribadi yang terbentuk sebelum pelayanan dibandingkan dengan pelayanan yang akhirnya dirasakan oleh pasien.⁸ Kepuasan pasien sering digunakan sebagai tolak ukur menilai kualitas layanan kesehatan.⁹ Salah satu upaya pemerintah meningkatkan kualitas layanan adalah menetapkan regulasi akreditasi Puskesmas.^{3,10} Pelaksanaan akreditasi Puskesmas mengharuskan terjadinya perubahan dalam pelayanan yang dapat berdampak pada penilaian masyarakat terhadap layanan Puskesmas.¹¹ Penilaian layanan Puskesmas oleh masyarakat diharapkan terjadi secara positif pasca dilaksanakannya akreditasi. Kajian pada penelitian terdahulu menunjukkan fenomena masih adanya permasalahan kualitas pada organisasi dengan pencapaian akreditasi yang tinggi.¹² Fenomena lainnya adalah terjadi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat setelah penilaian akreditasi Puskesmas.¹³

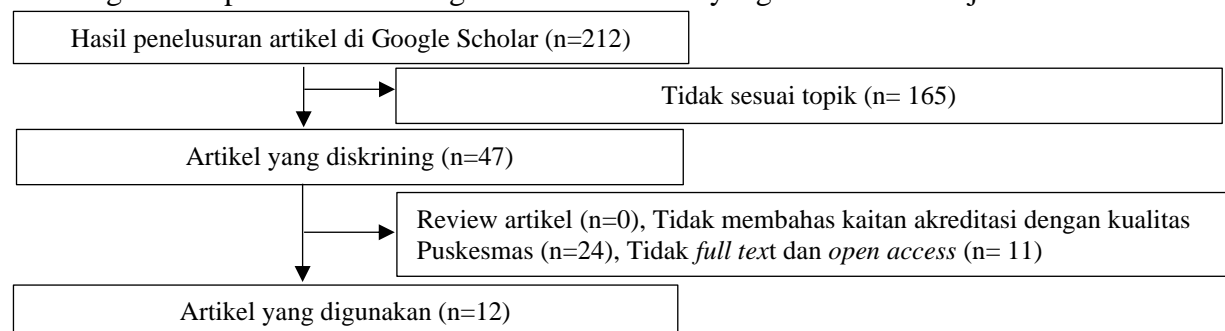
Pengukuran kualitas Puskesmas juga dapat dilihat dari perspektif penyelenggara pelayanan, ketercapaian program dan indikator yang telah ditetapkan.¹⁴ Studi pendahuluan terhadap penelitian mengenai akreditasi Puskesmas memberikan gambaran bahwa pertumbuhan dan pembelajaran Puskesmas terakreditasi tidak lebih baik dibandingkan pembelajaran Puskesmas yang terimplementasi ISO.¹⁵ Hal ini berbanding terbalik dengan tujuan akreditasi yaitu peningkatan mutu berkelanjutan yang mendorong Puskesmas menjadi organisasi pembelajar. Hal tersebut mendorong dilakukannya *literature review* untuk menggambarkan dampak pelaksanaan akreditasi pada kualitas Puskesmas.

Metode

Penelitian ini merupakan *literature review*. Pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar. Peneliti menetapkan kata kunci “Kualitas Puskesmas” OR “Mutu Puskesmas” OR “Pengaruh Akreditasi” OR “Dampak Akreditasi” OR “Status Akreditasi” AND “Akreditasi Puskesmas”. Artikel kemudian diskroning menggunakan kriteria inklusi meliputi artikel *original research*, membahas kualitas Puskesmas sebagai dampak akreditasi, dan dapat diunduh *full text* serta *free access*.

Hasil

Penelusuran melalui Google Scholar memperoleh 212 artikel yang terbit sejak tahun 2018. Skrining terhadap 212 artikel menghasilkan 12 artikel yang kemudian dikaji.



