Muhammad Tahir

# PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN PRIMER

PENINGKATAN MUTU

# LAYANAN KESEHATAN PRIMER

## *Tentang Penulis*

**Muhammad Tahir Saenong,** Lahir di Panincong Soppeng, 10 Januari 1978. Pendidikan SD 171 Lompo Baru Panincong tahun 1991, SMP Neg Panincong tahun 1994, SPK Depkes RI Ujung Pandang tahun 1997, SPK-SJ Depkes RI Makassar tahun 1999, STIK Tamalatea Makassar (S1 Kesehatan Masyarakat) tahun 2003, Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar (S2 Kesehatan Masyarakat) tahun 2006, dan S3 Univesitas Hasanuddin Makssar tahun 2020.

Aktif dalam organisasi, Ikatan Mahasiswa Pelajar Soppeng (Sekum, 1999-2012), LPS-Indoratu (Ketua Umum, 2006-2009), Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pangkajene (Bendahara Umum, 2010-2022) dan Pendiri STIKES Muhammadiyah Sidrap, Ketua Persakmi Sidrap Periode 2012-2017. Ketua Dewan Etik Persakmi Kabupaten Sidrap Periode 2017-2022. Wakil Sekretaris Persakmi Provinsi Sulawesi Selatan Periode 2017-2022. Ketua Majelis Pembinaan Kesehatan Umum Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Sidrap (2022-2027).

Riwayat Pekerjaan, Staf Rumah Sakit Jiwa Pusat Makassar (2000-2007), Staf/Kasi Pelayanan Kesehatan Dasar/Primer Dinas Kesehatan Kab Sidenreng Rappang (2007-2021), Pendamping Akreditas Puskesmas (2015-2016), Surveior Akreditasi Puskesmas dan Klinik (2016-sekarang). Dosen Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah 9 Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKS Muhammadiyah Sidrap (2009-2019), Rektor Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap (2021-sekarang) dan juga sebagai Dosen Tetap di Perserikatan Muhammadiyah.

eureka
media aksara
Anggota IKAPI
No. 225/JTE/2021

0858 5343 1992
eurekamediaaksara@gmail.com
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ECO02023112292

ISBN 978-623-151-836-1
9 786231 518361

# PENINGKATAN MUTU
# LAYANAN KESEHATAN PRIMER

Muhammad Tahir

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN PRIMER**

**Penulis** : Muhammad Tahir

**Editor** : Darmawan Edi Winoto, S.Pd., M.Pd.

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Umniyyatuz Zakiyah

**ISBN** : 978-623-151-836-1

**No. HKI** : EC002023112292

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, NOVEMBER 2023**
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**
Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2023

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul "Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Primer". Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini mencoba membahas karakter religius, inovasi pelayanan, organisasi, kepemimpinan, lingkungan, dukungan dan kapasitas peningkatan mutu, fokus kepada masyarakat, fokus pada proses, tim peningkatan mutu, dan pengukuran, analisis dan manajemen Informasi terhadap peningkatan mutu berkelanjutan layanan kesehatan primer.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR** ..... **iii**
**DAFTAR ISI** ..... **iv**
**DAFTAR TABEL** ..... **vi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **vii**
**BAB 1 PENDAHULUAN** ..... **1**
**BAB 2 LAYANAN KESEHATAN PRIMER** ..... **7**
A. Perkembangan *Primary Health Care* (PHC) ..... 7
B. Penerapan *Primery Health Care* (PHC) di Indonesia ..... 9
C. Sejarah Perkembangan Puskesmas di Indonesia ..... 12
D. Pengertian Puskesmas ..... 13
E. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas ..... 16
F. Tujuan Penyelenggaraan Puskesmas ..... 17
G. Tugas, Fungsi dan Wewenang Penyelenggaraan Puskesmas ..... 17
H. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Puskesmas ..... 20
I. Masalah Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas ..... 24
J. Sistem Penjaminan Mutu Internal Puskesmas ..... 26
K. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal Puskesmas ..... 27
**BAB 3 KARAKTER RELIGIUS DALAM PELAYANAN KESEHATAN** ..... **33**
A. Definisi Karakter Religius ..... 33
*B. Magoshid Syari'ah* ..... 34
C. Unsur Fundamental Religius ..... 35
D. Pandangan Berbagai Agama tentang Religius ..... 36
E. Karakter Religius ..... 41
F. Karakter Religius dalam Pelayanan Kesehatan ..... 43
**BAB 4 INOVASI PELAYANAN KESEHATAN** ..... **63**
A. Definisi Inovasi Pelayanan Puskesmas ..... 63
B. Tripologi Inovasi ..... 64
C. Karakter Inovasi ..... 65
D. Strategi Inovasi ..... 67
E. Level Inovasi ..... 68
F. Kategori Inovasi ..... 68
G. Motivasi dan Akuntabilitas Inovasi ..... 69
H. Inovasi Pelayanan Puskesmas ..... 71

