

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas di Kabupaten Purbalingga dilaksanakan melalui penerapan akreditasi. Adanya akreditasi diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan prosedur standar dengan baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perbedaan kualitas yang diberikan oleh Puskesmas akan menimbulkan persepsi pasien yang berbeda-beda pula terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Kabupaten Purbalingga memiliki 22 Puskesmas, 13 diantaranya sudah melaksanakan proses akreditasi namun baru 7 Puskesmas yang keluar hasil penilaiannya.

**Tujuan penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur perbedaan kepuasan pasien antara kualitas pelayanan Puskesmas yang sudah terakreditasi dan belum terakreditasi di Kabupaten Purbalingga.

**Metode penelitian:** Jenis penelitian ini adalah *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas terakreditasi (Puskesmas Karanganyar) dan Puskesmas belum terakreditasi (Puskesmas Karangmoncol) yang diambil dengan metode *systematic sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat untuk mendeskripsikan semua variabel, analisis bivariat dilakukan dengan metode statistik *chi square* dan analisis multivariat menggunakan metode *regresi logistic*.

**Hasil penelitian:** Hasil analisis bivariat menunjukkan status akreditasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dengan nilai p value sebesar 0,017. Sedangkan variabel jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan dapat juga mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai p value masing-masing sebesar 0,021, 0,002, dan 0,039. Hasil analisis multivariate menunjukkan bahwa variabel akreditasi puskesmas signifikan dengan kepuasan pasien setelah mengontrol variabel jenis kelamin dan tingkat pendidikan pasien.

**Kesimpulan:** ada perbedaan tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas terakreditasi dengan Puskesmas belum terakreditasi setelah mengontrol variabel karakteristik pasien jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

**Kata kunci:** Akreditasi Puskesmas, kepuasan pasien, Puskesmas, Kabupaten Purbalingga

## ABSTRACT

**Background:** Accreditation is a means to improve the quality of PHC services in Purbalingga Regency. The aim of accreditation is that PHC management can apply the standard procedure to satisfy patient through service given. The difference in quality provided by the PHC will cause different patient's perceptions of the services which have been provided to them.

**Objective:** This study aims to measure differences in a patient's satisfaction between the quality of accredited PHC services and unaccredited PHC services in Purbalingga Regency.

**Method:** This research using Cross sectional. The samples of the study were patients who visited the accredited PHC (Karanganyar PHC) and unaccredited PHC (Karangmoncol PHC), they were taken by a systematic sampling method. Data are collected by using a questionnaire. The univariate analysis to describe all variables, bivariate analysis using chi square statistical method and multivariate analysis using logistic regression method.

**Results:** The result of bivariate analysis shows that accreditation status can influence the level of satisfaction with p value of 0,017. While the variables of sex, level of education and type of work can also affect patient satisfaction with p value of each value of 0.021, 0.002, and 0.039. The result of multivariate analysis showed that the variable of puskesmas accreditation was significant with patient satisfaction after controlling the gender variable and the level of education of the patient.

**Conclusion:** there was a difference of patient satisfaction level between accredited PHC and unaccredited PHC after controlling variable of patient characteristic of gender and level of education

**Keywords:** Accreditation, patient satisfaction, PHC, Purbalingga Regency