

## ABSTRAK

### Latar Belakang:

Tingginya angka kematian ibu di Indonesia menuntut perhatian penuh pemerintah untuk dapat melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan ibu. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah melalui akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan baik di tingkat rumah sakit maupun di puskesmas. Sejak dilaksanakannya akreditasi puskesmas pada tahun 2015 belum ada yang menganalisis pengaruh penerapan standar akreditasi ini terhadap kualitas pelayanan kesehatan, khususnya kualitas pelayanan kesehatan antenatal dan persalinan di puskesmas.

**Tujuan :** Untuk melihat pengaruh akreditasi puskesmas terhadap kualitas pelayanan antenatal dan persalinan di puskesmas

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian *mixed method sequential explanatory* yaitu penelitian dengan menggabungkan penelitian kuantitatif diikuti penelitian kualitatif secara berurutan. Tempat penelitian diambil dari empat puskesmas kecamatan masing-masing dengan status akreditasi paripurna, utama dan madya. Jumlah sampel responden adalah 328 orang, 52 petugas pemberi layanan kesehatan, 4 orang kepala puskesmas kecamatan. Analisis data dengan uji chi square dan analisis deskriptif.

**Hasil dan pembahasan.** Analisis input dilihat dari Sumber Daya Manusia menunjukkan tidak banyak perbedaan antara kedua status puskesmas, begitu pula dengan prasarana puskesmas. Analisis proses dilihat dari observasi pelayanan antenatal dan pelayanan persalinan, menunjukkan adanya beberapa keunggulan puskesmas yang terakreditasi paripurna dibandingkan yang non paripurna. Dari sisi output dilihat dari Pengalaman Pasien, walaupun secara statistik tidak ada perbedaan bermakna, tetapi bila dilihat dari respon positif dibandingkan negatif, puskesmas terakreditasi paripurna sedikit lebih baik dibandingkan yang non paripurna. Dari hasil studi kuantitatif, terdapat beberapa permasalahan yang diperdalam dengan wawancara mendalam yaitu masalah *hand hygiene*, penggunaan alat pelindung diri dan masalah waktu tunggu pasien. Dari hasil wawancara mendalam masalah *hand hygiene* dan penggunaan alat pelindung diri timbul karena budaya *safety* petugas belum diimplementasikan secara konsisten dan masalah waktu tunggu pasien timbul karena jumlah pasien yang banyak dengan sumber daya manusia yang terbatas.

**Kesimpulan dan saran.** Puskesmas dengan akreditasi paripurna sedikit lebih baik daripada non paripurna, baik dalam hal pelayanan antenatal, pelayanan persalinan, maupun dari pengalaman pasien, walaupun tidak terbukti secara statistik. Budaya *safety* dan pengaturan pasien perlu ditingkatkan lagi untuk memperbaiki budaya *hand hygiene*, penggunaan alat pelindung diri dan waktu tunggu pasien.

**Kata Kunci :** Akreditasi puskesmas, kualitas pelayanan antenatal, kualitas pelayanan persalinan, *mixed method*.

## ABSTRACT

### **Background:**

The high maternal mortality rate in Indonesia requires the government's full attention to be able to make efforts to improve the quality of maternal health services. One of the efforts to improve the quality of health services in Indonesia is through accreditation of health care facilities both at the hospital level and at the health center. Since the accreditation of puskesmas in 2015 there has been no one analyzing the effect of applying this accreditation standard on the quality of health services, especially the quality of antenatal health and delivery services in puskesmas.

**Objective:** To see the effect of health center accreditation on the quality of antenatal care and delivery at the puskesmas

**Method:** This research is a mixed method sequential explanatory study, namely research by combining quantitative research followed by qualitative research in sequence. The research sites were taken from four sub-district health centers each with plenary, primary and secondary accreditation status. The number of respondents is 328 people, 52 health care providers, 4 puskesmas heads. Data analysis with chi square test and descriptive analysis.

**Results and Discussion.** The input analysis seen from Human Resource shows that there is not much difference between the two types of puskesmas, as well as the facilities. Process analysis was seen from the observation of antenatal care and delivery services, indicating the existence of several advantages of a fully accredited health center compared to non-plenary ones. From the output side, it was seen from Patients Experiences, although statistically there were no significant differences, but when viewed from a positive response rather than negative, a fully accredited health center showed an advantage over non-accreditation. From the results of quantitative studies, there are several problems deepened by in-depth interviews, namely the problem of hand hygiene, personel protective equipment and the problem of patient waiting time. From the results of in-depth interviews, the problem of hand hygiene arises because the culture of officers needs to be improved again, and the problem of waiting time for patients arises because of the large number of patients with limited human resources.

**Conclusions and recommendations.** Plenary accreditation standards provide advantages in non-plenary, both in terms of antenatal care, delivery services, and from patient experience, although not statistically proven. The work culture and patient settings need to be improved to improve the culture of hand hygiene and patient waiting time.

**Keywords:** Accreditation of puskesmas, quality of antenatal care, delivery service quality, mixed method.