



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Studi Literatur : Analisis Manfaat Penilaian Akreditasi bagi Pasien, Masyarakat dan Puskesmas

Literature Study: Analysis of the Benefits of Accreditation Assessment for Patients, Communities and Community Health Centers

Maharani Br Barus^{1*}, Suhayla Azhari Silalahi², Syafirda Alifah Lubis³, Sri Hajjah Purba⁴

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, maharanibrbarus33@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Suhaylaazhari91@gmail.com

³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, syafirdaalifahlubis@gmail.com

⁴ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, srihajjah20@gmail.com

*Corresponding Author: maharanibrbarus33@gmail.com

Artikel Review

Article History:

Received:

Revised:

Accepted:

Kata Kunci:

Akreditasi

Masyarakat

Pasien

Puskesmas

Keywords:

Accreditation

Community

Patients

Community Health Center

DOI: 10.56338/jks.v7i7.5564

ABSTRAK

Dalam rencana mengoptimalkan system kesehatan ditemukan aspek yaitu penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan wajib terakreditasi untuk membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi termasuk kriteria proses, sarana dan prasarana, tenaga kesehatan, dan obat-obatan. Penulisan ini bertujuan mengkaji manfaat kebijakan akreditasi bagi pasien, masyarakat dan puskesmas. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Pencarian referensi dilakukan melalui Google Scholar dengan kata kunci "kebijakan akreditasi, akreditasi puskesmas, masyarakat". Dalam proses penelusuran data, peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti peraturan perundang-undangan, buku, skripsi, jurnal, artikel dan situs internet yang berhubungan dengan judul penelitian. Hasil penelusuran literatur menunjukkan bahwa, terdapat manfaat penilaian akreditasi kepuasan pasien, keamanan pasien, keunggulan kompetitif, peningkatan mutu, peningkatan kinerja, juga peningkatan manajemen, yang semua berkontribusi pada meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.

ABSTRACT

In the plan to optimize the health system, there is an aspect that health service facilities must be accredited to help improve quality and efficiency including process criteria, facilities and infrastructure, health workers, and medicines. This paper aims to examine the benefits of accreditation policies for patients, communities and health centers. The type of research used is a literature study. A reference search was conducted through Google Scholar with the keywords "accreditation policy, community health care accreditation, community". In the data search process, researchers collect information from various sources such as laws and regulations, books, theses, journals, articles and internet sites related to the research title. The results of the literature search show that, there are benefits of accreditation assessment in patient satisfaction, patient safety, competitive advantage, quality improvement, performance improvement, as well as management improvement, all of which contribute to improving the quality of health services provided by health centers.

PENDAHULUAN

Puskesmas atau yang disebut dengan pusat kesehatan masyarakat ialah penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mampu menjalankan upaya kesehatan perseorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dengan memprioritaskan upaya promosi kesehatan dan

upaya pencegahan di lingkungan kerjanya (Kemenkes 2019). Dalam peraturan Nomor 34 tahun 2022 mengenai akreditasi yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia mendorong strategi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024. Pada tahun 2024, untuk menguatkan sistem kesehatan di Indonesia maka penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan meliputi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) 100% harus sudah terakreditasi.

Akreditasi adalah bentuk legalisasi yang diberikan kepada penyelenggara kesehatan terkait kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat, klinik, laboratorium kesehatan, unit donor darah, penyedia darah dan pendistribusian darah, tempat praktik dokter mandiri, tempat praktik dokter gigi usai dilaksanakannya evaluasi oleh tim penilai jika fasilitas pelayanan kesehatan tersebut sudah mampu memenuhi syarat standar akreditasi (Kemenkes RI 2022).

Standar Akreditasi adalah kumpulan ketentuan-ketentuan dasar berisi susunan pencapaian yang harus dipenuhi oleh penyelenggara fasilitas kesehatan untuk memajukan derajat mutu pelayanan juga kesejahteraan pasien. Hal ini diperuntukkan agar melindungi pembaharuan mutu, kenaikan kompetensi kinerja, dan pengimplementasian manajemen risiko dilakukan dengan bertahap di puskesmas. Maka dari itu, pihak-pihak eksternal yang terlibat sebagai tim evaluasi perlu memakai standar yang ditentukan melalui prosedur akreditasi dalam penilaian.

