

Hubungan Akreditasi terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda

Karmila Mainike Putri^{1*}, Enok Sureskiarti²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: karmilamainikeputri07@gmail.com

Diterima: 08/08/19

Revisi: 03/09/19

Diterbitkan: 31/08/20

Abstrak

Tujuan studi: Untuk mengetahui hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda

Metodologi: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Pasundan dengan jumlah sampel 96 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner Likert. Sampling yang digunakan *nonprobability sampling* dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Chi-Square*.

Hasil: Hasil uji analisis menggunakan *Chi-Square* didapatkan *p value* 0,535 hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan.

Manfaat: Menjadi salah satu referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan dan Samarinda

Abstract

Purpose of Study: This study aims to determine the relationship of accreditation to the performance of health workers at the Pasundan Public Health Center Samarinda.

Methodology: The method used was quantitative research with cross sectional approach. The study population was the people who visited the Pasundan Public Health Center with a sample of 96 people. Data collection was done by using Likert questionnaires. Sampling used nonprobability sampling and sampling techniques used consecutive sampling technique. Data analysis was Chi-Square.

Results: Data analysis was using Chi-square, *p value* 0,535. The result of this study showed that there was no significant relationship between accreditation to the performance of health workers.

Applications: This study aims to be one of references for other researchers to determine the relationship of accreditation to the performance of health workers

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Akreditasi, Kinerja

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2010). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES, 2015). Perbaikan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas pada umumnya dimulai oleh tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014)

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan yaitu metode untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010) untuk mengetahui hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda karena puskesmas Pasundan merupakan salah satu puskesmas yang sudah terakreditasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, studi dokumentasi, sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner dalam bentuk Likert. Teknik sampling merupakan cara yang dipakai untuk mendapatkan sampel (Nursalam, 2013). Sampling yang digunakan dalam penelitian yaitu *non probability sampling* dengan cara pemilihan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *slovin*. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 96 responden. Data diujimenggunakan *Chi-Square* dalam SPSS 22.0. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap karakteristik responden yang ada di Puskesmas Pasundan di kelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Puskesmas Pasundan Samarinda

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (100%)
Usia		
Remajaakhir (17-25 tahun)	32	33,33
Dewasaawal (26-35 tahun)	28	29,17
Dewasaakhir (36-45tahun)	26	27,08
Lansiaawal (46-55 tahun)	10	10,42
Jumlah	96	100
JenisKelamin		
Laki-laki	52	54,2
Perempuan	44	45,8
Jumlah	96	100
Pendidikan Terakhir		
TidakSekolah	1	1
SD	2	2,1
SMP	4	4,2
SMA	51	53,1
Perguruan Tinggi	38	39,5
S2	-	-
Jumlah	96	100
Pekerjaan		
Pelajar	3	3,1
Mahasiswa	15	15,6
PNS	8	8,3
PegawaiSwasta	35	36,5
Wiraswasta	24	25
TidakBekerja	11	11,5
Jumlah	96	100

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 1 Karakteristik responden Puskesmas Pasundan Samarinda menunjukkan sebagian besar responden merupakan remaja akhir (17-25 tahun) yakni sebanyak 32 orang (33,33%), dewasa awal (26-35) sebanyak 28 orang (29,17%), dewasa akhir sebanyak 26 orang (27,08), dan responden yang merupakan lansia awal sebanyak 10 orang (10,42%). Jenis kelamin sebagian responden adalah laki-laki yakni sebanyak 52 orang (54,2%) sedangkan jenis kelamin perempuan adalah 44 orang (45,8%). Pada kategori pendidikan terakhir responden menunjukkan sebagian besar responden merupakan lulusan SMA yakni sebanyak 51 orang (53,1%) dan responden yang tidak pernah sekolah sebanyak 1 orang (1%). Pada kategori pekerjaan responden menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 35 orang (36,5%) dan responden yang masih berstatus pelajar sebanyak 3 orang (3,1%). Hasil penelitian pada responden terkait pendapat masyarakat terhadap akreditasi puskesmas di Puskesmas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Analisis Variabel Akreditasi di Puskesmas Pasundan Samarinda

	JumlahResponden	Persentase (%)
Sesuai	53	55,2
Kurangsesuai	43	44,8
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2019

Distribusi sebagian besar responden menyatakan bahwa akreditasi puskesmas sesuai yakni sebanyak 53 responden (55,2%). Dan responden yang menyatakan tidak sesuai sebanyak 43 responden (44,8%). Hasil penelitian pada responden terkait kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda.