**BAB 5 PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN BERKELANJUTAN ..... 79**
A. Sejarah Perkembangan Mutu ..... 79
B. Pengertian Mutu ..... 79
C. The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ..... 81
D. *The Model for Understanding Success in Quality* (MUSIQ) ..... 84
E. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan ..... 88
F. Definisi Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement)* ..... 89
G. Konsep Peningkatan Mutu Berkelanjutan ..... 90
H. Prinsip Proses Peningkatan Mutu Berkelanjutan ..... 91
I. Dasar Proses Peningkatan Mutu Berkelanjutan ..... 92
J. Peningkatan *Proses Berkelanjutan (Continuous Process Improvement)* ..... 94
K. Indikator Peningkatan Mutu Berkelanjutan ..... 99
L. Faktor dalan Peningkatan Mutu Berkelanjutan Layanan Kesehatan Primer ..... 100
M. Model Peningkatan Mutu Berkelanjutan Layanan Kesehatan Primer. ..... 110
**DAFTAR PUSTAKA ..... 113**
**TENTANG PENULIS ..... 141**

## DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Indikator Peningkatan Mutu Berkelanjutan .....99

## DAFTAR GAMBAR


Gambar 2. 1 Konsep Dasar Akreditasi Berdasarkan Permenkes 43 Tahun 2015 ..... 29
Gambar 2. 2 Mekanisme Pendampingan Persiapan Akreditasi Puskesmas berdasarkan Permenkes 43 tahun 2015 ..... 30
Gambar 2. 3 Mekanisme Akreditasi Puskesmas Berdasarkan Permenkes 43 Tahun 2015 ..... 32
Gambar 5. 1 Framework Baldrige..... 82
Gambar 5. 2 Model untuk Sukses Memahami Peningkatan Mutu (Kaplan et al, 2013) ..... 87

# PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN PRIMER

Muhammad Tahir

# BAB 1 PENDAHULUAN

Era akreditasi pelayanan kesehatan dituntut memberikan layanan bermutu dan terjangkau. Salah satu pengakuan mutu adalah hasil akreditasi. Akreditasi adalah salah satu bentuk penilaian atau evaluasi mutu dan kelayakan institusi yang dilakukan oleh organisasi atau badan akreditasi. Akreditasi merupakan suatu proses dan hasil untuk menilai dan menentukan status mutu berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan. Pengukuran kualitas pelayanan dengan metode akreditasi telah diterapkan diberbagai negara sebagai salah satu alat ukur untuk memastikan kualitas layanan dan penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif (Sudarso, 2010).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menggunakan sistem ini untuk mengevaluasi proses pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (WHO, 2006). WHO menyarankan agar setiap negara memastikan mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh warga negaranya (WHO, 2010 ; Idaiani & Riyadi, 2018).

Upaya peningkatan mutu belum berkelanjutan karena akreditasi dianggap sebagai akhir dari sebuah mutu. Akreditasi secara historis lebih merupakan proses penilaian dan pemantauan melalui pengukuran kepatuhan terhadap standar, laporan *Institute of Medicine* (IoM) telah menghasilkan pendekatan peningkatan kualitas yang lebih berdasarkan hasil. Sekilas komponen hasil audit dan kualitas yang disarankan sulit untuk menentukan dan

# BAB 2

# LAYANAN KESEHATAN PRIMER

## A. Perkembangan *Primary Health Care* (PHC)

PHC merupakan hasil pengkajian, pemikiran, pengalaman dalam pembangunan kesehatan dibanyak negara yang diawali dengan kampanye masal pada tahun 1950-an dalam pemberantasan penyakit menular, karena pada waktu itu banyak negara tidak mampu mengatasi dan menanggulangi wabah penyakit TBC, Campak, Diare dan sebagainya. Pada tahun 1960 teknologi Kuratif dan Preventif dalam struktur pelayanan kesehatan telah mengalami kemajuan. Sehingga timbullah pemikiran untuk mengembangkan konsep ″Upaya Dasar Kesehatan ″.

