

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra. (2021). *Metode Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Aidah, S. N. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan Kecamatan Kota Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Deepublish.
- Artanti, S., & Prajayanti, H. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Buka Sampai Nдалu (Posдалu) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 7(1), 46–50.
- Dinkes. (2019). *Akreditasi Puskesmas, Apakah Menjamin Peningkatan Mutu Pelayanan?* Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. <https://dinkes.jogjaprov.go.id/berita/detail/akreditasi-puskesmas--mutu-pelayanan--akreditasi-puskesmas-apaakah-menjamin-peningkatan-mutu-pelayanan->
- DPRD Medan. (2022). *DPRD Medan Rekomendasikan Percepatan Peningkatan Layanan Kesehatan di Puskesmas*. Intipos. <https://intipos.com/dprd-medan-rekomendasikan-percepatan-peningkatan-layanan-kesehatan-di-puskesmas/>
- Hawari, A. (2021). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawatjalan Di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021*. Universitas Sriwijaya.
- Herniwati. (2020). *Etika Profesi dan Hukum Kesehatan*. Widina Bhakti Persada.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan

- Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(1), 16–25.
- Junior, E. (2020). *Literature Review: Analisis Mutu Pelayanan Antenatal Care*. Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
- Juwita, C. P. (2022). *Modul Pengantar Kesehatan Masyarakat*. Universitas Kristen Indonesia.
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 37–49.
- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). Gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR*, 2(6), 433–449.
- Mulyani, R. (2022). *Dimensi Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan RS*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Permenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>
- Rohmadoni, D. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI.

- Rudisa, L. (2021). *Tinjauan Hukum Islam Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Puskesmas Negeri Besar Kecamatan Negeri Kabupaten Waykanan*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ruly, & Nurul. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Adanu Abimata.
- Saputra, M. K. F. (2023). *Manajemen Kesehatan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- UPT Helvetia. (2022). *Profile Kesehatan Helvetia*. Puskesmas Helvetia.
- Wikipedia. (2024). *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Wikipedia: Ensiklopedia Bebas.
https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pusat_kesehatan_masyarakat
- Pohan, Imbalo S. (2006). *Buku Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta:EGC

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**
DINAS KESEHATAN
Jalan Rotan Komplek Petisah Nomor 1, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20112
Telepon / Faksimile (061) 4520331
Laman dinkes.pemkotamedan.go.id, Pos-el dinkes@pemkotamedan.go.id

Nomor : 440/ 46-07 /II/ 2024
Lampiran :
Perihal : Izin Riset
Medan, 02. Februari 2024

Kepada Yth :
Kepala UPT. Puskesmas
Helvetia
di
Tempat

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Nomor: B.127/Un.11/KM /PP.00.9/01/2024, tanggal 18 Januari 2024, perihal Permohonan Izin Riset di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan kepada:

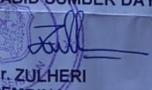
Nama : ADINDA GUSTI IRAWAN
NIM : 0801202240
Judul : Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia Medan.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami:

1. Dapat menyetujui kegiatan Penelitian/ Riset yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
2. Tempat Penelitian/ Riset membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian/ Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan dan dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak menginginkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MEDAN
Pih. KABID SUMBER DAYA KESEHATAN,


dr. ZULHERI
PEMBINA
NIP. 19830707 201001 1 025



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HELVETIA
Jalan Kemuning Perumnas Helvetia Medan, 20124,
Telepon (061) 8449494,
Pos-el : puskesmashelvetiamedan@gmail.com

Medan, 06 Juni 2024

Nomor : 445/118.02/MHS/V/2024
Hal : **Balasan Selesai Izin Riset**

Kepada Yth,
Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan
di
Medan

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor 440/46.07/III/2024 tertanggal 02 Februari 2024 perihal Permohonan Izin Riset, Adapun mahasiswa tersebut adalah

NO	NAMA	NIM	JUDUL
1	ADINDA GUSTI IRAWAN	0801202240	MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA MEDAN

Berkenaan dengan hal tersebut bersama ini kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut benar telah selesai melakukan Izin Riset di lingkungan UPT Puskesmas Helvetia.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.


Kepala UPT Puskesmas Helvetia

dr Heva Julietta Sinaga, M.Kes
Pembina Tk I
NIP 19690706 199903 2 005

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Informan Kunci

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENELITIAN SKRIPSI MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN.**

A. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN :

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
4. Usia:
5. Pekerjaan/Jabatan :



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN

1. Efektivitas

1. Bagaimana Standart Operasional Pelayanan di Puskesmas Helvetia ?
2. Apakah ada Evaluasi/pengarahan Ibu lakukan dalam Memenuhi standart Pelayanan Puskesmas ke Penanggung Jawab Mutu ?