Tabel 3 Kinerja Tenaga Kesehatan di PuskesmasPasundanSamarinda

	JumlahResponden	Persentase (%)
Baik	58	60,4
KurangBaik	38	39,6
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan [Tabel 3](#) hasil penelitian menunjukkan sebagian besar kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan masuk dalam kategori baik yakni sebanyak 58 (60,4%). Sementara itu responden yang menyatakan kinerja tenaga kesehatan kurang baik sebanyak 38 (39,6%). Tabulasi silang dan hasil uji statistic hubungan Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda, adalah sebagaiberikut:

Tabel 4 Analisa hubungan antara Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda.

Variabel	Kinerja tenaga kesehatan		Total	Odds Ratio	p-value
	Baik	Kurangbaik			
Sesuai	34 35,4%	19 19,8%	53 55,2%	1.417	0,535
Kurangnyaesuai	24 25%	19 19,8%	43 44,8%		
Jumlah Total	58 60,4%	38 39,6%	96 100%		

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan [Tabel 4](#) hasil uji tabulasi silang menunjukkan 58 (60,4%) responden menyatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda baik. Berdasarkan hasil uji silang yang dilakukan diperoleh hasil bahwadari 58 responden terdapat 34 responden (35,6%) menyatakan akreditasi puskesmas sudah sesuai dengan kinerja tenaga kesehatan puskesmas yakni dalam kategori baik dan 19 (19,8%) responden menilai kinerja petugas kesehatan kurang baik, sedangkan dari 38 responden terdapat 24 responden (25%) menilai akreditasi kurang sesuai namun kinerja petugas kesehatan baik dan 19 responden (19,8%) menilai kinerja petugas kesehatan kurang baik. Hasil perhitungan statistic menggunakan Chi-Square seperti yang tertera pada tabel 4.4 diperoleh *p-value* 0,535. Karena nilai signifikansi $0,535 < 0,05$ maka hipotesis null diterima yang berarti bahwa tidak ada hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan. Selain itu diperoleh dari hasil uji diatas diperoleh nilai $OR = 1.417$ yang berarti bahwa responden yang menilai Akreditasi puskesmas Pasundan sesuai berpeluang 1.417 kali menilai kinerja tenaga kesehatan baik dibandingkan dengan penilaian Akreditasi yang kurang sesuai.

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pasundan menunjukkan sebagian responden merupakan remaja akhir (17-25 tahun) yakni sebanyak 32 orang (36,5%). Masa remaja adalah usia dimana individu berintegrasi dengan orang-orang dewasa, usia dimana anak-anak tidak merasadibawah tingkatan orang-orang yang lebih tua (DEPKES, 2009). Pada masa remaja telah berkembang sikap dependen kepada keluarga kearahin dependen, minat seksualitas dan kecenderungan untuk merenung atau memperhatikan diri sendiri, nilai-nilai etika serta isu moral (Susanto, 2018). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirupa (2016) dalam penelitiannya menunjukkan sebagian besar remaja memiliki kepedulian dan sikap yang baik terkait isu kesehatan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa usia remaja akhir merupakan dimana sebagian – sebagian besar responden terpapar dengan internet sehingga mereka lebih cenderung terpapar terhadap isu-isu baru mengenai kesehatan. Kepedulian akan status kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan dntunjukkan dengan antusias responden dalam mengisikuisioner. Hasil analisis jenis kelamin sebagian besar responden adalah laki-laki yakni sebanyak 52 orang (54,2%) sedangkan jenis kelamin perempuan adalah 44 orang (45,8%). Miller dalam Karnadi (2009) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan mengutarakan pendapat diantaranya adalah jenis kelamin (*sex different*), laki-laki cenderung lebih mampu mengutarakan pendapat karena laki-laki lebih agresif. Individu yang agresif lebih berani dalam mengekspresikan ide atau gagasannya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan karena laki-laki lebih cenderung ekspresif dalam mengutarakan pendapat mengenai kinerja tenaga kesehatan, oleh karenanya sebagian besar responden adalah laki-laki. Hal ini terbukti pada saat penelitian sebagian besar perempuan menolak menjadi responden atau mengalihkan kuisisioner untukdiisi oleh suami.

Berdasarkan hasil analisis pendidikan terakhir responden menunjukkan sebagian besar responden merupakan lulusan SMA yakni sebanyak 51 orang (53,1%) dan responden yang tidak pernah sekolah sebanyak 1 orang (1%). Menurut Mantra (2003), semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi baikdari orang lain maupun media massa/internet. Dengan bertambahnya wawasan semakin menyadari pentingnya kesehatan sehingga termotivasi untuk berobat kepusat pelayanan kesehatan yang baik. Menurut Notoatmojo (2012) masyarakat dengan pendidikan tinggi mendapatkan informasi lebih dalam hal mencegah datangnya penyakit dan meningkatkan kesehatan, dibandingkan dengan masyarakat yang adadalam kategori pendidikan dasar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yusniar & Ashari bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pemanfaatan puskesmas. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan pendidikan tinggi mempengaruhi keputusan atau persepsi responden mengenai pusat pelayanan kesehatan di masyarakat. Pada kategori pekerjaan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 35 orang (36,5%) dan responden yang masih berstatus pelajar sebanyak 3 orang (3,1%). Nursalam (2013) menyatakan bahwa pekerjaan adalah kebutuhan yang harus dilakukan untuk menunjang kehidupannya dan keluarga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Paulus (2017), beliau menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dan pemanfaatan Puskesmas. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan

bahwa masyarakat yang memiliki pekerjaan maupun tidak sama-sama tidak memiliki hambatan untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan dalam hal ini adalah puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Pasundan didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan yakni 53 orang (55,2%) akreditasi puskesmas sudah sesuai dan 43 orang (48,2%) menyatakan tidak sesuai. Menurut (Menkes Ri No. 75, 2014) Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standard pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas secara berkesinambungan. Penilaian terhadap akreditasi dilihat dari pencapaian nilai pada proses akreditasi mencakup kelompok Administrasi Manajemen, yang diuraikan dalam : Bab I Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas (PPP), bab II Kepemimpinan dan Manajemen Puskesmas (KMP), bab III Peningkatan Mutu Puskesmas (PMP). Kelompok Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), yang diuraikan dalam: Bab IV Upaya Kesehatan Masyarakat yang Berorientasi Sasaran (UKMBS), bab V Kepemimpinan dan Manajemen Upaya Kesehatan Masyarakat (KMUKM), bab VI Sasaran Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat. Kelompok Upaya Kesehatan Perorangan, yang diuraikan dalam: Bab VII Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP), bab VIII Manajemen Penunjang Layanan Klinis (MPLK), bab IX Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP). Penetapan Akreditasi merupakan hasil akhir survey akreditasi oleh surveyor dan keputusan rapat lembaga independen penyelenggara Akreditasi yakni yang ditetapkan oleh Menteri dan penetapan Akreditasi dibuktikan dengan sertifikat Akreditasi. Dan pada saat ini Puskesmas Pasundan sudah terakreditasi Madya. Terakreditasi madya: jika pencapaian nilai bab I, II, III, IV, V lebih dari samadengan 75%, Bab VI, VII, lebih dari samadengan 60%, VIII dan IX lebih dari samadengan 20%. Berdasarkan penelitian Tutu ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seperti usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Kategori usia remaja akhir mempunyai kemampuan yang optimal dalam menerima pengetahuan/hal-hal baru. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pekerjaan seseorang akan mempengaruhi persepsi atau nilai-nilai yang dianutnya. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kesesuaian status akreditasi Puskesmas Pasundan sudah sesuai, penilaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa factor seperti usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi penilaian terhadap akreditasi puskesmas Pasundan. Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Pasundan sebagian besar responden yakni 53 orang (55,2%) menyatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan dikategorikan baik. Dan 43 orang (44,8%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan kurang baik. Nursalam (2013) menyatakan kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai selama periode waktu tertentu dalam menjalankan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Riniwati (2016), penilaian kinerja merupakan salah satu cara dalam mengukur kontribusi dari seseorang yang yang bekerja disebuah lembaga atau instansi pada suatu organisasi serta untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dalam bekerja dan bekerjasama dalam kelompok, sehingga hasil yang diperoleh bias bermanfaat untuk organisasi, masyarakat, dan karyawan itu sendiri. Penelitian Deliana yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai” menyatakan keberadaan prosedur dan aturan membantu mengatur tindakan pegawai Puskesmas Medan Denai melayani pasien. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan merupakan tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Secara umum tolak ukur yang digunakan adalah efektifitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan inisiatif. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan diperoleh hasil bahwadari 53 responden terdapat 30 responden (56,6%) menyatakan akreditasi puskesmas sudah sesuai dengan kinerja tenaga kesehatan puskesmas yakni dalam kategori baik dan 23 responden menilai kinerja petugas kesehatan kurang baik, sedangkan dari 43 responden terdapat 23 responden (53,5%) menilai akreditasi kurang sesuai namun kinerja petugas kesehatan baik dan 20 responden (46,5%) menilai kinerja petugas kesehatan kurang baik. Hasil perhitungan statistic menggunakan Chi-Square diperoleh p-value 0,921. Karena nilai signifikansi $0,921 < 0,05$ maka hipotesis null diterima yang berarti bahwa tidak ada hubungan akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan. Akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standard Akreditas, setelah melalui tahap persiapan, status akreditasi pun ditetapkan, penetapan Akreditasi merupakan hasil akhir survey akreditasi oleh surveyor dan keputusan rapat lembaga independen penyelenggara Akreditasi yakni yang ditetapkan oleh Menteri dan penetapan Akreditasi dibuktikan dengan sertifikat Akreditasi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 46 Tahun 2015). Menurut penelitian Ng et al(2013) ada beberapa hal yang mempengaruhi akreditasi diantaranya kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan sumber daya manusia. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ensha kinerja tenaga kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh Akreditasi Puskesmas saja melainkan dipengaruhi juga oleh Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Hal serupa disampaikan oleh Almoajel (2012), tidak ada hubungan secara langsung antara akreditasi terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryan khesal (2016), di negara berkembang system Akreditasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Poku et al (2017), Akreditasi seharusnya merefleksikan perubahan dan dapat menjadi tolak ukur kesuksesan suatu fasilitas kesehatan dan Akreditasi dapat berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja tenaga kesehatan diantaranya kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, sumber daya manusia serta fasilitas-fasilitas pendukung di pusat pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti perspektif responden mengenai Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan.