Pada tahun 1972/1973, WHO mengadakan studi dan mengungkapkan bahwa banyak negara tidak puas atas sistem kesehatan yang dijalankan dan banyak isu tentang kurangnya pemerataan pelayanan kesehatan di daerah-daerah pedesaan. Akhirnya pada tahun 1977 dalam Sidang Kesehatan Sedunia (*World Health Essembly*) dihasilkan kesepakatan ″*Health For All by The Year 2000* atau Kesehatan Bagi Semua Tahun 2000″, dengan sasaran semesta utamanya adalah tercapainya derajat Kesehatan yang memungkinkan setiap orang hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomi″. Sebagai tindak lanjut, pada tahun 1978 Konferensi Alma Ata menetapkan ″*Primary Health Care*″ (Sidabutar, 2019).

# BAB 3 KARAKTER RELIGIUS DALAM PELAYANAN KESEHATAN

## A. Definisi Karakter Religius

Pengertian karakter menurut Maxwell adalah sejauhmana lebih baik dibandingkan dengan sekedar perkataan. Lebih dari hal tersebut, karakter merupakan pilihan yang dapat menentukan sebuah tingkat kesuksesan dari seseorang.

Menurut Soedarsono, karakter merupakan sebuah nilai yang sudah terpatri di dalam diri seseorang melalui pengalaman, pendidikan, pengorbanan, percobaan, serta pengaruh lingkungan yang kemudian dipadupadankan dengan nilai nilai yang ada di dalam diri seseorang dan menjadi nilai intrinsik yang terwujud di dalam sistem daya juang yang kemudian melandasari sikap, perilaku, dan pemikiran seseorang.

Menurut Shihab, karakter merupakan himpunan pengalaman mengenai pendidikan dan sejarah yang kemudian mendorong kemampuan yang ada di dalam diri seseorang untuk bisa menjadi alat ukur ataupun sisi manusia untuk mewujudkannya. Baik itu dalam bentuk pemikiran, perilaku, sikap, serta karakter dan budi pekerti.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka karakter dapat disimpulkan bahwa sesuatu yang terdapat pada individu yang menjadi ciri khas kepribadian individu yang berbeda dengan orang lain berupa sikap, pikiran, dan tindakan. Ciri khas tiap

# BAB 4

# INOVASI PELAYANAN KESEHATAN

## A. Definisi Inovasi Pelayanan Puskesmas

Inovasi adalah membuat perubahan atau memperkenalkan hal- hal yang baru. Menurut Rosenfeld (2002), Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru; tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut.

Inovasi pelayanan membuat pelayanan public lebih baik jika diselenggarakan dengan baik pula, jangan sampai inovasi hanya mengikuti trend saja sehingga akan mati kemudian. Inovasi harus berkelanjutan sehingga inovasi dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat.

Inovasi pelayanan kesehatan membuktikan bahwa menghasilkan perubahan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik. Adanya inovasi pelayanan kesehatan pada suatu institusi juga membuktikan adanya kemauan keras dari dalam organisasi kesehatan untuk berbuat lebih baik, sebab menciptakan inovasi pelayanan tidaklah mudah, organisasi yang mampu memandang diri sendiri sebagai pelayan masyarakatlah yang mampu menciptakan inovasi yang sulit untuk dirinya sendiri akan tetapi bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

# BAB 5

# PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN BERKELANJUTAN

## A. Sejarah Perkembangan Mutu

Pada tahun 1920 di Amerika Serikat telah diperkenalkan *Quality control* oleh W.A Shewhart, di sebuah pabrik di Cicero, Illinois. Ini awal dari perkembangan paling penting dalam pemikiran manajerial. Pada bulan Mei tahun 1924 Walter Shewhart menggambarkan diagram kendali pertama yang meluncurkan pengendalian proses statistik dan peningkatan kualitas. Pada bulan November tahun itu ada mulai serangkaian proyek yang kemudian dikenal sebagai studi Hawthorne (Neave & Henry R, 1990).