Akreditasi pusat kesehatan masyarakat memiliki 3 kelompok pelayanan. Pertama, administrasi manajemen (Admen). Kedua, upaya kesehatan perseorangan (UKP) Dan terakhir, upaya kesehatan masyarakat (UKM) (Kemenkes 2015). Susunan standar akreditasi Puskesmas meliputi 9 bab, 42 standar, 168 kriteria dan 776 aspek pengukuran. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 menyebutkan jika pengesahan kedudukan status akreditasi penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat mencakup, tidak terakreditasi, akreditasi pokok, akreditasi menengah, akreditasi sempurna atau akreditasi paripurna.

Penyelenggara fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terakreditasi akan terjamin sudah memenuhi syarat-syarat standar kualitas yang ditentukan, termasuk kriteria proses, sarana dan prasarana, tenaga kesehatan dan obat-obatan. Melalui kebijakan akreditasi, penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan mampu mendorong tidak hanya kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang disajikan tetapi serta langsung memberikan dampak baik berupa manfaat yang signifikan kepada pasien, masyarakat maupun balik kepada penyelenggara kesehatan itu sendiri. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka penulisan ini bertujuan untuk mengkaji manfaat kebijakan akreditasi bagi pasien masyarakat dan penyelenggara Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan agar mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan atau biasa disebut dengan studi literatur. Studi literatur ialah model yang dipakai untuk mampu menghimpun berbagai bahan informasi yang berhubungan dengan judul yang diteliti oleh penulis (Habsy 2017). Pencarian referensi dilaksanakan dengan situs Google scholar melalui tautan <https://scholar.google.com/> dengan kata kunci pencarian untuk menelusuri bahan kajian yaitu "kebijakan akreditasi, akreditasi puskesmas, masyarakat".

Dalam proses pencarian referensi, menghimpun berbagai informasi melalui sumber terpercaya yaitu peraturan perundang-undangan, buku, skripsi, jurnal artikel dan situs internet yang berkaitan dengan judul penelitian. Berikut langkah-langkah studi literatur pada penelitian yang dilakukan yaitu;

- a) peneliti memahami terlebih dahulu arti kajian atau ruang lingkup topik yang direview
- b) peneliti mengidentifikasi referensi yang relevan melalui Google scholar
- c) peneliti memilah dan mengelompokkan berdasarkan keperluan penelitian
- d) peneliti menyusun artikel-artikel yang sudah ditemukan lalu menuliskan reviemnya

e) peneliti menyimpulkan, mengimplementasikan hasil review (Prasetyo 2017).

HASIL DAN DISKUSI

Secara umum manfaat penilaian akreditasi puskesmas bisa dirasakan oleh puskesmas, pasien, dan masyarakat jika langsung menggunakan pemanfaatan dari layanan yang diberikan pihak di penyelenggara. Rustandi telah merincikan apa saja manfaat akreditasi puskesmas antara lain adalah:

Memberikan Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif ialah kemahiran atau sebuah kesanggupan yang diperoleh melalui berbagai sifat dan sumber daya sebuah kelompok untuk memiliki prestasi yang mencolok dibandingkan lawannya (Porter 1985). Keunggulan kompetitif sebagai ketangguhan agar menunjukkan banyak keragaman gaya atau model yang bisa menghasilkan para pesaing untuk sulit menginovasi atau meniru apa yang dimiliki sekarang ataupun di masa depan (Kotler 2000). Hal ini bisa diakibatkan keunggulan dalam persaingan lahir lewat nilai yang diwujudkan dari organisasi oleh pemakai jasa maupun barang. Maka segala bentuk apapun yang disajikan akan di tawarkan memiliki tingkat perbedaan yang begitu jauh tidak sama dengan bentuk jasa ataupun barang yang pesaing miliki.

Keunggulan kompetitif pada puskesmas memiliki fokus terhadap elemen-elemen yang mampu menjadikan puskesmas menghasilkan barang dan jasa yang memiliki tingkat baik serta terjangkau. Seperti pendaftaran yang masih dilaksanakan dimana pasien harus datang langsung ke penyelenggara, tidak mempunyai sistem antri dalam pelayanan Puskesmas dapat menciptakan web antri online untuk masyarakat supaya tidak berdesak-desakan kemudian menciptakan konsultasi kesehatan online dengan cara memanfaatkan perkembangan zaman yang canggih (Hanifah, Fitriasia, and Hajar 2018).

