

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D., & Ekasari, W. (2018). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih dan Puskesmas Cimahi Tengah Kota Cimahi 2018. *Prosiding Pertemuan Ilmiah Nasional Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat I (Pinlitamas 1)*, 1(1), 341–347.
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Andi Alim, Novagita Tangdilambi, A. B. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar*.
- Annisa, K. N. (2018). *Mutu Pelayanan Puskesmas Sebelum dan Sesudah Akreditasi di Puskesmas Padang Bulan Medan Baru Kota Medan*.
- Aritonang, I. (2012). *Penyelenggaraan Makanan*. Jurusan Gizi Poltekkes.
- Ariyanti, F., & Arofi, S. P. (2021). Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), 180–190. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i03.509>
- Astuti, N. P. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Kesmas*, 11–26.
- Awalia, D. (2018). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien*. 11 Nomor 0, 1–90.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Collaizi. (1978). *Psychological Research as the Phenomenologist Viws it*. (In R. Vaile & M. King (Eds.) (ed.)). Oxford University Press.
- Dinas Kesehatan Provinsi Maluku. (2021). *Data-Puskesmas-2021-Pdf*.
- Efendi, F. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Salemba Medika.
- Ekaputri, R., Anwar, A., & Djafar, N. (2019). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Akreditasi Dan Non Akreditasi Kabupaten Banggai. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 241–246. <https://doi.org/10.35892/jikd.v14i3.243>
- Faradhiba Tsani. (2022). Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Status Akreditasi Di Puskesmas Kabupaten Takalar. –2003, 8.5.2017, γαρχ 2005.
- Hadijah, H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit

- Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 4(7), 118–129.
- Heti Hanifati Amiroh, Husnul Khotimah, dan S. A. A. (2020). Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Terakreditasi Dasar Dan. *Jurnal Kesehatan Primer*, 5(1), 34–47.
- Koentjoro, T. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. ANDI.
- Kurniahu, F., & Arifin, J. (2021). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di Uptd Puskesmas Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur*. 4.
- Lalu, S., Sastrawan, S., Sani, S. K., & Tasim, M. (2021). Perbedaan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di Puskemas Praya Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9(1), 78–83. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v9i1.2021.241>
- Marlina, S., Silalahi, N., Insani, S. D., Tarigan, H. N., & Sitorus, F. E. (2020). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 2(2), 45–53. <https://doi.org/10.36656/jpkm.v2i2.239>
- Meliala, S. A. (2018). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3976>
- Misnaniarti, M., & Destari, P. K. (2018). Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 10–16. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.35>
- Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K. F., Korompis, G. E. C., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Kesmas*, 8(5), 11–25.
- Nikmatallizra. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Dan Faktor Determinan Pada Puskesmas Terakreditasi Kota Padang*.
- Ningrum, E. N., & Wati, E. (2020). Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. *Human Care Journal*, 5(3), 732. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i3.755>
- Notoatmodjo. (2011). *Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan (Cetak II)*. Rineka Cipta.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang.

Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6(2), 1097.
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>