Bagan 1. *Flowchart* Skrining Artikel

Gambaran 12 artikel yang akan dikaji meliputi peneliti, desain, lokasi, serta hasil disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Sintesis Hasil Penelitian

No.	Peneliti, Tahun	Study design	Lokasi Penelitian	Hasil
1.	Anggraini A (2022)	<i>Cross-sectional</i>	20 Puskesmas di Kota Bekasi	Pelaksanaan akreditasi tidak berhubungan dengan pemanfaatan anggaran yang efektif, namun berhubungan dengan kinerja staf secara positif dan mutu layanan. ¹⁶
2.	Dawanson (2021)	Kuantitatif, pendekatan komparatif.	Puskesmas Telang Siong, Kec. Paju Epat, Kab. Barito Timur	Pasca akreditasi, terjadi peningkatan beberapa dimensi mutu yaitu kompetensi teknis (3,54%), akses (11,01%), efisiensi (20,88%), kesinambungan pelayanan (13,58%), keamanan (49,04%), kenyamanan (20,82%), informasi (5,97%), ketepatan waktu (64,23%) dan hubungan antar manusia (19,65%), sedangkan dimensi efektifitas pasca akreditasi mengalami penurunan sebanyak 2,41%. ¹⁷
3.	Ariyanti & Arofi (2021)	Kuantitatif, <i>comparison cross-sectional</i> dan kualitatif <i>case study</i>	Puskesmas Sidorejo dan Puskesmas Priuk Kota Lubuk Linggau	Kepuasan pasien berdasarkan dimensi keadaan fisik pada Puskesmas terakreditasi sebesar 96,3% sedangkan pada Puskesmas tidak terakreditasi hanya sebesar 40,7%. Mayoritas pasien puas pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan presentasi kepuasan lebih tinggi pada puskesmas terakreditasi. Hasil observasi juga menunjukkan perbedaan dimensi mutu Puskesmas terakreditasi dan tidak, hanya tampak pada keadaan fisik. ¹⁸
4.	Sulaiman dkk., (2021)	Kualitatif deskriptif	Puskesmas Praya Kab. Lombok Tengah	Penampilan fisik, sarana, kecepatan pelayanan, perilaku dan kenyamanan menjadi lebih baik pasca akreditasi. ¹⁹
5.	Faridah & Arifin (2021)	Kuantitatif, pendekatan komparatif	Puskesmas Ampah, Kec. Dusun Tengah, Kab. Barito Timur	Ada perbedaan kualitas pelayanan Puskesmas sebelum dan sesudah akreditasi. ²⁰
6.	Nurcholis M & Sureskiarti E (2020)	<i>Cross-Sectional</i>	Puskesmas Pasundan Samarinda	Akreditasi Puskesmas tidak berhubungan dengan kualitas layanan. ²¹
7.	Miseyani & Jauhar (2020)	Deskriptif kuantitatif	Puskesmas Tampa, Kec. Paku, Kab. Barito Timur	Mutu pelayanan Puskesmas berbeda sebelum dan sesudah akreditasi. ²²
8.	Wulandari dkk., (2019)	<i>Cross-Sectional</i>	Puskesmas di Kota Surabaya	Dimensi <i>responsiveness, competence, credibility, communication, access, security, tangibles</i> , dan <i>courtesy</i> berbeda pada Puskesmas terakreditasi

No.	Peneliti, Tahun	Study design	Lokasi Penelitian	Hasil
				dan tidak, sedangkan <i>understanding customer</i> mengalami penurunan dan <i>reliability</i> tidak terdapat perbedaan pasca akreditasi Puskesmas. ¹³
9.	Batubara dkk., (2019)	Case-control	Puskesmas Tiga Dolok dan Huta Bayu Kab. Simalungun	Dimensi <i>empathy</i> tidak berhubungan dengan pelaksanaan akreditasi, tetapi dimensi <i>tangibles, assurance, reliability, responsiveness</i> berhubungan dengan pelaksanaan akreditasi ²³
10.	Putri dkk., (2018)	Cross-sectional	Puskesmas terakreditasi dan tidak terakreditasi di Kab. Kolaka Utara	Ada perbedaan mutu pada Puskesmas terakreditasi dan tidak, mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi lebih tinggi. ²⁴
11.	Maulinna, dkk., (2018)	Kualitatif	Puskesmas Bulu Lor, Tambakaji, Bandarharjo, Candilama	Perbedaan input dan proses pelayanan <i>antenatal care</i> antara Puskesmas terakreditasi dan tidak terakreditasi hanya terletak pada sarana dan prasarana, ketersediaan SOP pelayanan dan pengawasannya. Tidak terdapat perbedaan aspek tenaga, dana, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pelayanan antenatal. ²⁵
12.	Seha, dkk., (2018)	Cross-Sectional	25 Puskesmas di Yogyakarta	Status akreditasi tidak berdampak pada kelengkapan pengisian rekam medis, persentase kelengkapan sebesar 12% ditemukan pada Puskesmas tidak terakreditasi dan paripurna. ²⁶