Akreditasi memacu puskesmas agar mampu terus-menerus memberikan sesuatu yang baru dari inovasi yang disusun, kegiatan dan strategi guna mempertahankan kapasitasnya. Porter mempublikasikan terdapat 5 kekuatan agar menelaah organisasi beserta menetapkan kesungguhan kompetensi dalam mengetahui risiko ancaman pendatang baru, pergantian barang produk, kemampuan bertransaksi dengan konsumen, kemampuan bertransaksi dengan penyalur serta kesungguhan antar lawan yang lainnya (Porter 1985).

Memperkuat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Fasilitas Layanan Kesehatan

Banyak berbagai faktor-faktor yang mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas mengalami penurunan. Diketahui kepercayaan masyarakat mengalami penurunan yaitu rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang disajikan oleh penyelenggara. Buruknya bentuk kualitas pelayanan yang ada di puskesmas, sedikitnya kepemilikan baik sarana, prasarana bisa memicu rasa tidak puas masyarakat terkait pelayanan yang didapat. Di sisi lain, motivasi kerja dan disiplin kerja para tenaga kesehatan dalam melakukan tanggung jawab mereka begitu kurang. Tenaga kesehatan tak mempunyai performa kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas nya maka ini mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan yang disajikan. Kompensasi yang diberikan kepada tenaga kesehatan atas tugas mereka dalam melayani masyarakat begitu rendah. Motivasi yang baik untuk bekerja dengan baik akan tercipta melalui pembayaran upah atau gaji yang didapatkan pegawai sesuai dengan tanggung jawab beban dan resiko mereka dalam melaksanakan pekerjaannya (Nashar 2017).

Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan menurun juga disebabkan oleh pejabat negara sebagai pemenang kekuasaan dan sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah. Sebagian masyarakat tak percaya bahkan merasa jika pemegang kekuasaan, sistem yang dijalankan tidak memberikan bentuk jasa yang bermutu tinggi serta tidak memiliki sifat yang terbuka atau transparan dalam mengelola sumber daya (Febiana 2019). Mengelola

sumber daya yang mencukupi haruslah pemerintah memberikan transparansi juga akuntabilitas agar kepercayaan masyarakat terhadap pemegang kekuasaan dan sistem yang telah dijalankan dalam negeri terkait pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat kembali (Ridayati et al. 2021)(Afriani 2020).

Pengembalian rasa kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara kesehatan mampu dilaksanakan dengan cara memberdayakan masyarakat melalui peningkatan kesadaran, kemauan, kemampuan untuk memahami, memberantas, menjaga, mengamankan juga memajukan melalui peningkatan kesejahteraan mereka sendiri (Surahman and Sudibyo 2017).

Pemberdayaan masyarakat dalam ruang lingkup kesehatan menyangkut pemeran utama yaitu masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan yang tinggi. Kegiatan mengelola sumber daya kesehatan bisa menambah peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Standar yang telah ditetapkan dan disesuaikan mampu memberikan fasilitas yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan kesehatan. Motivasi kerja akan meningkat melalui pemberian upah yang sesuai, melahirkan kepuasan kerja, menambah ketepatan kerja hingga mengubah lebih baik kualitas pelayanan yang disediakan (Mustamin et al. 2023).

Menjamin Diselenggarakannya Pelayanan Kesehatan Primer Kepada Pasien Dan Masyarakat

Primary Health Care atau pelayanan kesehatan primer adalah bentuk pelayanan kesehatan esensial yang dijalankan berasas aturan dan teknologi tepat guna, setara dengan norma bidang keilmuan serta disambut baik masyarakat, bisa dijangkau perseorangan maupun keluarga dalam masyarakat lewat berperan secara aktif dengan tarif bayaran yang ditanggung masyarakat dan pemerintah agar melindungi tiap-tiap fase rangkaian yang didorong penuh oleh energi kemandirian dalam menentukan diri sendiri (Kemenkes 2013).