- Nurjannah, I., Trisna, P., & Raharjo, B. B. (2019). Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), 324–336.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (5th ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (P. P. Lestari (ed.); Edisi 5). Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A, dan B. L. L. (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality*.
- Pasumah, A. B., Korompis, G. E. C., & Rumayar, A. A. (2021). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas dengan Status Akreditasi Dasar dan Madya di Kota Manado. *Kesmas*, 10(6), 48–54.
- Permenkes, R. (2019). *Pusat Kesehatan Masyarakat* (Vol. 6, Issue 1). Jurusan Gizi Poltekes.
- Permenkes, R. (2022). *Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. 1–16.
- Permenkes RI, 2015. (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>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2013). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice*.
- Prastica, I. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. 561(3), S2–S3.
- Rahayu, A., Anwary, A. Z., & Dhewi, S. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021*. 2–9. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8011/1/ARTIKEL.pdf>
- Reganata, G. P., & Wirajaya, M. K. M. (2020). Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Bali Health Journal*, 4(2), 89–97.
- Retnowati, D. (2008). *Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Carissa Skin Care Dan Hair Treatment Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Rosadi, F. D. (2020). *Perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi di jember.*
- Sarumaha, F. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ridos Medan. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area*, 1–62.
- Selly Ayudia, Banuara Nadeak, D. J. S. (2021). *Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang.* 6(6), 6.
- Setia, L., Muhyi, R., & Husaini, H. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i1.4847>
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2020). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.31602/ann.v6i1.2578>
- Statistik, B. P. (2022). *Data Sensus Puskesmas Se-Indonesia.*
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Ghalia Indonesia.
- Suryatama, E. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu.* Kata Pena.
- Tambunan, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.* 14(1), 1–13.
- Tarigan, A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan.* 3, 12–42.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa (Pertama).* Bayumedia.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit.* Trans Info Media.
- 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>
- Vanida. (2021). *Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Yang Terakreditasi Dan Non Akreditasi Di Kabupaten Pidie.*
- Widyastuti, W. (2019). *Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Semarang.* 17–19. <https://lib.unnes.ac.id/35789/>
- Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N.

A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction). *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia (MKMI)*, 15(3), 228–236.

Yewen, M. R., Korompis, G. E. C., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Kesmas*, 7(5).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Penjelasan Penelitian (Information For Consent)

PENJELASAN PENELITIAN (*INFORMATION FOR CONSENT*) BAGI INFORMAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sohordinatus Ifan Unkelefta
Alamat : Tiakur
Pekerjaan : Mahasiswa Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Nomor kontak : 081242360281
Email : ivanlefta26@gmail.com

Judul penelitian:

Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya.

Tujuan:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Non Akreditasi

Perlakuan yang diterapkan pada subjek:

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif: studi fenomenologi, dalam penelitian ini Informan akan dilakukan:

Jika bapak/ibu menyetujui untuk ikut serta dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara terkait topik yang akan diteliti

Bapak ibu akan diwawancara masing-masing sesuai jadwal yang akan ditentukan sesuai perjanjian kemudian.

Setiap wawancara yang dilakukan akan direkam dan akan di jaga kerahasiaannya.

Hak untuk undur diri:

Keikutsertaan bapak/ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela dan bapak/ibu berhak untuk mengundurkan diri kapan pun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan bapak/ibu dan apabila dalam penelitian ini tidak bersedia dijadikan Informan.

Jaminan kerahasiaan data:

Semua data dan informasi identitas bapak/ibu akan dijaga kerahasiaannya, yaitu dengan tidak mencantumkan identitas bapak/ibu secara jelas dan pada laporan penelitian nama bapak/ibudibuat kode.

Pernyataan kesediaan:

Apabila bapak/ibu telah memahami penjelasan dan setuju sebagai Informan dalam penelitian ini, mohon menandatangani surat pernyataan bersedia berpartisipasi sebagai Informan penelitian.

Tiakur, Maret 2023

Informan,

Hormat Saya,

(.....)

(Sohordinatus Ifan Unkelefta)

Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Alamat:

Setelah membaca dan mendengarkan penjelasan dari peneliti dan setelah mendapat jawaban dari pertanyaan terkait penelitian ini, maka saya menyatakan bersedia menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Sohordinatus Ifan Unkelefta**, Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin dengan judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya” Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai informan.

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya. Menandatangani surat persetujuan ini, berarti saya telah menyatakan untuk bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa ada paksaan dari siapapun dan bersifat sukarela.

Tiakur, Maret 2023

Informan,

Hormat Saya,

(.....)