Hasil sintesis penelitian menunjukkan adanya variasi dampak akreditasi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Sejumlah delapan artikel (66,67%) melaporkan adanya peningkatan kualitas pelayanan sebagai dampak pelaksanaan akreditasi sedangkan empat artikel (33,33%) melaporkan bahwa akreditasi tidak berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas.

Pembahasan

Hasil kajian terhadap 12 artikel terpilih menunjukkan bahwa umumnya terdapat peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas sebagai dampak dilaksanakannya akreditasi (66,67%), meskipun terdapat Puskesmas yang tidak mengalami peningkatan kualitas pasca dilaksanakannya akreditasi.

Kualitas Pelayanan Puskesmas Meningkat Pasca Akreditasi

Kepuasan pasien Puskesmas terakreditasi lebih tinggi dibandingkan Puskesmas yang tidak terakreditasi. Penelitian di Puskesmas Sidorejo dan Simpang Priuk menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pada layanan Puskesmas pasca akreditasi.¹⁸ Hal ini sejalan dengan penelitian di Lampung Utara bahwa akreditasi berpengaruh kuat secara kontekstual terhadap kepuasan pasien.²⁷ Penelitian di Puskesmas Srio dan Ranotana Weru Kota Manado juga melaporkan bahwa kepuasan pasien lebih baik pada Puskesmas dengan pencapaian status akreditasi yang lebih tinggi.²⁸ Peningkatan kepuasan pasien sebagai dampak pelaksanaan akreditasi dapat dikarenakan akreditasi mendorong Puskesmas untuk melakukan pelayannya sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah diterbitkan sebelumnya. Akreditasi menjadi

mekanisme kontrol yang akan menilai kesesuaian pelayanan terhadap standar.¹⁰ Standar dalam akreditasi Puskesmas secara komprehensif mengatur bagaimana peningkatan mutu berkelanjutan dilaksanakan.¹⁰ Telusur yang diterapkan dalam pelaksanaan penilaian akreditasi dapat mendorong perbaikan secara nyata dilaksanakan di Puskesmas yang dapat berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Peningkatan kepuasan pasien dapat berkaitan dengan kualitas layanan. Penelitian di Kota Denpasar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien yang dapat dimediasi oleh pelaksanaan akreditasi.⁴ Kualitas layanan dari perspektif pengguna juga dapat dinilai dari dimensi mutu layanan. Dimensi mutu yang menjadi pembeda kuat kepuasan sebelum dan sesudah pelayanan akreditasi Puskesmas adalah *tangibles*. Kepuasan pasien dari dimensi *tangibles* pada Puskesmas terakreditasi dua kali lipat dibandingkan Puskesmas yang belum terakreditasi.¹⁸ Observasi yang dilakukan pada Puskesmas Priuk dan Sidorejo juga menunjukkan bahwa kondisi fisik Puskesmas terakreditasi lebih baik dari Puskesmas yang belum terakreditasi.¹⁸ Hal ini dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan akreditasi menuntut adanya perubahan dalam pelayanan kesehatan.¹³ Puskesmas wajib menyediakan fasilitas yang aman bagi lansia, anak-anak, dan orang dengan kebutuhan khusus.¹⁰ Sejalan dengan penelitian di Puskesmas Pasir Panjang bahwa Puskesmas terakreditasi berusaha menciptakan kelengkapan fisik pada media informasi layanan.²⁹ Penyediaan kamar mandi khusus dan pemasangan *hand rail* menjadi salah satu contoh nyata dalam perubahan fisik Puskesmas pasca akreditasi. Pengaturan terkait penampilan fisik Puskesmas banyak diatur dalam standar kepemimpinan dan manajemen Puskesmas.¹³