Shewhart, Deming, dan Juran sering dianggap sebagai tiga pendiri gerakan peningkatan kualitas. Dua kontribusi Shewhart terus digunakan dalam peningkatan kualitas pekerjaan yaitu, diagram kontrol dan siklus *Plan-Do-Study-Act* (PDSA) (Sallis E, 2016).

## B. Pengertian Mutu

Phiilip B. Crosby dalam kegiatan *The conformance of requirements*, pada 1979 berpendapat bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap permintaan persyaratan. Pendapat tersebut menegaskan bahwa:

## DAFTAR PUSTAKA


Al-Qur'an dan terjemahan. Kementrian Agama Republik Indonesia. 2017.

Al-Qardawi Yusuf. *Fiqih Maqashid Syariah*. Jakarta : Pustka Al-Kaustar. 2007.

Amir, Y., & Lesmawati, D. R. (2016). Religiusitas dan Spiritualitas: Konsep yang sama atau Berbeda. *Jurnal Ilmiah Penelitian Psikologi: Kajian Empirik Non Empirik, 2*(2), 67-73.

Amiruddin, R., Palutturi, S., & Rahman, S. A. (2018). Training effect to the knowledge and skills of midwives in maternity health services at primary health care. *International Journal for Community Medicine Public Health, 5*(11), 4651-4655.

Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik gigi dan Mulut RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. *Dentofasial Jurnal Kedokteran Gigi, 7*(2), 105.

Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 1*(1), 85-93.

Ardian, I. (2016). Spiritual and Religion Concept in Nursing for Diabetic Melitus Patients *Nurscope: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan, 2*(2), 40-48.

Ardiyanti, V., Palutturi, S., & Indar. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Masyarakat Universitas Unhas*.

As-Syatibi, (1996). *Al-Muwafaqat fi Usul al-Syariah, Beirut: Dar al-Ma'rifat, tahun 1416H/1996 M*

Asch, S. M., McGlynn, E. A., Hogan, M. M., Hayward, R. A., Shekelle, P., Rubenstein, L., . . . Kerr, E. A. (2004). Comparison of quality of care for patients in the Veterans

Health Administration and patients in a national sample. *Ann Intern Med, 141*(12), 938-945.

Aslani, A., Zolfagharzadeh, M. M., & Naaranoja, M. (2015). Key Items of Innovation Management in the Primary Healthcare Centres Case Study: Finland. *Cent Eur J Public Health, 23*(3), 183-187. doi:10.21101/cejph.a3889

Audo, M. O., Ferguson, A., & Njoroge, P. K. (2005). Quality of health care and its effects in the utilisation of maternal and child health services in Kenya. *East Afr Med J, 82*(11), 547-553.

Aurora W, (2019), Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Maju dan Negara Berkembang. JMJ, Volume 7, Nomor 2, Mei 2019, Hal: 206-214

Austin A., Langer A, Salam RA., Lassi Z., Das J., Bhutta Z, (2014). Approaches to improve the quality of maternal and newborn health care: an overview of the evidence. Reproductive Health 2014, 11(Suppl 2):S1

Ayuningtyas, D. (2005). Penilaian Mutu Rumah Sakit Tugu Ibu dengan The Malcolm Baldrige National Quality Award Tahun 2005. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(04).

Badri A, Selim, K. Alshare, E. E. Grandon, H. Younis, and M. Abdulla, "The baldrige education criteria for performance excellence framework: empirical test and validation," *International Journal of Quality and Reliability Management* , vol. 23, no. 9, pp. 1118–1157, 2006

Bahar, R. N. A. (2016). Peran Spiritualitas dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Hidup Pada Wirausahawan Muda. *Humanitas: Indonesian Psychological Journal, 13*(2), 122-134.