(**Sohordinatus Ifan Unkelefta**)

Lampiran 3 Karakteristik Data Demografi

KARAKTERISTIK DATA DEMOGRAFI

Tgl Pengisian:

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon memberikan jawaban dengan jujur dan sesuai, karena kejujuran saudara sangat penting dalam penelitian ini
2. Usahakan agar tidak ada jawaban yang terlewatkan
3. Setelah semua diisi mohon diserahkan Kembali kepada peneliti

Identitas Informan

1. Kode Informan :
2. Umur Informan :
3. Jenis Kelamin :
4. Alamat :
5. Agama :
6. Suku :
7. Pendidikan :
8. Pekerjaan :
9. Nomor telepon :
10. Status Perkawinan :
11. Pengalaman kerja :

Lampiran 4 Lembar Catatan Lapangan (Field Note)

LEMBAR CATATAN LAPANGAN (*FIELD NOTE*)

Tanggal :
Waktu :
Tempat :
Pewawancara :
Informan :
Di hadir oleh :
Posisi duduk :
Situasi wawancara :

Karakteristik Informan

RESPON YANG DI AMATI	ARTI DARI RESPON
Komunikasi non verbal yang sesuai dengan komunikasi verbal Informan	
Komunikasi non verbal yang tidaksesuai dengan komunikasi verbal informan	

Lampiran 5 Pedoman Indepth Interview

PEDOMAN INDEPTH INTERVIEW

<p>Peneliti tertarik untuk ingin belajar dan mendapatkan gambaran tentang “Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya”.</p>	
Tujuan Penelitian	Pertanyaan wawancara
Pasien	
<p>Untuk mengeksplorasi/menggali informasi tentang kualitas pelayanan kesehatan puskesmas non akreditasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tiakur Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya.</p>	<p>Dimensi Efektif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ceritakan pengalaman anda terkait dengan ketelitian, ketepatan waktu petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada anda? 2. Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan/menangani keluhan anda? Apakah petugas puskesmas memberikan informasi yang jelas terkait penyakit yang anda derita? 3. Apakah petugas puskesmas menjelaskan secara detail tindakan yang diberikan saat memberikan pelayanan? 4. Apakah pihak puskesmas dalam hal ini dokter, perawat dan bidan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan masalah kesehatan yang anda alami?
	<p>Dimensi Efisien</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Apakah jadwal buka dan istirahat pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan? 6. Ceritakan pengalaman saudara bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Tiakur 7. Bagaimana kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) di Puskesmas

	<p>Tiakur?</p> <p>8. Apakah prosedur pelayanan Puskesmas Tiakur sudah memuaskan?</p> <p>9. Apakah petugas kesehatan Puskesmas Tiakur hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan?</p> <p>Dimensi Keterjangkauan/Akses</p> <p>10. Berapa jarak tempuh dan lamanya perjalanan, angkutan serta biaya yang digunakan dari rumah tempat tinggal ke Puskesmas?</p> <p>11. Apakah letak geografis (kondisi alam, letak dll) dari Puskesmas dengan tempat tinggal mudah dan terjangkau?</p> <p>12. Apakah bahasa yang digunakan oleh petugas Puskesmas dalam menjelaskan terkait pelayanan maupun penyakit yang dialami saudara dengan bahasa yang mudah dimengerti?</p> <p>13. Apakah pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat-alat kesehatan secara lengkap dalam memenuhi kebutuhan anda?</p>
	<p>Dimensi Berfokus Pada Pasien</p> <p>14. Apakah pihak puskesmas bersifat cekatan dan menghargai Bapak/Ibu saat memberikan pelayanan?</p> <p>15. Apakah pihak puskesmas memiliki catatan medis bapak/ibu dan keluarga saat berkunjung sebagai pasien?</p> <p>16. Apakah menurut Bapak/Ibu, dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik?</p> <p>17. Apakah menurut Bapak/Ibu, dokter, perawat, bidan dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil?</p> <p>18. Apakah pihak puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anda?</p>

