

EFEKTIVITAS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PUSKESMAS MEDAN HELVETIA

Sinta Nurul Utami, Suwardi Lubis
suwardilubis@dharmawangsa.ac.id
Universitas Dharmawangsa

ABSTRAK

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Mutu dan kinerja pelayanan perlu diupayakan untuk ditingkatkan secara berkesinambungan, oleh karena itu umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan Puskesmas secara aktif diidentifikasi sebagai bahan untuk penyempurnaan pelayanan Puskesmas. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan untuk bersaing. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa rata-rata responden dalam menjawab pertanyaan dimensi kehandalan adalah baik. Dari hasil wawancara dengan responden pada umumnya sarana yang diberikan kepada responden, baik dipandang dari aspek kelengkapan sarana yang cukup baik tersedia tetapi dalam hal perawatannya memuaskan sehingga banyak pasien yang berkunjung. Dari hasil pengamatan di lapangan, diketahui bahwa dalam penggunaan komunikasi para penentu kebijakan dalam hal ini adalah Kebijakan Akreditasi Puskesmas melakukannya dengan lugas dan jelas supaya mudah difahami oleh para komunikan, yaitu para tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas Medan Helvetia.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Puskesmas, Kualitas, Akreditas

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permeskes, 2016). Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pembangunan kesehatan masyarakat yang

juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, (Herlambang, 2016).

Puskesmas merupakan unit pelayanan terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan Puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan, Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterima kasih. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Dalam jangka panjang, pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan untuk bersaing.

Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan administratif yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Indonesia adalah pelayanan yang profesional, efektif, transparan, dan

akuntabel yang akan mengangkat citra positif di bidang pemerintahan tersebut.

1. Teori

2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan Publik Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu jenis pelayanan yang mengacu pada kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan menjadi tanggungjawab pemerintah. Ratminto dan Atik (2012:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ahmad,dkk (2010:3) pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi.

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan

kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Termasuk bagi Puskesmas sebagai ujung tombak dan sekaligus tolok ukur pelayanan publik di bidang kesehatan, merupakan salah satu pilar dalam memenuhi tuntutan reformasi birokrasi. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menunjukkan hasil yang belum memenuhi standar kualitas

2.1.2. Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektivitas lebih mengacu pada out put yang telah ditargetkan. Efektivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam pelajaran karena menentukan tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan.

Mengacu dari beberapa pengertian efektivitas yang telah dikemukakan oleh

para ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dicapai dari penerapan suatu strategi, dalam hal ini diukur dari hasil, apabila hasil meningkat maka model strategi tersebut dapat dikatakan efektif, sebaliknya apabila hasil belajar siswa menurun atau tetap (tidak ada peningkatan) maka model pembelajaran tersebut dinilai tidak efektif

2.1.3. Puskesmas

Pengertian Puskesmas menurut Permenkes No 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat 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 yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kedudukan puskesmas sebagai Sistem Kesehatan Nasional merupakan sarana pelayanan kesehatan perorangan/masyarakat, dan puskesmas juga sebagai sistem kesehatan kabupaten/kota yang bekerja sebagai unit pelaksana teknis dinas yang bertanggung jawab menyelenggarakan sebagian tugas pembangunan kesehatan/kota. Dalam sistem Pemerintah Daerah puskesmas sebagai unit

pelaksana teknis dinas kesehatan/kota yang merupakan unit struktural Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dan juga sebagai sarana pelayanan kesehatan strata pertama. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat

Upaya kesehatan masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang

optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM).

2.1.4. Peran Puskesmas

Puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksanaan teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk keikutsertaan dalam menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan realistis, tata laksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat. Pada masa mendatang, puskesmas juga dituntut berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu (Effendi, 2009).

2.1.5. Pengertian Akreditas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Akreditasi adalah

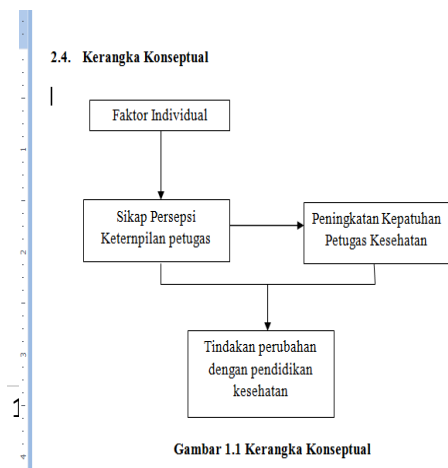
pengakuan terhadap lembaga pendidikan yang diberikan oleh badan yang berwenang setelah dinilai bahwa lembaga itu memenuhi syarat kebakuan atau kriteria tertentu. Akreditasi Puskesmas adalah proses penilaian eksternal oleh Komisi Akreditasi dan/atau Perwakilan di Provinsi terhadap puskesmas untuk menilai apakah system manajemen mutu dan system penyelenggaraan pelayanan dan upaya pokok sesuai dengan standar yang ditetapkan. Jadi yang menilai atau mengakreditasi Puskesmas merupakan komisi yang memang sudah dilatih khusus menjadi penilai apakah sebuah puskesmas lulus akreditasi atau tidak