Barry, M. M., McKenna, V. P., & Sixsmith, J. (2018). A qualitative study of the development of health literacy capacities of participants attending a community-based cardiovascular health programme. *International journal of environmental research public health, 15*(6).

Bawono, A. (2016). Penerapan Aspek Spiritual-Religiusitas Dalam Keputusan Berobat di Rumah Sakit Islam. *Inferensi Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 5*(1), 19-39.

Belas, P. T. (1986). *Pedoman Sederhana Pelaksanaan Agama Hindu Dalam Masa Pembangunan*. Jakarta: Yayasan Merta Sari.

Bjorn Jensen, L., Lukic, I., & Gulis, G. (2018). *The Delivery of Health Promotion and Environmental Health Services; Public Health or Primary Care Settings?* Paper presented at the Healthcare.

Brown, M. G. (2013). *Baldrige Award Winning Quality: How to Interpret the Baldrige Criteria for Performance Excellence*. New York: CRC Press.

Buddha, L. P. K. S. A. (1983). *Sutta Pitaka: Digha Nikaya*. Jakarta: Dirjen Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha Depag RI.

Ciasullo, M. V., Cosimato, S., & Pellicano, M. (2017). Service Innovations in The Healthcare Service Ecosystem: A Case Study. *Journal System, 5*(2), 37.

Clarke, J. L., Bourn, S., Skoufalos, A., Beck, E. H., & Castillo, D. J. (2017). An Innovative Approach to Health Care Delivery for Patients with Chronic Conditions. *Popul Health Manag, 20*(1), 23-30. doi:10.1089/pop.2016.0076

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*: Sage publications.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain* (Vol. 94): McGraw-hill New York.

Cunningham, F. C., Ranmuthugala, G., Plumb, J., Georgiou, A., Westbrook, J. I., & Braithwaite, J. (2012). Health Professional Networks as a Vector for Improving Healthcare Quality and Safety: a Systematic Review. *Journal BMJ Quality and Safety, 21*(3), 239-249.

Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal, 34*(3), 555-590.

Deming, W. E. (1952). *Elementary principles of the statistical control of quality: a series of lectures*. Japan: Nippon Kegaku Gijutsu Remmei.

Dixon-Woods, M., McNicol, S., & Martin, G. (2012). Ten challenges in improving quality in healthcare: lessons from the Health Foundation's programme evaluations and relevant literature. *BMJ Qual Saf, 21*(10), 876-884. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22543475. doi:10.1136/bmjqs-2011-000760

Djafar, F., Pasinringi, S., & Sudirman, I. (2012). *Faktor Intensif, Kepemimpinan, Kondisi Lingkungan Kerja dan Kesempatan Promosi yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis*. Bagian Ilmu Administrasi Rumah Sakit FKM Unhas. Makassar.

Doi, S., Ide, H., Takeuchi, K., Fujita, S., & Takabayashi, K. (2017). Estimation and Evaluation of Future Demand and Supply of Healthcare Services Based on a Patient Access Area Model. *Int J Environ Res Public Health, 14*(11), 1367. doi:10.3390/ijerph14111367

Donebedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring Vol. 1*. Ann Arbor: Helath Adminitration Press.

Du, T. (2017). Performance measurement of healthcare service and association discussion between quality and efficiency: Evidence from 31 provinces of mainland china. *Journal Sustainability, 10*(1), 74.

Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.

Ephraim-Emmanuel, B. C., Adigwe, A., Oyeghe, R., & Ogaji, D. S. T. (2018). Quality of health care in Nigeria: a myth or a

reality. *International Journal of Research in Medical Sciences, 6*(9), 2875. doi:10.18203/2320-6012.ijrms20183621

Epping-Jordan, J. E., Pruitt, S. D., Bengoa, R., & Wagner, E. H. (2004). Improving the quality of health care for chronic conditions. *Qual Saf Health Care, 13*(4), 299-305. doi:10.1136/qhc.13.4.299

Eryanto, H. (2011). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro). *Jurnal Ilmiah Econosains, 9*(2), 107-118.

Fuad. (2017). *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Banda Aceh.