	<p>Dimensi Adil</p> <p>19. Apakah kualitas pelayanan, sarana, fasilitas puskesmas Tiakur yang diberikan sama untuk semua pasien?</p> <p>20. Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat tanpa memandang ras, jenis kelamin, suku, sosial-ekonomi dll?</p> <p>21. Apakah pihak puskesmas bersikap sopan dan ramah saat melayani?</p> <p>Dimensi Aman</p> <p>22. Ceritakan pengalaman anda terkait dengan kesiapan pihak puskesmas yang anda kunjungi dalam hal menolong dan melayani anda?</p> <p>23. Apakah pihak puskesmas melakukan tindakan secara cepat dan tepat serta sesuai dengan standar prosedur?</p> <p>24. Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Puskesmas Tiakur?</p>
Kepala Puskesmas	
	<p>1.. Bagaimana Puskesmas yang dipimpin oleh Bapak/Ibu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien?</p> <p>2.. Apa saja upaya pelayanan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien?</p> <p>3.. Menurut Bapak/Ibu apa manfaat dari pelayanan prima bagi anda dan instansi?</p> <p>4.. Bagaimana standar sikap, penampilan, disiplin dari karyawan Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pasien?</p> <p>5.. Bagaimana proses dan tahapan dalam pelayanan prima di Instansi anda?</p> <p>6.. Adakah pengakuan kepuasan dari customer terhadap pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>7.. Bagaimana solusi yang diberikan oleh Bapak/Ibu serta karyawan terhadap komplain dari pasien?</p>

Kepala Tata Usaha	
	<ol style="list-style-type: none"> 1.. Bagaimana anda memberikan penjelasan terkait teknis dan administratif dalam pelayanan? 2.. Bagaimana terkait waktu dalam penyelesaian pelayanan? 3.. Apakah menurut anda kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai untuk mendukung dari pelayanan? 4.. Apakah tempat dan lokasi dari puskesmas mudah dijangkau? 5.. Bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan? 6.. Bagaimana lingkungan di puskesmas dilihat dari kebersihan dan fasilitas yang ada? 7.. Dari mana sumber dan berapa jumlah anggaran pelayanan di Puskesmas saudara?
Kepala Bidang Fasilitas Pelayanan Kesehatan	
	<ol style="list-style-type: none"> 1.. Bagaimana upaya yang dilakukan dari Dinas Kesehatan terhadap peningkatan kualitas mutu pelayanan di Puskesmas? 2.. Apakah sudah dilakukan supervisi di Puskesmas selama pelayanan berlangsung dan berapa kali? 3.. Bagaimana upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia terhdap peningkatan kualitas pelayanan oleh Dinas Kesehatan bagi karyawan di Puskesmas? 4.. Bagaimana kebijakan Dinas Kesehatan untuk peningkatan kualiatas pelayanan kesehatan di Puskesmas?

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Informan Kunci

DOKUMENTASI KEGIATAN WAWANCARA RESPONDEN



Responden 001



Responden 002



Responden 003



Responden 004



Responden 005



Responden 006



Responden 007



Responden 008



Responden 009



Responden 010



Responden KABID



Responden KAPUS



Responden KTU

Lampiran 7 Dokumentasi Focus Group Discussion

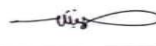


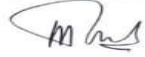


DOKUMENTASI KEGIATAN FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)



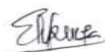


Lampiran 8 Daftar Hadir FGD

ABSEN KEGIATAN FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)

Hari/Tgl : Rabu, 29 Maret 2023
 Tempat : Ruang Bidang Fasyankes
 Waktu : 15.30 Wit S/D 16.30 Wit
 Topik : Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan
1.	^{Kabid} N. Amisty , SKM	Kabid. Fasyankes	
2.	^{Kepus} dr. Adriana J. Rumoren	Kepala Pusteknas Tidar	
3.	Janj. M. Satrias	KTU	
4.	dr. Prima Indah	ketua Tim Mutu	
5.	Grace S. Polohroy	Anggota Tim Mutu	
6.	Maryana D. TANOPY	PJ RUANG Pendaftaran LOKET	

