

Abstrak
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2017
Mohammad Faris

Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Ixii + 58 hal + 1 tabel + 1 skema + 1 gambar + 5 lampiran

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, Akreditasi puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada puskesmas, Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu yakni berwujud, handal, mempunyai daya tanggap, serta terjaminan, dan mempunyai perhatian. Penelitian ini menggunakan penelitian *cross sectional* dengan pendekatan *cross sectional* pengambilan data dalam penelitian ini sampel yang diteliti sebanyak 60 Responden, yang terdiri sebagai berikut 30 responden di Puskesmas Tapen dan 30 responden di Puskesmas Klabang dimana penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan dari jumlah minimal sampel dari masing-masing tempat penelitian, setelah data terkumpul dilakukan analisa data secara computerized dengan menggunakan Mann whitney , karena data yang diuji meliputi data numeric. Hasil yang diperoleh menunjukkan dari 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik. Dimana ada perbedaan dari segi kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi lebih baik mutu pelayanannya dibandingkan dengan Puskesmas Klabang yang berstatus Tidak terakreditasi, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji Mann Whitney dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, Akreditasi, Mutu pelayanan
*= Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Abstract
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
S1 NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, July 2017

Mohammad Faris

The Accreditation Status and Quality of service at Public Health Center of Tapen and Public Health Center of Klabang in Bondowoso Regency.

Ixii + 58 case + 1 table + 1 Scheme + 1 picture + 5 appendix

Health services are the mean used to conduct health efforts, many thing of the health care. Accreditation of public health center is one of the government's effort to improve the quality of public health center's service. Patient's satisfaction of service quality is influenced by several determinants. For example tangible, reliable, responsive, guaranteed, and giving attention. This research is categorized as *cross sectional* research with *cross sectional*. In this study used 60 respondents as a sample, which 30 respondents in Public health center Tapen and 30 respondents in Public health center Klabang where the determination of the number of samples in this study is based on minimum value of Samples from each place of research doing. After data computerized collected, data will be analyzed by using *Mann Whitney* method, because the data which will be tested is numeric data. The results of the research showing that 21 respondents in Tapen's puskesmas which has accredited status said good. While in Public health center Klabang which has not accredited status, Only 4 respondents who said good. There is a difference in service satisfaction, Public health center of Tapen which has accreditation status is better than Public health center Klabang which has not accreditation status. With the reason we can concluded, there is relation of accreditation status with level of service satisfaction. This is supported by statistical test result with *Mann Whitney* method test where (p-value = 0.000, $\leq \alpha = 0.05$) showing that there is relation of accreditation status and quality of service at Public health center of Tapen and Public health center of Klabang in Bondowoso Regency.

Keywords: health service, accreditation, service quality

*=Faculty of Health sciences Muhammadiyah University of Jember