Akreditasi Puskesmas mampu mengamankan penyelenggaraan layanan kesehatan primer kepada pasien dan masyarakat melewati beberapa cara yaitu menjamin jika puskesmas mempunyai syarat operasional yang seimbang dengan keperluan juga keinginan masyarakat. Akreditasi berpeluang menambah kapasitas dan derajat layanan kesehatan melalui penilaian yang dikerjakan oleh tim eksternal terkait. Perihal ini mempunyai kemungkinan untuk Puskesmas lebih meningkatkan keunggulan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Akreditasi menambah kesadaran dan disiplin masyarakat terhadap bernilainya kesehatan dan kesadaran tenaga kesehatan mengenai bermaknanya memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Akhirnya, akreditasi Puskesmas memungkinkan dapat menambah kerja sama antar kelompok dan tenaga kesehatan juga menambah mutu pelayanan kesehatan secara penuh hingga bisa di implementasikan pelayanan kesehatan primer yang sempurna.

Meningkatkan Pendidikan Staf Fasilitas Layanan Kesehatan Primer Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Masyarakat

Akreditasi Puskesmas mempunyai dampak yang relevan dalam memajukan tingkat pendidikan para tenaga kesehatan fasilitas layanan kesehatan primer agar menyediakan pelayanan yang bermutu salah satunya dampak akreditasi ialah mendorong para karyawan Puskesmas dengan pendidikan agar menyediakan bentuk pelayanan terbaik untuk masyarakat sebagai garda terdepan. Dengan demikian, tenaga kesehatan puskesmas yang sudah diberi arahan juga dididik dengan pelatihan mempunyai wawasan yang luas dapat disalurkan pelayanan yang efisien dan efektif. Hal ini juga dapat membuat tenaga kerja puskesmas untuk terus menambah performa mereka dalam melayani masyarakat agar mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Amrullah and Yamin 2020).

Meningkatkan Pengelolaan Risiko Baik Pada Pelayanan Pasien Baik Di Puskesmas Maupun Fasyankes Primer Lainnya, Dan Penyelenggaraan Upaya Puskesmas Kepada Masyarakat

Risiko adalah bentuk bisa terjadinya suatu peristiwa yang berdampak buruk bagi organisasi atau bisnis di mana hal tersebut tidak bisa diperkirakan (Latifiana 2016). Menurut Stephen D. Smith, risk management merupakan langkah menentukan, evaluasi, dan atur biaya keuangan dari sebuah risiko yang mengintimidasi aset pendapatan sebuah organisasi atau proyek yang menyebabkan kerugian besar.

Akreditasi Puskesmas bisa memberikan dukungan dalam mengelola risiko dengan menjamin jika Puskesmas mempunyai syarat operasional yang seimbang dengan keperluan dan kemauan masyarakat. Akreditasi berpeluang Puskesmas agar menambah kecakapan dalam memahami dan mengendalikan risiko yang berhubungan dengan kesehatan seperti keselamatan pasien, keamanan dan kualitas risiko pelayanan. Akreditasi Puskesmas berpeluang untuk terus menambah kesadaran dan disiplin diri masyarakat terhadap utamanya mengelola risiko dalam pelayanan kesehatan. Peluang akreditasi untuk Puskesmas bisa mendorong bentuk kolaborasi karyawan dan petugas lain untuk terus menambah mutu pelayanan kesehatan sehingga membawa lebih baik pasien dan masyarakat terkait pelayanan kesehatan primer yang diberikan.

Membangun Dan Meningkatkan Kerja Tim Antar Staf Fasyankes Primer

Menegakkan serta mengembangkan kolaborasi kerja tenaga kesehatan fasyankes primer merupakan bentuk solusi yang sangat utama untuk memaksimalkan kualitas pelayanan kesehatan tingkat primer. Dalam situasi ini, "*team building*" atau membentuk kelompok, ialah suatu rencana yang dilandasi pada paham jika tiap tenaga kesehatan merupakan bagian yang saling membutuhkan dalam kelompok. Bukan sebagai pekerja personal. Cara membentuk kelompok ini bukan hanya dilaksanakan diluar lingkungan kerja tetapi mampu diaplikasikan dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Pada situasi fasyankes primer, membentuk kelompok atau tim tenaga kesehatan sangat ampuh agar memupuk hubungan yang saling menguntungkan antar organisasi dan memupuk pembaharuan dalam pelayanan. Dengan dilakukan penelitian, mampu menghasilkan peningkatan jenjang kesehatan dimasyarakat dengan optimisasi penyelenggara pusat kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui pembenahan lagi pelayanan supaya lebih cepat terhadap permintaan transformasi peraturan perundang sesuai munculnya masalah kesehatan yang penting di masyarakat.