7.	Eirene S Maromon	PJ Ruang OGAF	
8.	Lebriva Batuwoael	KIA & KES.	
9.	Linda . E. Anidlah	Anggota Ruang Pendaftaran (Loket)	

Lampiran 9 Persuratan

BERITA ACARA PELAKSANAAN FOCUS GROUPDISCUSSION (FGD)

Pada hari ini, Rabu tanggal Dua Puluh Sembilan Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Jam 15.30 WIT telah dilaksanakan *FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)* 1 Mahasiswa Program Magister (S2) ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN Program Pasca Sarjana FKM UNIIAS :

Nama : **SOHORDINATUS IFAN UNKELEFTA, S.Kep, Ns**
NIM : K052211012
Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan Moa Kab. Maluku Barat Daya.

Dengan ini saya menyerahkan hasil rekomendasi kegiatan *FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)* kepada :

Nama : **dr. ADRIANA J. RUIMASSA**
NIP : 19830715 201412 2 003
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Tiakur


Untuk digunakan sebagai masukan untuk puskesmas dapat melakukan perubahan yang lebih baik lagi demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kepuasan pasien.

Demikian berita acara ini di buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Yang Menerima,


Kepala UPTD Puskesmas Tiakur
dr. Adriana J. Ruimassa
NIP. 19830715 201412 2 003

Yang Menyerahkan,

Mahasiswa

Sohordinatus I. Unklelefta, S.Kep, Ns
Penata
NIP. 19750126 199603 1 001

Mengetahui,
Kepala Bidang Fasilitas Pelayanan Kesehatan


Nehemia Samboy, SKM
NIP. 19760701 199803 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
TIAKUR

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/ 22 /BKBP/REK/III/2023

- Dasar : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Daerah Maluku Barat Daya Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Barat Daya;
4. Peraturan Bupati Maluku Barat Daya Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Maluku Barat Daya;
5. Surat Dari Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor: 20527/UN4.1/PT.01.04/2023 Tanggal 07 Maret 2023.
- Pertimbangan : Bahwa dengan dasar tersebut diatas kami tidak keberatan untuk memberikan izin kepada :
- Nama : **Sohordinatus Ifan Unkelefa**
NIM : **K052211012**
Jurusan/Prodi : **Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**
Judul : **"Study Kualitatif Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan Moa Kabupaten Maluku Barat Daya ."**
Lokasi : **Kecamatan Moa**
Waktu : **Maret-Mei**
Untuk : **Menyatakan *Menerima* untuk diterbitkan Surat Rekomendasi Penelitian (SRP) dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2018.**

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tiakur
Pada tanggal : 20 Maret 2023

a.n BUPATI MALUKU BARAT DAYA
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

ARESTOULES J. EZAUW, S.Pi, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19700110 200212 1 007

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Maluku Barat Daya di Tiakur (sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku barat Daya;
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS NON RAWAT INAP TIAKUR
Jln. Tiakur-Kel. Tiakur, Kec. Moa. E-mail: pkmtiakur@yahoo.com, Call Center: HP/WA: 095172158154
Kode Pos: 97442



Tiakur, 01 April 2023

Nomor : 070/0517/IV/2023
Lampiran : -
Perihal : Telah Menyelesaikan Penelitian

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : dr. Adriana J. Ruimassa
NIP : 19830715 201412 2 003
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Non Rawat Inap Tiakur
Alamat : Tiakur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama mahasiswa : Sohordinatus Ifan Unkelefa
NIM : K052211012
Program studi : Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Hasanuddin, Makassar, 2022
Waktu penelitian : Maret-Mei 2023

Yang bersangkutan **Benar** telah selesai melakukan penelitian tentang "STUDI KUALITATIF KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS NON AKREDITASI KECAMATAN MOA KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA" di UPTD Puskesmas Non Rawat Inap Tiakur.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**KEPALA UPTD PUSKESMAS NON RAWAT
INAP TIAKUR,**



DR. ADRIANA J. RUI MASSA
Penata Tk.I / III d
NIP.19830715 201412 2 003