Gorenak, Š. (2015). European Foundation for Quality Management Excellence Model Can Encourage ISO 26000 Implementation. In *Perspectives on Business and Management*: InTech.

Griffin, A., McKeown, A., Viney, R., Rich, A., Welland, T., Gafson, I., & Woolf, K. (2017). Revalidation and quality assurance: the application of the MUSIQ framework in independent verification visits to healthcare organisations. *BMJ Open, 7*(2), e014121. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28196952. doi:10.1136/bmjopen-2016-014121

Hadjimanolis, A., & Dickson, K. (2000). Innovation strategies of SMEs in Cyprus, a small developing country. *International Small Business Journal, 18*(4), 62-79.

Haj-Ali, W., Karroum, L. B., Natafgi, N., & Kassak, K. (2014). Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction–the case of selected Lebanese hospitals. *International Journal Of Health Policy Management, 3*(6), 341.

Hasan. (2010). Spritual Dalam Perilaku Organisasi. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, 7*(1), 81-92.

Hayati, I. N., Azimatun, N., Rozita, H., Ezat, W., & Rizal, A. (2010). In-patient's satisfaction in the medical and surgical wards-A comparison between accreditted and non accreditated hospital in the state of Selangor. *Jurnal Kesihatan Masyarakat, 16*(1), 60-80.

Herlina, H., Rahma, P. N., Madjid, M., Rusman, A. D. P., Noer, N. B., & Rivai, F. (2018). Pnerapan Metode FAST Terhadap Pengembangan SIM-RS Untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, 1*(2), 87-97.

Heuer, A. J. (2004). Hospital accreditation and patient satisfaction: testing the relationship. *J Healthc Qual, 26*(1), 46-51. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14763320.

Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Penelitian dan Pemikiran Administrasi Publik, 5*(1).

Hidayat, A. A. A., Supriyanto, S., & Nursalam, N. (2015). Model of Quality Management System Using Malcolm Baldrige Criteria in Nursing Education in Surabaya. *Jurnal Ners, 10*(1), 165-174.

Hidayatullah, M. F., & Rohmadi, M. (2010). *Pendidikan Karakter: Membangun Peradaban Bangsa*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Ho, E., Principi, E., Cordon, C. P., Amenudzie, Y., Kotwa, K., Holt, S., & MacPhee, M. (2017). The Synergy Tool: Making Important Quality Gains within One Healthcare Organization. *Jounal Administrative Science, 7*(3), 32.

Hossain, A., Hanninen, H., Lehtila, J., Morikawa, M., & Rissanen, A. (2017). *Enhancing Primary Healthcare Innovation: Creation and Diffusion in Finland*. Finland: Departement of Industrial Engineering and Management Aalto University.

Huang, W., Yu, H., Liu, C., Liu, G., Wu, Q., Zhou, J., . . . Xu, X. (2017). Assessing health-related quality of life of chinese adults in heilongjiang using EQ-5D-3L. *International journal of environmental research public health, 14*(3), 224.

Idaiani, S., & Riyadi, E. I. (2018). Sistem Kesehatan Jiwa di Indonesia: Tantangan untuk Memenuhi Kebutuhan. *Jurnal Penelitian dan Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 2*(2), 70-80.

Ilyas. (2013). *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Imaduddin, A. (2017). Spiritualitas dalam Konteks Konseling. *Journal of Innotative Counseling: Theory, Practice, Research, 1*(01), 1-8.

IQAF. (2013). *Kriteria Kinerja Ekselen 2013-2014*. Jakarta: Indonesian Quality Award Foundation

Kaplan, H. C., Provost, L. P., Froehle, C. M., & Margolis, P. A. (2012). The Model for Understanding Success in Quality (MUSIQ): building a theory of context in healthcare quality improvement. *BMJ Qual Saf, 21*(1), 13-20. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21835762. doi:10.1136/bmjqs-2011-000010

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2014).

Kementerian Kesehatan RI. Rencana strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. 2015.

Kemenkes, H. B. (2016). Diseminasi Hasil Uji Coba Implementasi Akreditasi Puskesmas Di Propinsi Jawa Timur Dan Nusa Tenggara Timur. In. Jakarta: Kemenkes RI.

Khozin, M. (2010). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan, 1*(1), 32-61.

