



**EVALUASI DAMPAK AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP MUTU
PELAYANAN DALAM MENDUKUNG *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE*
DI KOTA DEPOK**

TESIS

FADILAH AULIA RAHMA

2310277009

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**



**EVALUASI DAMPAK AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP MUTU
PELAYANAN DALAM MENDUKUNG *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE*
DI KOTA DEPOK**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

FADILAH AULIA RAHMA

2310277009

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Fadilah Aulia Rahma

NIM : 2310277009

Tanggal : 13 Juni 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juni 2025

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is pink and white, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRIS', 'TANPA', and '00 E66ALX124017837'.

Fadilah Aulia Rahma

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadilah Aulia Rahma
NIM : 2310277009
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Magister
Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

EVALUASI DAMPAK AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP MUTU PELAYANAN DALAM MENDUKUNG *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* DI KOTA DEPOK

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pakaian data (database), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 13 Juni 2025
Yang Menyatakan,



Fadilah Aulia Rahma

TESIS

EVALUASI DAMPAK AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP MUTU PELAYANAN
DALAM MENDUKUNG *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* DI KOTA DEPOK

Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

Fadilah Aulia Rahma
NIM. 2310722009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13-06-2025 dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Ph.D.
Ketua Penguji
(Pembimbing Utama)



Dr. Suparni, ST, M.KKK
Penguji II



Dr. Apriningsih, SKM., MKM
Penguji III



Dr. Apriningsih, SKM., MKM.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juni 2025

EVALUASI DAMPAK AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP MUTU PELAYANAN DALAM MENDUKUNG *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* DI KOTA DEPOK

Fadilah Aulia Rahma

ABSTRAK

Latar Belakang: Akreditasi Puskesmas merupakan kebijakan nasional yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer dan menjadi syarat kerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam kerangka Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun cakupan kepesertaan JKN di Kota Depok telah melampaui target *Universal Health Coverage* (UHC), kualitas layanan yang dirasakan masyarakat masih menunjukkan ketimpangan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi dampak implementasi akreditasi terhadap mutu layanan kesehatan di Puskesmas dalam mendukung pencapaian UHC. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif evaluatif dengan desain studi kasus multi-situs. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan telaah dokumen di dua Puskesmas terakreditasi paripurna di Kota Depok (Cinangka dan Pancoran Mas). Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan kerangka Donabedian (struktur, proses, dan hasil), serta teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier. **Hasil:** Implementasi akreditasi memberikan kontribusi terhadap perbaikan struktur dan proses layanan, seperti penataan ruang, kelengkapan sarana, penerapan SOP, dan penguatan manajemen mutu. Dampak tersebut dirasakan langsung oleh pasien dan tenaga kesehatan melalui peningkatan responsivitas, efektivitas, keselamatan pasien, dan kontinuitas layanan. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kerja tim, pelatihan berkelanjutan, dan dukungan lintas sektor. Hambatan yang ditemukan mencakup keterbatasan SDM, beban kerja administratif, dan infrastruktur yang belum optimal. Strategi optimalisasi mencakup pelatihan internal, audit mutu rutin, inovasi layanan jemput bola, serta integrasi dengan sistem pembinaan lintas sektor. **Kesimpulan:** Akreditasi berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer dan relevan dalam mendukung pencapaian UHC, namun keberhasilannya sangat bergantung pada penguatan kapasitas organisasi, keberlanjutan pembinaan mutu, dan dukungan kebijakan berbasis konteks.

Kata Kunci: Akreditasi Puskesmas, Mutu Pelayanan Kesehatan, *Universal Health Coverage*, Donabedian, Implementasi Kebijakan

EVALUATION OF THE IMPACT OF COMMUNITY HEALTH CENTER ACCREDITATION ON SERVICE QUALITY IN SUPPORTING UNIVERSAL HEALTH COVERAGE IN THE CITY OF DEPOK

Fadilah Aulia Rahma

ABSTRACT

Background: Primary health care accreditation in Indonesia is a national policy aimed at improving service quality and is mandated as a prerequisite for collaboration with the National Health Insurance (JKN) program managed by BPJS Kesehatan. Although Depok City has achieved over 95% JKN enrollment—a threshold for Universal Health Coverage (UHC)—perceived service quality remains uneven. This study aims to evaluate the impact of accreditation implementation on the quality of services at community health centers (Puskesmas) in supporting UHC. **Methods:** A qualitative evaluative approach with a multi-site case study design was employed. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and document analysis at two accredited Puskesmas in Depok (Cinangka and Pancoran Mas). Thematic analysis was conducted using Donabedian’s framework (structure, process, and outcome) and guided by the policy implementation theory of Mazmanian and Sabatier. **Results:** Accreditation contributed to improvements in service structure and processes, including facility organization, equipment adequacy, implementation of standard operating procedures, and internal quality management. These changes were perceived positively by both patients and healthcare workers, particularly in terms of responsiveness, effectiveness, patient safety, and continuity of care. Key enabling factors included leadership commitment, team cohesion, continuous training, and intersectoral support. Barriers identified included limited human resources, administrative burdens, and inadequate infrastructure. Optimization strategies involved ongoing capacity-building, routine internal audits, mobile outreach services, and policy coordination across sectors. **Conclusion:** Accreditation plays a vital role in enhancing the quality of primary care services and supports UHC objectives. Its effectiveness, however, depends on organizational capacity, sustained quality improvement practices, and contextually responsive policy support.