2. Efesiensi

1. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Apakah Puskesmas Helvetia Membatasi Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat ?
2. Menurut Bapak/ibu Apakah jumlah Tenaga Medis Sudah cukup dengan jumlah kunjungan Pasien yang berobat ?
3. Apakah ada Arahan Bapak/ibu dalam Pembatasan kunjungan Pasien BPJS/KIS di Puskesmas Helvetia ?

4. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah Biaya berobat Pasien terjangkau?

3. Kestinambungan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah untuk pengobatan dengan kasus terbanyak akan dilayani hingga pasien tersebut sembuh di Puskesmas Helvetia?

2. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Apakah Prosedur Rujukan di Puskesmas Helvetia Mudah dilakukan oleh Pasien ?

4. Keamanan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kedisiplinan petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan kepada pasien?

2. Apakah Data Pasien Penyakit Menular terjaga Keamanannya ?

3. Apakah Keamanan Ruangan(ruang pendaftaran,ruang tunggu,ruang periksa,ruang toilet) terbebas dari bahaya cedera/rasa tidak aman ?

5. Kenyamanan :

Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kebersihan dan kenyamanan gedung di puskesmas Helvetia ?

6. Informasi : Menurut Penilaian Bapak/ibu Apakah informasi Mengenai program-program pelayanan Kesehatan Helvetia sangat jelas ?

7. Ketepatan Waktu :

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia tepat waktu untuk Melayani Pasien yang berkunjung ?

MUTU INM :

1. kepatuhan Kebersihan tangan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam membersihkan tangan saat melayani pasien?

2. Kepatuhan Penggunaan APD

A. Menurut Pendapat Bapak/ibu Bagaimana kepatuhan petugas pelayanan puskesmas Helvetia dalam penggunaan APD ?

B. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam penggunaan APD saat melayani pasien?

3. Kepatuhan Identifikasi Pasien : Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam mengidentifikasi pasien dalam penerimaan pasien dan pemberian obat?

4. Kepuasan Pasien

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pasien? Setiap bulan/Tahun Ada Target untuk survey Kepuasan pasien? Berapa persen tiap bulan/Tahun nya?

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Informan Utama

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENELITIAN SKRIPSI MUTU

PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN.

A. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN :

1. Nama Responden :

2. Alamat :

3. Jenis kelamin :
4. Usia:
5. Pekerjaan/Jabatan :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN

1. Efektivitas

1. Bagaimana Pengarahan yang Bapak/Ibu lakukan dalam Standart Pelayanan di Puskesmas Helvetia ?
2. Apakah ada Rapat Tim yang dilakukan setiap bulannya untuk tercapainya mutu pelayanan yang efektif di Puskesmas Helvetia ?
3. Apakah ada Evaluasi/pengarahan Ibu lakukan dalam Memenuhi standart Pelayanan Puskesmas ketika ada pengaduan Pasien yang tidak mendapatkan Pelayanan dengan baik ?

2. Efisiensi

1. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Apakah Puskesmas Helvetia Membatasi Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat ?
2. Menurut Bapak/ibu Apakah jumlah Tenaga Medis Sudah cukup dengan jumlah kunjungan Pasien yang berobat ?
3. Apakah ada Arahan Bapak/ibu dalam Pembatasan kunjungan Pasien BPJS/KIS di Puskesmas Helvetia ?
4. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah Biaya berobat Pasien terjangkau?

3. Kesiambungan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah untuk pengobatan dengan kasus terbanyak akan dilayani hingga pasien tersebut sembuh di Puskesmas Helvetia?

4. Keamanan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kedisiplinan petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan kepada pasien?

2. Apakah Data Pasien Penyakit Menular terjaga Keamanannya ?

3. Apakah Keamanan Ruangan(ruang pendaftaran,ruang tunggu,ruang periksa,ruang toilet) terbebas dari bahaya cedera/rasa tidak aman ?

5. Kenyamanan : Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kebersihan dan kenyamanan gedung di puskesmas Helvetia ?

6. Informasi : Menurut Penilaian Bapak/ibu Apakah informasi Mengenai program-program pelayanan Kesehatan Helvetia sangat jelas ?

7. Ketepatan Waktu :

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia tepat waktu untuk Melayani Pasien yang berkunjung ?