Kim, J., & Shon, C. (2018). The Effects of Health Coverage Schemes on Length of Stay and Preventable Hospitalization in Seoul. *Int J Environ Res Public Health, 15*(4), 772. doi:10.3390/ijerph15040772

Koesoemahardja, N. F., Suparwati, A., & Arso, S. P. (2016). Analisis Kesiapan Akreditasi Dasar Puskesmas Mangkang di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4*(4), 94-103.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2009). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.

Kruk E, Anna DG, Keely J, Hannah HL, Sanam R-D, et al. High quality health sistem in the era of Sustainable Development Goals : time to do revolution The Lancet Global Health Commission. 2018.

Kuntjoro, T. (2004). Pertimbangan kebutuhan bisnis dan kesiapan organisasi untuk berubah sebagai dasar pengambilan keputusan re-engineering sebagai strategi peningkatan mutu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7*(02).

Kuntjoro, T. (2005). Pengembangan manajemen kinerja perawat dan bidan sebagai strategi dalam peningkatan mutu klinis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(03).

Lappa, E. (2016). *Advancing the Direction of Health Information Management in Greek Public Hospitals: Theoretical Directions and Methodological Implications for Sharing Information in order to Obtain Decision-Making.* Paper presented at the Informatics.

Lazaros A, Sofia A, Iakovidis George I (2017) Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Dimensions in Greek Tertiary Education System. *EBEEC Conference Proceedings, The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the Changed World*, KnE Social Sciences, 436–455. DOI 10.18502/kss.v1i2.912

Lexy, M. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Pustaka.

Maghfiroh, L., & Rochmah, T. N. (2017). Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun dalam Menghadapi Akreditasi. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin, 13*(4), 329-336.

Mahardika, K., & Supadmi, N. L. (2014). Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Denpasar Selatan dan Denpasar Timur Dengan Menggunakan Metode Balaced Scorecard. *Jurnal Akuntansi (E-Jurnal)*, 1-13.

Mainz, J. (2003). Defining and classifying clinical indicators for quality improvement. *Int J Qual Health Care, 15*(6), 523-530. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14660535.

Mardijanto, D., & Hasanbasri, M. (2005). Evaluasi Manajemen Terpadu Balita Sakit di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(01).

Marniyati, L., Saleh, I., & Soebyakto, B. B. (2016). Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, 3*(1), 355-362.

Mashamba-Thompson, T. P., Jama, N. A., Sartorius, B., Drain, P. K., & Thompson, R. M. (2017). Implementation of Point-of-Care Diagnostics in Rural Primary Healthcare Clinics in South Africa: Perspectives of Key Stakeholders. *Diagnostics (Basel), 7*(1), 3. doi:10.3390/diagnostics7010003

McLaughlin, C., Johnson, J., & Sollecito, W. (2011). *Implementing continuous quality improvement in health care*. Sudbury: Jones & Bartlett Publishers.

McManus, A. (2013). Health promotion innovation in primary health care. *Australas Med J, 6*(1), 15-18. doi:10.4066/AMJ.2013.1578

Melgaço-Costa, J. L. B., Martins, R. C., Ferreira, E. F., & Sobrinho, A. P. R. (2016). Patients' Perceptions of Endodontic

Treatment as Part of Public Health Services: A Qualitative Study. *International journal of environmental research public health, 13*(5), 450.

Mirshanti, F., Tamtomo, D., & Murti, B. (2017). The Asssociations Between Accreditation Status, Patient Socio-Economic Factors, Insurance Type, Patient Perceived Quality of Service, and Satisfaction at Community Health Center. *Journal of Health Policy Management, 2*(1), 91-101.

Mold, F., & de Lusignan, S. J. J. o. p. m. (2015). Patients' online access to their primary care electronic health records and linked online services: implications for research and practice. *Journal of Personalized Medicine, 5*(4), 452-469.

Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Malang: Bayu Media.

Muthohar, S. (2016). Fenomena Spiritualitas Terapan dan Tantangan Pendidikan Agama Islam di Era Global. *Jurnal At-Taqaddum, 6*(2), 429-443.

Nawawi, M. (2012). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan, 28*(1).