Akreditasi Puskesmas merupakan salah satu mekanisme regulasi yang bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas yang dilakukan oleh lembaga independen dan/atau lembaga yang dibentuk oleh Kementerian Kesehatan yang diberikan wewenang oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 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,

sedangkan untuk praktik dokter dan dokter gigi mandiri dengan standar akreditasi pelayanan praktik mandiri kedokteran yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kunjoro, 2016).

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah memenuhi standar akreditasi (Permenkes RI No. 46 Tahun 2015). Penetapan status Akreditasi Puskesmas terdiri atas lima tingkatan yaitu : tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama dan terakreditasi paripurna. Tujuan diberlakukannya akreditasi puskesmas adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas, sehingga dari mutu pelayanan kesehatan yang ditingkatkan dapat memberikan kepuasan bagi pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan tersebut

2.2. Kerangka Konseptual



Keterangan :

Dari faktor predisposisi, faktor pemungkin dan faktor penguat ada beberapa faktor yang bersifat mampu dirubah dengan beberapa perlakuan. Sikap adalah keadaan mental yang dipengaruhi dari pengalaman dan mempengaruhi hasil reaksi seseorang dalam berinteraksi. Persepsi adalah respon terhadap berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi terhadap perbedaan sudut pandang dipengaruhi dengan tindakan manusia nyata. Oleh karena itu faktor yang dapat dirubah dengan pendidikan kesehatan adalah sikap, persepsi dan keterampilan

3. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan menurut standar IKM (Kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat) dan faktor- faktor yang mempengaruhinya, maka tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kualitatif.

Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar 28 faktualnya sehingga semuanya

selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.

Alasan penulis memilih menggunakan metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kualitatif dalam penelitian ini karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan serta menguraikan suatu keadaan atau obyek yang berdasarkan data dan fakta yang ada serta berlangsung untuk kemudian disusun, dijelaskan atau dianalisis. Penggunaan metode deskriptif ini juga didasarkan pada tujuan-tujuan dan sifat-sifat yang melekat didalamnya, yaitu untuk menyusun kembali data yang diperoleh dari hasil penelitian, selanjutnya dideskripsikan untuk diambil kesimpulan.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Helvetia yang terdapat di jalan Kemuning No.13 Medan Helvetia. Puskesmas Helvetia berada pada wilayah Administrasi Kecamatan Medan Helvetia, kota Medan, yang terletak di Jalan Kemuning Perumnas Helvetia, Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan

Helvetia. Puskesmas Helvetia adalah salah satu Puskesmas rawat inap di Kota Medan dengan luas tanah 410,75 m², dan luas bangunan 350 m². Terdapat 2 dua unit rumah dinas paramedis dengan luas tanah masing-masing seluas 178,875m², dan luas bangunan 100m².

Puskesmas Helvetia diresmikan pada tahun 1979 oleh Walikota Medan A.S. Rangkuti. Data Geografis dan Wilayah Kerja Puskesmas Helvetia Puskesmas Medan Helvetia terletak di Jalan Kemuning Perumnas Helvetia, Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia dengan batas wilayahnya yaitu : Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kec. Medan sunggal Sebelah Barat :Berbatasan dengan Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang Sebelah Timur :Berbatasan dengan Kec. Medan Barat dan Medan Petisah Puskesmas Helvetia memiliki luas wilayah kerja seluas 11,60 Km² 1.156,147 Ha dengan jumlah 88 lingkungan. Puskesmas Helvetia melakukan pelayanan kesehatan terhadap 7 kelurahan yang ada di wilayah kerja kecamatan Medan Helvetia, yaitu: a. Kelurahan Helvetia b. Kelurahan Helvetia Tengah c. Kelurahan Helvetia Timur d. Kelurahan Tanjung Gusta e. Kelurahan Sei

Sikaming C II f. Kelurahan Dwikora g.
Kelurahan Cinta Damai

4.1.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan konstruksi lemah membedakan efektivitas pelaksanaan antara unit tinggi dan rendah. Dengan adanya kebijakan akreditasi seluruh puskesmas membahas pentingnya melakukan perubahan yang bertujuan untuk mendorong peningkatan mutu dan kinerja pelayanan. Di unit pelaksanaan tinggi, berbagai upaya mendukung perubahan ditunjukkan dengan sikap seperti ikut terlibat dalam proses penyusunan dokumen maupun mencoba menerapkan standar yang telah ditetapkan.