Penguohan etos kerja dan pengembangan profesionalitas pada tenaga kerja merupakan cara membangun tim. Lambannya pembangunan menyebabkan beban negara semakin tinggi karena tingkat kesehatan masyarakat rendah. Dengan diadakannya suatu penelitian tersebut memiliki sisi harapan mampu melakukan optimalisasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui langkah penyusunan pelayanan agar lebih baik mengikuti perubahan dan tuntutan yang sesuai dinyatakan dalam peraturan perundang-undangan terkait permasalahan kesehatan bagi masyarakat (Shubhan, Kagramanto, and Santoso 2018).

Beberapa tahun terakhir, diluncurkannya integrasi pelayanan kesehatan primer (ILP) oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai langkah meningkatkan akses kualitas pelayanan kesehatan. Program tersebut bermaksud agar menegaskan pemenuhan juga performa sumber daya manusia kesehatan di Fasilitas Kesehatan Primer (KMK RI 2023). Bentuk kesepakatan yang dilaksanakan antara menyediakan alokasi dana anggaran, memajukan kreativitas tenaga kesehatan, pengembangan intensif serta dorongan para *stakeholder* tak terkecuali organisasi profesi.

Meningkatkan Reliabilitas Dalam Pelayanan, Ketertiban Pendokumentasian, Dan Konsistensi Dalam Bekerja

Bentuk pelayanan yang optimal mampu menjamin kualitas yang bisa diandalkan fasilitas

kesehatan. Ketaatan pendokumentasian mengatakan bahwasanya informasi yang bersangkutan dengan pelayanan kesehatan bisa disimpan hingga diakses melalui metode efektivitas. Kestabilan dalam bertugas menjelaskan bahwasanya tenaga kesehatan bisa mengerjakan pekerjaan mereka secara baik dengan ketetapan standar. Tenaganya kesehatan mempunyai kepiawaian guna menyediakan pelayanan yang stabil.

Ditemukan beberapa penelitian, dalam puskesmas Siempat Rube didapatkan faktor penting menambah kualitas pelayanan kesehatan yaitu, meningkatkan reliabilitas dalam pelayanan, ketaatan pendokumentasian serta konsisten bekerja. Cara meningkatkan fasilitas kesehatan puskesmas yang berkredibilitas yaitu melaksanakan akreditasi. Peningkatan mutu puskesmas bisa dengan akreditasi. Selain akreditasi, diperlukan persetujuan untuk membenahi kualitas pelayanan yang disediakan kepada masyarakat dengan memajukan tingkat SDM dan fasilitas sarana dan prasarana penunjang dasar puskesmas (Sureskiati, Putri, K, and Nurcolis 2019).

Meningkatkan Keamanan Dalam Bekerja

Dalam menghadapi situasi di tempat lingkungan kualitas pendidikan, kompensasi karyawan dapat meningkat dengan akreditasi sehingga tenaga kesehatan lebih siap. Peran penting dimainkan oleh akreditasi untuk memupuk kesadaran tenaga kesehatan mengenai keamanan bertugas mengurangi dampak kecelakaan saat bekerja (Tarrwaka 2012). Kinerja tenaga kesehatan berhubungan dengan tingkat pendidikan dan gaji yang diberikan. Semangat kerja karyawan akan termotivasi jika memiliki tingkat pendidikan dan upah bayaran yang tinggi. Sehingga efek untuk meningkatnya etos perusahaan secara signifikan. Maka dari itu akreditasi mampu mendorong meningkatkan keselamatan dalam bertugas (Muliantika, Gama, and Astiti 2020).

KESIMPULAN

Akreditasi memberikan berupa efek yang baik untuk pasien, masyarakat dan puskesmas dalam mendorong kesehatan di Indonesia. Manfaat penilaian akreditasi Puskesmas secara umum akan dinikmati oleh Puskesmas, pasien dan masyarakat yang secara langsung yang sudah memanfaatkan layanan di puskesmas memberikan keunggulan kompetitif, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan, menjamin diselenggarakannya pelayanan kesehatan primer kepada pasien dan masyarakat, meningkatkan pendidikan staf fasilitas layanan kesehatan primer untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, meningkatkan pengelolaan risiko baik pada pelayanan pasien baik di puskesmas maupun Fasyankes primer lainnya, dan penyelenggaraan upaya Puskesmas kepada masyarakat, membangun dan meningkatkan kerja tim antar staf Fasyankes primer, Meningkatkan reliabilitas dalam pelayanan, ketertiban pendokumentasian, dan konsistensi dalam bekerja, Meningkatkan keamanan dalam bekerja.