MUTU INM :

1. Kepatuhan Kebersihan tangan

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam membersihkan tangan saat melayani pasien?

2. Kepatuhan Penggunaan APD :

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam penggunaan APD saat melayani pasien?

3. Kepatuhan Identifikasi Pasien :

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam mengidentifikasi pasien dalam penerimaan pasien dan pemberian obat?

4. Kepuasan Pasien :

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia melaksanakan tugas nya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pasien? Setiap bulan/Tahun Ada Target untuk survey Kepuasan pasien? Berapa persen tiap bulan/Tahun nya?



Lampiran 5 Pedoman Wawancara Informan Pendukung

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENELITIAN SKRIPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA KOTA MEDAN.

A. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN :

1. Nama Responden :
2. Alamat : SUMATERA UTARA MEDAN
3. Jenis kelamin :
4. Usia:
5. Pekerjaan/Jabatan :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN

1. Efektivitas

Menurut Pendapat Bapak/ibu Bagaimana standart pelayanan dipuskesmas Helvetia ?

2. Efisiensi

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah puskesmas Helvetia membatasi jumlah kunjungan pasien?
2. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah Biaya berobat Pasien terjangkau dengan Pelayanan Yang diobati ?

3. Kesiambungan

Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah untuk pengobatan dengan kasus terbanyak akan dilayani hingga pasien tersebut sembuh di Puskesmas Helvetia?

4.Keamanan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kedisiplinan petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan kepada pasien?
2. Apakah Data Pasien Penyakit Menular terjaga Keamanannya ?
3. Apakah Keamanan Ruangan(ruang pendaftaran,ruang tunggu,ruang periksa,ruang toilet) terbebas dari bahaya cedera/rasa tidak aman ?

5. Kenyamanan :

Menurut Pendapat Bapak/ibu bagaimana kebersihan dan kenyamanan gedung di puskesmas Helvetia ?

6. informasi : Menurut Penilaian Bapak/ibu Apakah informasi Mengenai program-program pelayanan Kesehatan Helvetia sangat jelas ?

7. Ketepatan Waktu :

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia tepat waktu untuk Melayani Pasien yang berkunjung ?

2. Berapa Menit Untuk menunggu Antrian untuk dipanggil?

MUTU INM:

1. Kepatuhan Kebersihan tangan

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia menyediakan hands sanitizer berbahan dasar alkohol?

2. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia menyediakan tempat cuci tangan dengan air yang selalu mengalir, sabun cair, dan pengering tangan sekali pakai?

3. Menurut Pendapat Bapak/ibu Apakah petugas pelayanan Puskesmas Helvetia menyediakan media informasi tata cara kebersihan tangan? (Poster/TV/ Stiker/dll)

2. Kepatuhan Penggunaan APD

Menurut Pendapat Bapak/ibu Bagaimana kepatuhan petugas pelayanan puskesmas Helvetia dalam penggunaan APD ?

3. Kepatuhan Identifikasi Pasien :

1. Menurut Pendapat Bapak/ibu apakah petugas pelayanan puskesmas Helvetia selalu melakukan identifikasi saat menerima pasien ?

2. Menurut Pendapat Bapak/ibu apakah petugas pelayanan puskesmas Helvetia selalu melakukan identifikasi saat memberikan obat ?

4. Kepuasan Pasien :

Menurut Pendapat Bapak/ibu apakah petugas pelayanan puskesmas Helvetia memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien?

LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI

Wawancara Informan kunci Bersama Kepala Puskesmas ibu dr Heva J.Sinaga M.Kes di Ruang Kepala Puskesmas Helvetia Lantai dua Mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia pada Hari Kamis, tanggal 30 Mei 2024 Pukul 10.11 WIB



Wawancara Informan Utama Bersama Penanggung jawab Mutu sekaligus Dokter oleh Ibu drg Yohana Marpaung di Ruang Dokter Gigi Lantai satu Mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia pada Hari Selasa , tanggal 28 Mei 2024 Pukul 13.41 WIB



Wawancara Informan Pendukung Bersama Lima Pasien di Ruang Tunggu Puskesmas Helvetia Kota Medan Pada Hari Kamis , 30 Mei 2024 Pukul 09.43 – 13.00 WIB Mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan Helvetia Kota Medan , Terdiri dari 4 Perempuan dan 1 Laki-laki , mulai Umur 18 Tahun – 65 Tahun .





Universitas UTA RA MEDAN