4. KESIMPULAN

Karakteristik responden Puskesmas Pasundan Samarinda menunjukkan sebagian besar responden merupakan remaja akhir (17-25 tahun) yakni sebanyak 32 orang (33,33%), Jenis kelamin sebagian responden adalah laki-laki yakni sebanyak 52 orang (54,2%), Pada kategori pendidikan terakhir responden menunjukkan sebagian besar responden merupakan lulusan SMA yakni sebanyak 51 orang (53,1%), pada kategori pekerjaan responden menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 35 orang (36,5%). Sebagian besar responden menyatakan bahwa akreditasi puskesmas sesuai yakni sebanyak 53 responden (55,2%). Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan dalam kategori baik. Tidak terdapat hubungan Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan.

SARAN DAN REKOMENDASI

Pada penelitian ini peneliti hanya sebatas ingin mengetahui apakah ada hubungan antara akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Pasundan Samarinda. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai seberapa berpengaruh akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas. Sehingga penelitian menjadi lebih spesifik mengetahui pengaruh Akreditasi terhadap kinerja tenaga kesehatan. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat, sehingga keakuratan penilaian subyektif masyarakat mengenai kinerja tenaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya adalah pengalaman positif dan negatif yang pernah dirasakan pada saat berkunjung ke Puskesmas Pasundan yang membuat responden menjawab pertanyaan acak tanpa memperhatikan isi tiap-tiap pernyataan. Oleh karenanya penting bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penilaian terhadap petugas dengan melakukan wawancara terhadap petugas serta pimpinan Puskesmas untuk melihat gambaran kinerja tenaga kesehatan.

REFERENSI

- Almoajel, Alyah M. 2012. *Relationship Between Accreditation and Quality Indicators in Hospital Care: A Review of Literature Vol. 17(5)*. World Applied Sciences Journal
- Aryakhesal, A. 2016. *Strategic Faults In Implementation of Hospital Accreditation Programs in Developing Countries: Reflections on The Iranian Experience Vol 5(9)*. International Journal of Health Policy and Management
- Deliana. 2016. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan Vol. 4 No. 2*. Jurnal Administrasi Publik
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Profile Kesehatan Indonesia*. 2009
- Devkar, Subashnie. Patrick O'Farrel. 2015. *The Impact of Hospital Accreditation on Quality Measures An Interrupted Time Series Analysis Quality, Performance Safety and Outcomes Vol15:137*. BMC Health Services Research
- Ensha, I. S. 2018. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja Vol 12 No. 01*. Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara
- Ida Bagus Mantra, 2009. *Demografi Umum*. Yogyakarta: PustakaPelajar Offset
- Karnadi. 2009. *Pengaruh Jenis Kelamin dan Kreativitas Terhadap Kemampuan Mengungkapkan Pendapat Anak Kelas Rendah Di Sekolah Dasar.* Jurnal Pendidikan Dasar Vol 10 No 2. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri
- Muninjaya, Gde. 2010. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta
- Ng, Gloria KB, Gilberto Leung, Janice MJ, et al. 2013. *Factors Affecting Implementation of Accreditation Programmes and The Impact of The Accreditation Process on Quality Improvement in Hospitals; A Swot Analysis Vol 19 No. 05*. Hong Kong Med
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2015. *Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Mandiri Dokter Gigi*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Paulus A. 2017. *Hubungan Antara Pendidikan Pekerjaan dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Puskesmas Likupang Kecamatan Likupang Timur Vol 09 No 03*. Media Kesehatan
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang: UB Media
- SirupaTirsa A. 2016. *Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Remaja Tentang Kesehatan Reproduksi. Vol 04 No 02*. Jurnal e-Clinic
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Ahmad. 2018. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta. Prenada media Group
- TutyDita WN, 2017. *Kolerasi Faktor Pembentuk Persepsi Dengan Persepsi Konsumen Terhadap Media Pemasaran Online Vol 32 No 2*. Journall Of Sustainable Agriculture
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014 *Tentang Tenaga Kesehatan*
- Yuniar, S., Ashari. 2012. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. STIKES Nani Hassanudin Makasar*