Keywords: Primary Care Accreditation, Health Service Quality, Universal Health Coverage, Donabedian Framework, Policy Implementation

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena berkat ridha dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tesis saya yang berjudul “Evaluasi Dampak Akreditasi Puskesmas Terhadap Pelayanan Dalam Mendukung *Universal Health Coverage* Di Kota Depok”. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari hingga bulan April tahun 2025. Terima kasih penulis ucapkan kepada Dr. Novita Dwi Istanti, SKM., MARS dan Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Ph.D selaku dosen pembimbing tesis 1 penulis yang memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis juga sangat berterimakasih kepada Dr. Apriningsih, SKM., MKM selaku dosen pembimbing tesis 2 dan kepada Dr. Suparni, ST., M.KKK selaku penguji tesis penulis yang telah banyak memberikan masukan positif dan arahan selama menyelesaikan tesis ini.

Penulis berterima kasih kepada Dinas Kesehatan Kota Depok, Puskesmas Cinangka, dan Puskesmas Pancoran Mas atas pasrtisipasinya dalam penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Prof.Dr.H.Muh Sidin Ali, M.Pd dan Ibunda Dra. Hj. Hafsah Usman, M.Pd, juga kepada kedua mertua penulis Prof.Dr.H. M. Wasir Thalib, M.Si dan Dra. Hj. Ummu Kalsum, atas dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah putus, serta doa yang selalu mereka panjatkan untuk penulis. Selain itu, penulis berterimakasih kepada suami dan kedua anak penulis yaitu Muh Mikail Davian Riswandy dan Mikhayla Maritza Riswandy yang selalu memberikan penulis semangat dan cinta yang luar biasa.

Penulis juga meminta maaf jika ada kesalahan dalam penulisan tesis ini dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Depok, 13 Juni 2025

Penulis



Fadilah Aulia Rahma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Umum	3
I.4 Tujuan Khusus	4
I.5 Pertanyaan Penelitian	4
I.6 Manfaat Penelitian	5
I.7 Ruang Lingkup Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Akreditasi Puskesmas	7
II.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
.....	
II.3 <i>Universal Health Coverage</i> (UHC)	13
II.4 Model Evaluasi Mutu Pelayanan: Donabedian	16
.....	
II.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Akreditasi Puskesmas	18
II.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Akreditasi	20
II.7 Peran Akreditasi Terhadap Pencapaian UHC di Indonesia	22
II.8 Penelitian Terdahulu	26
II.9 Kerangka Teori	28
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
III.1 Kerangka Konsep	30
III.2 Desain Penelitian	31
III.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
III.4 Definisi Operasional	33
III.5 Sumber Data	35
III.6 Populasi Penelitian	35
III.7 Teknik Penentuan Partisipan	36
III.8 Jumlah Partisipan Penelitian	36
III.9 Teknik Pengumpulan Data	37
III.10 Validitas dan Reabilitas	38
III.11 Instrumen Penelitian	39

III.12	Teknik Analisis Data	39
III.13	Etika Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
IV.1	Hasil Penelitian	41
IV.2	Temuan Penelitian	47
IV.3	Ringkasan Temuan	55
IV.4	Pembahasan	56
IV.5	Implementasi Audit Mutu Internal pada Puskesmas	61
IV.6	Pengaruh Kapitasi terhadap Implementasi Akreditasi Puskesmas	63
IV.7	Keterbatasan Penelitian dan Upaya Mengatasinya	64
IV.8	Implikasi Penelitian	65
BAB V PENUTUP		67
V.1	Kesimpulan	67
V.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2	Definisi Operasional	33
Tabel 3	Sarana Kesehatan dan Prasarana Penunjang Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cinangka Tahun 2024	42
Tabel 4	Sarana Kesehatan dan Prasarana Penunjang di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pancoran Mas Tahun 2023	45
Tabel 5	Ringkasan Karakteristik Informan Penelitian	47
Tabel 6	Kode Informan	48
Tabel 7	Ringkasan Temuan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Dimensi <i>Universal Health Coverage</i> (UHC)	14
Gambar 2	Kerangka Teori	28
Gambar 3	Kerangka Konsep	30
Gambar 4	Peta Wilayah Kerja Kelurahan Cinangka	41
Gambar 5	Gambaran Jumlah Kunjungan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Cinangka Tahun 2021 – 2024.....	43
Gambar 6	Peta Wilayah UPTD Puskesmas Pancoran Mas.....	44
Gambar 7	Kunjungan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pancoran Mas Tahun 2023.....	46
Gambar 8	Kunjungan Rawat Inap di UPTD Puskesmas Pancoran Mas Tahun 2023	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 2	Persetujuan Etik (<i>Ethical Approval</i>)
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Dinas Kesehatan Kota Depok
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Depok
Lampiran 5	Pedoman Wawancara
Lampiran 6	Pedoman Observasi
Lampiran 7	Pedoman Analisis Dokumen
Lampiran 8	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 9	Detail Karakteristik Partisipan
Lampiran 10	Matriks Transkrip
Lampiran 11	<i>Time Schedule</i> Penelitian
Lampiran 12	Dokumentasi Puskesmas Cinangka
Lampiran 13	Dokumentasi Puskesmas Pancoran Mas
Lampiran 14	Lembar Monitoring
Lampiran 15	Surat Pernyataan Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Turnitin