Selain itu selama proses akreditasi banyak ide-ide inovatif yang muncul dan dirasakan sangat positif memacu semangat untuk melakukan perubahan dalam organisasi kearah yang lebih baik lagi.

Sedangkan unit pelaksanaan yang rendah meskipun secara umum mendapat dukungan dan respon yang cukup baik anggota dan tim lain, maupun demikian ada beberapa individu yang belum sepenuhnya ikut terlibat dan mendukung proses pelaksanaan dengan beberapa alasan menurut responden seperti mutu pelayanan butuh waktu untuk penyesuaian diri serta

merubah pola, tata kerja dan kualitas yang sedang berjalan perlu proses.

Konsisten dengan hasil penelitian mengidentifikasi bahwa salah satu tantangan dalam menerapkan standar akreditasi dipengaruhi oleh budaya organisasi termasuk perilaku dari penyedia pelayanan itu sendiri oleh karena tidak memiliki budaya organisasi termasuk perilaku dari penyedia layanan itu sendiri oleh karena tidak memiliki budaya kualitas dan keamanan yang mendukung akreditasi. Selain kolaborasi tim yang sangat penting dan tim harus bekerja memiliki dedikasi untuk meningkatkan kualitas untuk mendukung akreditasi. pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas/mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien.

Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instansi. Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam

berkomunikasi dengan konsumen/pasien. Meski demikian mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan dari tingkat kemampuan akademisnya, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas kesehatan disuatu rumah sakit maupun di puskesmas. Layanan kesehatan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan teknis sebelum dan sesudah akreditasi meliputi keterampilan petugas kesehatan, penampilan petugas kesehatan, dan pengetahuan yang dimiliki petugas kesehatan sudah baik berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh pasien, seperti memberikan suntikan dengan aman kepada pasien, petugas kesehatan di Puskesmas Medan Helvetia selalu memakai pakaian yang rapi dan

menggunakan atribut dengan lengkap, petugas kesehatan selalu memberikan jawaban mengenai keluhan yang disampaikan oleh pasien.

2. Kesenambungan layanan kesehatan sebelum dan sesudah akreditasi yaitu proses rujukan yang ada di Puskesmas Medan Helvetia menurut pasien sudah baik, pasien tidak pernah dipersulit saat membutuhkan rujukan dan pasien tidak perlu mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak diperlukan saat membutuhkan rujukan.

Keamanan layanan kesehatan sebelum dan sesudah akreditasi meliputi rasa aman dari resiko cedera, efek samping, infeksi, atau bahaya lain yang ditimbulkan saat mendapatkan pelayanan kesehatan. Keamanan layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Medan Helvetia menurut pasien sudah baik, dikarenakan penanganan yang dilakukan petugas kesehatan saat memberikan pelayanan kesehatan belum pernah member efek jera atau trauma kepada pasien. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatkan jumlah kunjungan pasien setiap tahun di Puskesmas Medan Helvetia.

Daftar Pustaka

- Aditya, Tjiptjono, (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. 2011:23
- Ahmad dkk. (2010). *Is Entrepreneurial Competency and Business Success Relationship Contingent Upon Business Environment? A Studi of Malaysian SMEs*. International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research, 16(3), 182-203
- Akal Rahadi, (2017). *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
- Anggraini. (2018). *Perbandingan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas yang Terakreditasi dan Belum Terakreditasi di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara Repositori Institusi USU.
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. The Journal of Marketing 2001; 65(3): 34 –49
- Dewi Meilana. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung
- Farahdila Mirshanti. (2017). *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi Dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sebelas Maret
- Gilbert, G.R. et.al. (2012). *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach*. The Journal of Services Marketing, 18.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ira Susanti Ensha, (2018). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja*. Administrasi Publik, Universitas Garut
- Ira Susanti Ensha. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas*

- Kerja. Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut
- Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang.* Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal). Volume 6, Nomor 5, Oktober 2018 (ISSN: 2356-3346).
- Nasrun Junaidi. (2012) *Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.* Program Studi Kesehatan Masyarakat
- Misnaniarti. (2018). *Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional.* Jurnal
- Rahadi Fitra Nova. (2010), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muham*
- Kuncoro, (2016). *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Kemenkes RI, Jakarta
- Nimas Ariyani Damayanti. (2018). *Analisis Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Maria Rosita Yewen. (2018). *Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat.*
- Mirsanti (2017). *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan Jenis Asuransi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien di Puskesmas.*
- Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, Vol. 2, No. 1, April 2018.