Responsiveness menjadi dimensi mutu lainnya yang dominan sebagai pembeda kepuasan pasien terkait akreditasi.³⁰ *Responsiveness* berkaitan dengan kesejahteraan pasien dan dapat digunakan mengevaluasi layanan kesehatan.³¹ *Responsiveness* pada Puskesmas terakreditasi 12,8 kali lebih baik dibandingkan pada Puskesmas yang belum terakreditasi.³⁰ Adanya elemen penilaian akreditasi Puskesmas mengenai pengelolaan keluhan pasien dapat mendorong terciptanya *responsiveness* yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan Puskesmas. Penelitian di Kota Surabaya menunjukkan bahwa pengaturan peningkatan mutu klinis dan keselamatan pasien akan berpengaruh pada perbaikan dimensi *responsiveness*.¹³

Peningkatan dimensi *reliability* sejalan dengan penelitian di Kabupaten Simalungun bahwa nilai dimensi ini lebih tinggi pada Puskesmas terakreditasi.³² Hal ini dimungkinkan dengan adanya mekanisme pemantauan indikator mutu terkait ketepatan pelayanan yang diatur dalam standar akreditasi.

Dampak akreditasi terhadap kualitas dapat pula dilihat dari perspektif pelaksana layanan. Penelitian pada 103 Puskesmas terakreditasi di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas input dan proses pada *antenatal care* antara Puskesmas terakreditasi dan tidak terakreditasi tampak pada kelengkapan sarana prasarana, tersedianya prosedur layanan dan pengawasan.³³ Adanya panduan layanan dapat mendukung kesuksesan inisiasi peningkatan kualitas.³⁴ Kelengkapan sarana prasarana layanan *antenatal care* dalam akreditasi diatur melalui elemen penilaian kelengkapan fasilitas pada standar kepemimpinan dan manajemen.¹⁰ Kelengkapan prosedur pelayanan serta pengawasan di Puskesmas terakreditasi dapat dikarenakan adanya kewajiban kepemilikan kebijakan termasuk prosedur dalam pelayanan pada standar akreditasi.¹⁰

Kualitas Pelayanan Puskesmas Tidak Meningkat Pasca Akreditasi

Sebesar 33,33% artikel menunjukkan adanya fenomena bahwa akreditasi tidak berdampak pada meningkatnya kualitas layanan Puskesmas. Penelitian di Puskesmas Pasundan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas dengan akreditasi Puskesmas.²¹ Hasil tersebut sejalan dengan penelitian pada 103 Puskesmas terakreditasi di Indonesia bahwa tidak terdapat

perbedaan kualitas input dan proses selain ketersediaan SOP, sarana prasarana, dan pengawasan antara pada Puskesmas yang terakreditasi maupun tidak terakreditasi.³³ Penelitian pada 25 Puskesmas di Yogyakarta juga melaporkan bahwa akreditasi tidak berhubungan dengan kelengkapan pengisian status rekam medis pasien.²⁶ Tidak berdampaknya akreditasi pada proses layanan Puskesmas juga dilaporkan di Puskesmas Kota Bekasi bahwa keefektifan pemanfaatan anggaran tidak secara signifikan berhubungan dengan pelaksanaan akreditasi.¹⁶

Fenomena akreditasi yang tidak berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan di beberapa Puskesmas dapat disebabkan beberapa faktor. Akreditasi Puskesmas mengatur bagaimana pelayanan Puskesmas harus diselenggarakan, tetapi pelaksanaannya bergantung pada karakteristik organisasi, diantaranya kemauan dan kemampuan organisasi untuk berubah sesuai standar akreditasi. Resistensi organisasi untuk berubah merupakan salah satu kelemahan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan akreditasi.³⁵ Hal tersebut sejalan dengan penelitian pada Puskesmas Gayungan, Surabaya yang menunjukkan bahwa kemampuan organisasi untuk belajar berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi.³⁶ Kinerja organisasi dapat mencerminkan kualitas layanan dari aspek provider sebagai dampak akreditasi Puskesmas. Puskesmas yang berubah dan belajar dapat memenuhi standar akreditasi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Resistensi organisasi terhadap perubahan terkait akreditasi dapat pula berkaitan dengan ketersediaan pelaksana. Penelitian di Iran menunjukkan kecukupan staf masih menjadi tantangan dalam keberhasilan akreditasi dalam memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan.³⁷ Hal ini sejalan dengan penelitian di Lumajang bahwa beban rangkap akibat ketidakcukupan staf menjadi penghambat keberlanjutan pelaksanaan program pasca penilaian.³⁸ Ketersediaan staf Puskesmas baik jumlah maupun kompetensinya dilaporkan masih menjadi kendala dalam pelaksanaan akreditasi.³⁹ Ketersediaan staf yang mencukupi baik jumlah maupun kompetensinya dapat memudahkan Puskesmas memenuhi standar akreditasi sehingga peningkatan kualitas pelayanan sebagai dampak akreditasi Puskesmas.

