

## MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN STATUS AKREDITASI DI PUSKESMAS

Sonya Marsela Pieta Duha, Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napiah Nasution  
Universitas Prima Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
[alinapiahnasution@unprimdn.ac.id](mailto:alinapiahnasution@unprimdn.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan mutu pelayanan dengan status akreditasi Puskesmas. Metode penelitian menggunakan *crosssectional study*. Data dikumpulkan menggunakan lembar kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji Chi-Square. Hasil penelitaian diperoleh bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan (*responsiveness, assurance, tangible, emphaty, dan realibility*) dengan status akreditasi puskesmas. Simpulan penelitian ini adalah ada hubungan dimensi *responsiveness, assurance, tangible, emphaty, dan realibility* dengan status akreditasi.

Kata Kunci: Akreditasi, Mutu Pelayan, Puskesmas

### ABSTRACT

*This study aimed to see the relationship between service quality and the accreditation status of the Health Center. The research method used a cross-sectional study. Data were collected using a questionnaire sheet. The collected data were analyzed using the Chi-Square test. The study's results showed a significant relationship between the service quality dimensions (responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability) and the accreditation status of the health center. This study concludes a relationship between responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability with accreditation status.*

*Keywords: Accreditation, Service Quality, Health Center*

### PENDAHULUAN

Kualitas mutu pelayanan akan memberikan dorongan khusus bagi pasien untuk menjalin relasi yang saling menguntungkan dengan suatu pelayanan kesehatan, dengan mengambil pengalaman yang menyenangkan dari pasien dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan (Sari & Suhita, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan biaya berapa saja, harus selalu dihubungkan dengan penggunaan sumber daya yang paling efisien. Kesimpulannya, mutu pelayanan kesehatan itu harus dapat memenuhi kebutuhan pasien, seperti yang ditentukan profesi layanan kesehatan, dan harus pula memenuhi harapan pasien, tetapi dengan biaya yang seefisien mungkin (Setiawan et al., 2022). Namun seiring dengan berjalannya waktu, masih saja ditemukan permasalahan

dalam hal kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Permasalahan ini bukan lagi menjadi hal yang baru di Indonesia.

Sejak diberlakukannya kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh Puskesmas di Indonesia wajib mengikuti akreditasi. Melalui akreditasi, diharapkan kualitas pelayanan Puskesmas semakin meningkat. Salah satu cara untuk menilai mutu dan kualitas pelayanan Puskesmas dilakukan dengan akreditasi. Dengan implementasi standar akreditasi akan menjamin manajemen Puskesmas, penyelenggaraan program kesehatan, dan pelayanan klinis telah dilakukan secara berkesinambungan (Ridwan, 2022).

Puskesmas memiliki fungsi sebagai pelayanan kesehatan primer yang meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan, maupun pemulihan. Akreditasi Puskesmas berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan. Seperti yang disebutkan dalam beberapa kriteria standar penilaian akreditasi Puskesmas salah satunya yaitu pada bagian Peningkatan Mutu Puskesmas (PMP) dimana disebutkan bahwa perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas konsisten dengan tata nilai, visi, misi dan tujuan Puskesmas, dipahami dan dilaksanakan oleh Pimpinan Puskesmas, Penanggung jawab Upaya Puskesmas dan Pelaksana. Melalui akreditasi, diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan Prosedur Standar dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas yang diberikan oleh Puskesmas, akan menimbulkan persepsi pasien Dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Akreditasi Puskesmas dapat memberikan dampak positif dan dampak negatif (Indriyati et al., 2023).

Tujuan dari akreditasi Puskesmas itu sendiri adalah untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan dengan sistem manajemen mutu, dan sistem penyelenggaraan program pelayanan kesehatan, serta penerapan manajemen risiko, dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. Namun dengan belum adanya bukti nyata bahwa akreditasi Puskesmas mampu menjamin semua Puskesmas yang telah terakreditasi pasti memiliki kualitas yang lebih baik dari pada Puskesmas yang belum terakreditasi (Sutanti et al., 2022).

Dalam pelaksanaan akreditasi, bagi Puskesmas dilakukan penilaian terhadap manajemen Puskesmas, penyelenggaraan upaya Puskesmas, dan pelayanan klinis dengan menggunakan standar akreditasi Puskesmas, untuk Klinik menggunakan standar akreditasi klinik (Utami & Lubis, 2021).

Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Nias Selatan sebagai langkah positif dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Akreditasi tersebut penting agar kualitas pelayanan kesehatan terjaga, mampu diintegrasikan, dan dibudayakan dalam melayani kesehatan masyarakat serta harus terus berkomitmen dalam meningkatkan kapasitas, kepercayaan dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Nias Selatan. Novelty penelitian ini adalah melihat status akreditasi Puskesmas dengan mutu pelayanan yang diberikn. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan mutu pelayanan dengan status akreditasi Puskesmas. Manfaat penelitian ini adalah sebagai sumber informasi bagi fasilitas pelayanan kesehatan bahwa begitu pentingnya mutu pelayanan kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kabupaten Nias Selatan. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berjumlah 52 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis dengan uji *Chi-Square*.

## HASIL PENELITIAN

Tabel. 1  
Distribusi Frekuensi Penelitian

<i>Responsiveness</i>	f	%
Kurang	31	59,6
Baik	21	40,4
<i>Ansurance</i>		
Kurang	33	63,5
Baik	19	36,5
<i>Tangible</i>		
Kurang	30	57,7
Baik	20	42,3
<i>Emphaty</i>		
Kurang	32	61,5
Baik	20	38,5
<i>Reliability</i>		
Kurang	31	59,6
Baik	21	40,4
Status Akreditasi		
Tidak terakreditasi	24	46,2
Terakreditasi	28	53,8
Total	52	100

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa dari 52 responden, responden yang menyatakan *responsiveness* kurang ada sebanyak 31 (59,6%) responden. Responden yang menyatakan *ansurance* kurang ada sebanyak 33 (63,5%). Responden yang menyatakan *tangible* kurang ada sebanyak 30 (57,7%). Responden yang menyatakan *emphaty* kurang ada sebanyak 32 (61,5%). Responden yang menyatakan *realibility* kurang ada sebanyak 31 (59,6%). Responden yang menyatakan status akreditasi puskesmas tidak terakreditasi ada sebanyak 24 (46,2%).

Tabel. 2  
Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Status Akreditasi

<i>Responsiveness</i>	Status Akreditasi				Total		P value
	Tidak Terakreditasi		Terakreditasi				
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	23	44,2	8	15,4	31	59,6	0,000
Baik	1	1,9	20	38,5	21	40,4	
<i>Assurance</i>							0,014
Kurang	20	38,5	13	25,0	33	63,5	
Baik	4	7,7	15	28,8	19	36,5	
<i>Tangible</i>							0,001
Kurang	20	38,5	10	19,2	30	57,7	
Baik	4	7,7	18	34,6	22	42,3	
<i>Emphaty</i>							0,000
Kurang	22	42,3	10	19,2	32	61,5	
Baik	2	3,9	18	34,6	20	38,5	
<i>Realibility</i>							0,000
Kurang	23	44,2	8	15,4	31	59,6	
Baik	1	1,9	20	38,5	21	40,4	
Total	24	46,2	28	53,8	52	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 52 responden yang diteliti, ada sebanyak 23 (44,2%) responden yang menyatakan *responsiveness* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 8 (15,4%) responden yang menyatakan *responsiveness* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan status akreditasi.

Ada sebanyak 20 (38,5%) responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 13 (25,5%) responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,014 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan status akreditasi.

Ada sebanyak 20 (38,5%) responden yang menyatakan *tangible* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 10 (19,2%) responden yang menyatakan *tangible* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan status akreditasi.

Ada sebanyak 22 (42,3%) responden yang menyatakan *empathy* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 10 (19,2%) responden yang menyatakan *empathy* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi perhatian (*empathy*) dengan status akreditasi.

Ada sebanyak 23 (44,2%) responden yang menyatakan *realibility* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 8 (15,4%) responden yang menyatakan *realibility* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi keandalan (*realibility*) dengan status akreditasi.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan ada sebanyak 23 (44,2%) responden yang menyatakan *responsiveness* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan status akreditasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Imran et al., (2021) yang mengatakan bahwa *responsiveness* signifikan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas.

*Responsiveness* erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. *Responsiveness* meliputi adanya kesigapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas (Leo et al., 2023).

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien rawat inap serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat (Anisah et al., 2022).

*Responsiveness* dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi *responsiveness* merupakan kesigapan atau kemauan serta kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat (Mahendro et al., 2023).

Ada sebanyak 20 (38,5%) responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi, sebanyak 13 (25,5%) responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puskesmas terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,014 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) dengan status akreditasi.

Sejalan dengan penelitian Yuliaridha et al., (2023) menyatakan bahwa *ansurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

Penelitian Dewi et al., (2022) menyampaikan bahwa *assurance* berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. *Assurance* (jaminan) yang dimaksud merupakan mampu memberikan informasi kepada pasien dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Berbeda dengan penelitian Kusumawati et al., (2023) yang menghasilkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayan kesehatan tidak terlepas dari jaminan yang ditujukan oleh tenaga kesehatan melalui tindakan mereka (Nuraini et al., 2021).

*Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari pegawai puskesmas dalam menanamkan kepercayaan terhadap produk atau jasa yang diberikan puskesmas. Terdapat empat atribut yang menjadi parameter dalam dimensi ini, atribut-atribut tersebut adalah kredibilitas, keramahan, kompetensi dan keamanan. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai gap pada dimensi *assurance* semua bernilai positif (Putri, 2021).

Ada sebanyak 20 (38,5%) responden yang menyatakan *tangible* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan status akreditasi.

Sejalan penelitian Hasan (2021) bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas. Indikator tangible (ketampakan fisik) merupakan penilaian terhadap fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Kondisi bangunan ruang rawat inap yang ada di puskesmas sudah baik namun tetap memerlukan perawatan setiap harinya agar tetap dalam kondisi yang bersih, nyaman dan dapat memenuhi kebutuhan pasien. Tiap ruangan tidak ada pembeda dalam segi fasilitas, semua dipimpin oleh 1 (satu) orang pimpinan kepala bidang rawat inap (Budiono & Robbah, 2021).

Penelitian Meidi et al., (2023) membuktikan hubungan yang terjadi antar mutu layanan dengan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Tangible* menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $2,427 > 1,98552$  dengan sig  $0,017 < \alpha 0,05$  menunjukkan bahwa tangible berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih (Usmiar & Wahyuni, 2023).

Ada sebanyak 22 (42,3%) responden yang menyatakan *empathy* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi perhatian (*empathy*) dengan status akreditasi.

Sejalan dengan penelitian Bintang et al., (2022) bahwa ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022 dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ .

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kesesuaian memberikan pelayanan

kepada semua pasien tanpa membeda-bedakan maupun memandang status sosial (Aripa et al., 2022).

Ada sebanyak 23 (44,2%) responden yang menyatakan *reability* kurang dan puskesmas tidak terakreditasi. Nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi keandalan (*reability*) dengan status akreditasi dengan di Puskesmas.

Sejalan dengan penelitian Anzar et al., (2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Reabilitas (X1) dan Kepuasan Pasien (Y). Berbeda dengan penelitian Aryanti et al., (2022) hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung

*Reliability* dalam konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat (Aji et al., 2022).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, ada hubungan dimensi *responsiveness, assurance, tangible, emphaty*, dan *reability* dengan Status Akreditasi.

## SARAN

Diharapkan kepada manajemen puskesmas agar meningkatkan aspek mutu pelayanan sehingga masyarakat merasakan peran dari akreditasi yang telah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, D. N., Nugroho, A., & Sapto Hermawan. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Aparatur Sipil Negara (Studi Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen). *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(2), 451–466. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i2.51387>
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v8i2.2393>
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 297–303. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2497>
- Aripa, L., Nandu, F., & Shahnyb, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. *Jurnal Promotif Preventif*, 5(1), 106–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jpp.v5i1.495>
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor–Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung. *PEREPTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321–2333. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i3.7099>

- Budiono, B., & Robbah, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 201–212. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3381>
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.2991>
- Hasan, A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v11i1.200>
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Indriyati, L., Wahyudin, A., & Sulistyowati, E. (2023). Evaluasi Program Pilot Project Transformasi Layanan Primer di Puskesmas Telaga Bauntung Kabupaten Banjar Tahun 2022. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 18(1), 65–80. <https://doi.org/10.47441/jkp.v18i1.311>
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72. <https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314>
- Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508–2517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 149–159. <https://doi.org/https://doi.org/10.36595/misi.v4i2.355>
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.62394/scientia.v1i1.1>
- Sari, S., & Suhita, B. M. (2022). Analisis Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal of Health Science Community*, 3(2), 85–90. <https://doi.org/10.30994/jhsc.v3i2.153>

- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2842849>
- Sutanti, D., Suparman, R., Setianingsih, T., & Badriah, D. L. (2022). Studi Analisis Ketercapaian Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas dan Kinerja Puskesmas di Kabupaten Kuningan. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 189–198. <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i02.462>
- Usmiar, U., & Wahyuni, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Surantih. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1), 62–70. <https://doi.org/10.31869/me.v9i1.4264>
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*, 8(2), 10–21. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
- Yuliaridha, W. D., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. *Jurnal Sehat Mandiri*, 18(2), 24–34. <https://doi.org/10.33761/jsm.v18i2.970>