

ABSTRAK

Name : Yumi Khairatin Nisa
Study Programe : S1- Health Information Management
Title : *Relationship Between Accreditation Status Of Puskesmas And Patient Satisfaction at Puskesmas In Agam District*

Accreditation is a mechanism for evaluating health services provided by an institution that meets predetermined standards. Things that need to be considered in the accreditation of puskesmas are the safety and rights of patients and families, while still paying attention to the rights of officers. Patient satisfaction is an integral and comprehensive part and one of the important dimensions of health service quality. In measuring patient satisfaction, tangible indicators, empathy, reliability, responsiveness and assurance can be used. The research objective was to determine the relationship between the accreditation status of the puskesmas and patient satisfaction at the Agam District Health Center. The research method uses a quantitative approach with a cross sectional research design. The research was conducted at the Agam District Health Center with basic accredited proportions namely Sungai Pua Health Center totaling 121 samples, middle accredited health center namely Pakan Kamis Health Center totaling 222 samples, and the main accredited health center was Baso Health Center totaling 56 samples. The sampling technique used the quota sampling technique with a total of 399 samples. The data analysis technique in this study is the chi-square test. The results showed that patient satisfaction at the Agam District Health Center was in the category of very satisfied 27.1%, satisfied 67.4%, and dissatisfied 5.5%. The statistical test results of the accreditation status of the puskesmas with patient satisfaction showed a significant p-value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that there was a significant relationship between the accreditation status of the puskesmas and patient satisfaction at the Agam district health center.

Keyword: *Patients Satisfaction, Service Quality, Accreditation, Community Health Center (Puskesmas)*

ABSTRAK

Nama : Yumi Khairatin Nisa
Program Studi : S1- Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Judul : Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Agam.

Akreditasi merupakan suatu mekanisme penilaian pelayanan kesehatan yang disediakan oleh sebuah institusi telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Hal yang perlu diperhatikan pada akreditasi puskesmas adalah keselamatan dan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh serta menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Dalam mengukur kepuasan pasien dapat menggunakan indikator *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsive* dan *assurance*. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kabupaten Agam dengan proporsi terakreditasi dasar yaitu Puskesmas Sungai Pua berjumlah 121 sampel, puskesmas terakreditasi madya yaitu Puskesmas Pakan Kamis berjumlah 222 sampel, dan puskesmas terakreditasi utama adalah Puskesmas Baso berjumlah 56 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling* dengan jumlah 399 sampel. Teknik analisis data pada penelitian adalah uji *chi – square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam pada kategori sangat puas 27,1%, puas 67,4%, dan tidak puas 5,5%. hasil uji statistik status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien terlihat signifikansi diperoleh nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas kabupaten Agam.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, mutu pelayanan, akreditasi, Puskesmas