Dampak akreditasi terhadap peningkatan kualitas layanan juga dapat terjadi apabila terdapat konsistensi dan keberlanjutan kegiatan pasca akreditasi. Hasil penelitian pada Puskesmas di Kota Surabaya menunjukkan bahwa penilaian akreditasi Puskesmas bermanfaat meningkatkan kualitas apabila panduan dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan.³ Hal ini juga sejalan dengan penelitian dampak akreditasi pada rumah sakit bahwa kepatuhan terhadap standar akreditasi dapat meningkatkan kinerja.⁴⁰ Kepatuhan terhadap standar akreditasi secara positif berkorelasi dengan kinerja organisasi dalam beberapa aspek termasuk kinerja pemberi layanan kesehatan.⁴¹

Kepatuhan dan keberlanjutan sebagai bentuk pencapaian kegiatan pasca akreditasi dapat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan.⁴² Sejalan dengan penelitian pada Puskesmas di Bojonegoro yang menyatakan komitmen pimpinan berpengaruh pada pencapaian kegiatan pasca akreditasi.⁴² Penelitian di Lebanon dan Jordan juga menyatakan bahwa peningkatan kualitas dan keberhasilan akreditasi memerlukan dukungan manajemen dan kepemimpinan yang kuat.⁴³ Dukungan manajemen dapat dilakukan melalui pengintegrasian elemen dalam akreditasi pada target dan proses program dinas kesehatan sebagai bahan monitoring serta evaluasi untuk mendorong keberlanjutan akreditasi pasca penilaian.³⁸

Kesimpulan

Pelaksanaan akreditasi memberikan dampak yang bervariasi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Sebagian besar penelitian menyatakan akreditasi berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas, namun terdapat pula penelitian yang menyatakan bahwa akreditasi tidak berdampak pada meningkatnya kualitas layanan Puskesmas. Dampak

akreditasi terhadap peningkatan kualitas dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauan organisasi untuk berubah serta konsistensi dan keberlanjutan pelaksanaan panduan akreditasi pasca penilaian yang dipengaruhi oleh dukungan manajemen dan kepemimpinan yang kuat. Puskesmas perlu menjaga konsistensi dan keberlanjutan pelaksanaan panduan yang diatur dalam akreditasi dengan dukungan manajemen yang kuat untuk dapat menjaga kualitas setelah penilaian akreditasi.

Terbatasnya referensi mengenai faktor efektivitas elemen akreditasi Puskesmas terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi keterbatasan dalam penelitian ini. Kajian mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pasca akreditasi dapat menjadi fokus peneliti selanjutnya.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas [Internet]. [cited 2022 Oct 7]. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Search?filter=0&search=peraturan+menteri+kesehatan+43+tahun+2019>
2. Rahma A, Pawelas Arso S, Suparwati Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan A, Kesehatan Masyarakat F. Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper dalam Program JKN (Studi di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati) [Internet]. Vol. 3. 2015. Available from: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
3. Misnaniarti M, Destari PK. Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* [Internet]. 2018 Apr 26 [cited 2022 Aug 10];10–6. Available from: <https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jpppk/article/view/35>
4. Reganata GP, Wirajaya KM. Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *BHJ* [Internet]. 2020;4(2):89–97. Available from: <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ>
5. Pohan I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2015.
6. World Health Organization. Quality of Care: Key Message [Internet]. [cited 2022 Aug 10]. Available from: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
7. Supriyanto S, Wulandari RD. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Health Advocacy; 2011.
8. Husain Akbar F, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. In 2018 [cited 2022 Aug 10]. p. 253–8. Available from: <https://www.mendeley.com/catalogue/eea1fb7d-7e61-38c9-b7c1-c9641f2665fc/>
9. Karunarathne HMLP, Gunawardhana WHT, Edirisinghe J. Analysis of Public Satisfaction on Services Quality of Urban Local Authorities in Sri Lanka. *SSRN Electronic Journal* [Internet]. 2015 [cited 2022 Aug 10]; Available from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2699879
10. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi [Internet]. [cited 2022 Oct 7]. Available from: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._46_ttg_Akreditasi_Puskesmas,_Klinik_Pratama,_Tempat_Praktik_Mandiri_Dokter_dan_Dokter_Gigi_.pdf
11. Ketut ON, Darmini S, Oka AAN, Gorda S. Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi. Available from: <http://ejournal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