SARAN

Untuk mencapai cakupan kesehatan *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia, Puskesmas harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai standar agar tetap meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga masyarakat memiliki kepuasan dalam memanfaatkan pelayanan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Afriani, Ridho. 2020. "Dinamika Birokrasi Indonesia Dan Sistem Pengawasan Untuk Mewujudkan Good Governance." *Pengadilan Agama Cilegon* 2024: 2. <https://www.pacilegon.go.id/artikel/248-dinamika-birokrasi-indonesia-dan-sistem-pengawasan-untuk-mewujudkan-good-governance#:~:text=Birokrasi di Indonesia secara organisasi,kecenderungan penyalahgunaan kewenangan oleh birokrat.>

- Amrullah, and Muhammad Yamin. 2020. "Proses Akreditasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Unit II Kecamatan Sumbawa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Puskesmas." *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik* 1(1): 21–34.
- Febiana, Melina. 2019. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pasien Laboratorium Di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)." : 1–8. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6789>.
- Habsy, Bakhrudin All. 2017. "Seni Memahami Penelitian Kuliitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling : Studi Literatur." *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa* 1(2): 90.
- Hanifah, Ayu Putri, Yuli Fitriasia, and Dewi Hajar. 2018. "Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2)." *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)* 2(3): 668–73.
- Kemendes. 2013. "Arah Kebijakan Pelayanan Dasar Dalam JKN." *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. [https://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/Sesi 11.pdf](https://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/Sesi%2011.pdf).
- Kemendes, RI. 2015. "PMK No. 46 Ttg Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi.Pdf.Part." <http://www.slideshare.net/adelinahutauruk7/permenkes-no-46-tahun-2015-tentang-akreditasi-puskesmas-klinik-pratama-tempat-praktik-mandiri-dokter-dan-dokter-gigi>.
- . 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas." *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas* Nomor 65(879): 2004–6.
- Kemendes RI. 2022. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi." *Kemendes RI* (1207): 1–16.
- KMK RI. 2023. "Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer." *Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Osteosarkoma*: 1–19. http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_.
- Kotler. 2000. *PHILIP KOTLER KOTLER ON MARKETING HOW TO CREATE, WIN, AND DOMINATE MARKETS*.
- Latifiana, Dwi. 2016. "Studi Literasi Keuangan Pengelola Usaha Kecil Menengah (UKM) | - | Prosiding Seminar Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis." *Prosiding Seminar Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*: 1–7.
- Muliantika, I Kadek Tisna, Agus Wahyudi Salasa Gama, and Ni Putu Yeni Astiti. 2020. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Puri Sebeli Ubud Gianyar." *Jurnal Values* 1(4, e-ISSN: 2721-6810): 1–23.
- Mustamin, Mustamin, Siti Atika Rahm, Rahmad Hidayat, and Rahma Indriani. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa." *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 11(1): 93.
- Nashar, N. 2017. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.
- Porter, M.E. 1985. *Creating and Sustaining Competitive Advantage Competitive Advatage*.
- Prasetyo, Wijar. 2017. "Jurnal Ners Lentera (Online)." *Jurnal Ners Lentera* 5(1): 43–55. <http://journal.wima.ac.id/index.php/NERS/article/view/1569>.
- Ridayati, Emanuella et al. 2021. "BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA Emanuella." *Jurnal Lex Specialis* 2(2012): 2–7.

- Shubhan, M H, L B Kagramanto, and U Santoso. 2018. "Rancangan Model Optimalisasi Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS." <https://repository.unair.ac.id/114938/>.
- Surahman, and Supardi Sudiby. 2017. 4 Pusdik SDM Kesehatan *ILMU KESEHATAN MASYARAKAT PKM*.
- Sureskiati, E, M Putri, K, and M Nurcolis. 2019. "Hubungan Akreditasi Terhadap Kinerja Perawat Dan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pasundan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Tarrwaka. 2012. *Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*.