12. Daneshkohan A, Zarei E, Mansouri T, Maajani K, Ghasemi MS iyahat, Rezaeian M. Factors affecting job motivation among health workers: a study from Iran. *Glob J Health Sci* [Internet]. 2015 [cited 2022 Aug 10];7(3). Available from: <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/gjhs/article/view/40031>
13. Wulandari RD, Ridho IA, Supriyanto S, Qomaruddin MB, Damayanti NA, Laksono AD, et al. Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Internet]. 2019 Sep 7 [cited 2022 Aug 10];15(3):228–36. Available from: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/6195>
14. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 [Internet]. [cited 2022 Sep 10]. Available from: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._44_ttg_Pedoman_Manajemen_Puskesmas_.pdf
15. Faryanti D, Saputra H, Putri A. Comparative Study Kinerja Dengan Balanced Scorecard Puskesmas Terakreditasi & Terimplementasi Iso 9001: 2008 di Puskesmas Cilandak Timur & Pejaten Barat III. *Jurnal Health Sains* [Internet]. 2022;3(2). Available from: <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.417>
16. Anggraini A. The Effect Of Implementation Of Permenkes No 46 Of 2015 Regarding Accreditation Of Puskesmas, Primary Clinics, Places Of Mandiri Doctor Practices, And Mandiri Medical Practices On The Performance Of Human Resources And The Effectiveness Of Using The Use O. *Science Midwifery*. 2022 Apr 30;10(2):1952–8.
17. Dawanson D, Arifin J. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *JAPB* [Internet]. 2021 [cited 2022 Aug 10];4(1). Available from: <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/492/399>
18. Ariyanti F, Arofi SP. Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* [Internet]. 2021 Sep 1 [cited 2022 Aug 10];10(03):180–90. Available from: <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/509>
19. Sulaiman L, Kamariyah Sani S, Tasim M. Perbedaan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di Puskemas Praya Kabupaten Lombok Tengah. [cited 2022 Aug 10]; Available from: <https://jkqh.uniqhba.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/241>
20. Faridah F, Arifin J. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB*. 2021;
21. Nurcholis M, Sureskiarti E. Hubungan Akreditasi terhadap Kualitas Pelayanan di Pukesmas Pasundan Samarinda. *Borneo Student Research* [Internet]. [cited 2022 Aug 21];1:2020. Available from: <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/920/594>
22. Misyani M, Arifin J. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi Di UPTD Puskesmas Tampa Kecamatan Paku Kabupaten Barito Timur. *JAPB*. 2020;
23. Ariyani Damayanti N, Patria Jati S, Yunila Fatmasari Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan E, Kesehatan Masyarakat F. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama dan Paripurna di Kota Semarang. *JKM* [Internet]. 2018;6(5):2356–3346. Available from: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

24. Kasmianti P, Muhammad R, Andi Yusuf. Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Puskesmas Terakreditasi Puskesmas Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021. *NersMid Jurnal Keperawatan dan Kebidanan* [Internet]. 2021 [cited 2022 Aug 10];9(1). Available from: <http://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/101>
25. Maulinna I, Sriatmi A, Jati SP. Perbandingan Kualitas Input Dan Proses Pelayanan Antenatal Yang Berkualitas Oleh Bidan di Puskesmas Kota Semarang Berdasarkan Status Akreditasi. *[Internet]. 2018 [cited 2022 Aug 10];6(1). Available from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/19829>*
26. Seha HN, Tamtomo D, Sulaeman ES. Does Accreditation Status Affect Job Performance of the Electronic Medical Record Clerks at Community Health Center? *Journal of Health Policy and Management* [Internet]. 2018 [cited 2022 Aug 11];3(1):56–62. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/229578008.pdf>
27. Widayati MY, Tamtomo D, Adriani RB. Factors Affecting Quality of Health Service and Patient Satisfaction in Community Health Centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*. 2017;02(02):165–75.
28. Mokobimbing VM, Mandagi CKF, Korompis GEC, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. Vol. 8, *Jurnal KESMAS*. 2019.
29. Fernandez LDI, Kenjam Y, Dodo DO. Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat*. 2021 Dec 4;3(3):276–85.
30. Marlina S, Silalahi N, Insani SD, Tarigan HN, Sitorus FE. Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik* [Internet]. 2020 Apr 30 [cited 2022 Aug 9];2(2):45–53. Available from: <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKM/article/view/239>
31. Dian H, Arso SP, Wigati PA. Analisis Responsiveness Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang. [cited 2022 Aug 11]; Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/107986-ID-analisis-responsiveness-pelayanan-keseha.pdf>
32. Batubara S, Roswitha Napitupulu L, Kasim F, Dame Manalu E, Jauhari W. Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Mutu Pelayanan di Kabupaten Simalungun. *Wahana Inovasi*. 2019;8(1).
33. Harso AD, Siswanto H, Syarif AK. Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Capaian Program Antenatal Care. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*. 2020 Sep 30;30(3).
34. Valier ARS. Looking to Improve Your Practice? Consider the Science of Quality Improvement to Get Started. *J Athl Train* [Internet]. 2020 Nov 1 [cited 2022 Aug 24];55(11):1137–41. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7709208/pdf/i11062-6050-55-11-1137.pdf>
35. Ng GK, Leung GK, Johnston JM, Cowling BJ. Factors affecting implementation of accreditation programmes and the impact of the accreditation process on quality improvement in hospitals: a SWOT analysis. *Hong Kong Medical Journal*. 2013 Oct 1;19(5):434–46.
36. Sara R, Dwi Wulandari R, Laksono A. The Organizational Learning Implementation to Improve Accreditation Performance at the Gayungan Health Center, Surabaya, Indonesia. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology* [Internet]. 2020 Oct 7 [cited 2022

- Aug 24]; Available from: https://www.researchgate.net/profile/Agung-Laksono-2/publication/344623497_The_Organizational_Learning_Implementation_to_Improve_Accreditation_Performance_at_the_Gayungan_Health_Center_Surabaya_Indonesia/links/5fc278dba6fdcc6cc678c147/The-Organizational-Learning-Implementation-to-Improve-Accreditation-Performance-at-the-Gayungan-Health-Center-Surabaya-Indonesia.pdf
37. Tashayoei N, Raeissi P, Nasiripour AA. Challenges of implementation of hospital accreditation in Iran: an exploratory factor analysis. *Journal of the Egyptian Public Health Association*. 2020 Dec 18;95(1):5.
 38. Daeyani R. Keberlanjutan Implementasi Program Akreditasi Puskesmas Pasca Terakreditasi Di Kabupaten Lumajang [Internet]. [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada; 2018 [cited 2022 Jul 24]. Available from: <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/163120?msclkid=edb58d11c47b11ec9d5f93910f441f47>
 39. Stevani J. Proses Persiapan Akreditasi Puskesmas Kertek II. HIGEA: HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT [Internet]. 2019 [cited 2022 Jul 23];3(1). Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
 40. Hussein M, Pavlova M, Ghalwash M, Groot W. The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Serv Res*. 2021 Dec 6;21(1):1057.
 41. Althumairi A, Alzahrani A, Alanzi T, al Wahabi S, Alrowaie S, Aljaffary A, et al. Factors affecting compliance with national accreditation essential safety standards in the Kingdom of Saudi Arabia. *Sci Rep*. 2022 Dec 9;12(1):7562.
 42. Suprihadi S, Siyoto S, Suprpto SI. Analysis Commitment Leadership of Community Health Center Inpatient to Achievement Performance Evaluation after Accreditation Status. In: *Strata International Conference Health* [Internet]. 2020 [cited 2022 Aug 24]. p. 2–1. Available from: <https://thesich.org/sich2/index.php/sich2/article/view/34/27>
 43. El-Jardali F, Hemadeh R, Jaafar M, Sagherian L, El-Skaff R, Mdeihly R, et al. The impact of accreditation of primary healthcare centers: successes, challenges and policy implications as perceived by healthcare providers and directors in Lebanon. *BMC Health Serv Res*. 2014 Dec 25;14(1):86.