Nguyen, M. H., Phan, A. C., & Matsui, Y. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms. *Journal Sustainability, 10*(2), 375.

Nindyakinanti, R., & Budi, S. C. (2016). Sistem Penyimpanan dan Pemrosesan Rekam Medis Terkait Standar Akreditasi Kriteria 8.4. 3 di Puskesmas Jetis 1 Bantul. *Jurnal Kesehatan Vokasional, 1*(2), 94-101.

Ningrum, R. M., & Huda, N. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya*. STIKES Hang Tuah Surabaya Surabaya.

Noer, H., & Suparta, M. (2016). *Watak Pendidikan Islam*. Jakarta: Friska Agung Insani.

Novel, H., & Napitulu, H. L. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU, 3*(2).

Nurtjahjani, H. (2010). Spiritualitas Kerja Sebagai Ekspresi Keinginan Diri Karyawan Untuk Mencari Makna dan Tujuan Hidup Dalam Organisasi. *Jurnal Psikologi, 7*(1), 27-30.

Nuryati, S. (2017). *Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman*. (Magister Manajemen Rumah Sakit), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Nusantari, N. K., Taroepratjeka, H., & Arijanto, S. (2015). Pengukuran Performansi Berdasarkan Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBCFPE) pada Kriteria Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan di Hotel X. *Jurnal Reka Integra Online Teknik Industri Itenas Bandung, 3*(2).

Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Finanacial Services, 3*(1), 1-26.

Perdana, N., Hermansyah, & Darmawan, E. S. (2017). Impementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Meuraxa. *Jurnal kesehatan Masyarakat Aceh, 3*(1).

Poewarni, S., & Sopacua, E. (2006). Akreditasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 9*(3 Jul).

Prasetyo, A. (2016). Aspek Spiritualitas sebagai Elemen penting dalam Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad, IX*(1), 18-24.

Putera, A. B., Kuntjoro, T., & Padmawati, R. S. (2004). *Tingkat Kesesuaian Standar Akreditasi Terhadap Strategi Dan Rencana Pengembangan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*. Yogyakarta.

Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, 1*(9).

Rahma, A., Arso, S. P., & Suparwati, A. (2017). Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program JKN (Studi di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati). *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3*(3), 1-11.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Rockers P, Kruk M, Laugesen M. Perceptions of the health sistem and public trust in government in low- and middle-income countries: evidence from the World Health Surveys. Health Polit Policy Law. 2012;37.

Sack, C., Lütkes, P., Günther, W., Erbel, R., Jöckel, K.-H., & Holtmann, G. J. (2010). Challenging The Holy Grail of Hospital Accreditation: A Cross Sectional Study of Inpatient Satisfaction in The Field of Cardiology. *Journal BMC Health Service Research, 10*(1), 120.

Sack, C., Scherag, A., Lütkes, P., Günther, W., Jöckel, K.-H., & Holtmann, G. (2011). Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? A survey of 37 000 patients treated by 73 hospitals. *International Journal for Quality in Health Care, 23*(3), 278-283.

Sadeniemi, M., Almeda, N., Salinas-Perez, J. A., Gutierrez-Colosia, M. R., Garcia-Alonso, C., Ala-Nikkola, T., . . . Salvador-Carulla, L. (2018). A Comparison of Mental Health Care Systems in Northern and Southern Europe: A Service Mapping Study. *Int J Environ Res Public Health, 15*(6). doi:10.3390/ijerph15061133

Saenong, M. T. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Makassar: Nas Media Pustaka.

Sallis Edward (2016). Total Quality in Education Third ediition, London, Kogan Page Limited, 2016

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media.

Shaw, C. D., Kutryba, B., Braithwaite, J., Bedlicki, M., & Warunek, A. (2010). Sustainable healthcare accreditation: messages from Europe in 2009. *Int J Qual Health Care, 22*(5), 341-350. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20709705. doi:10.1093/intqhc/mzq043

Shewhart, W. A., & Deming, W. E. (1939). *Statistical method from the viewpoint of Quality Control*. Washington DC: Graduate School Departement of Agriculture.

Sidabutar, S. (2019). JARAK ANTARA TEMPAT TINGGAL DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HATONDUHAN KECAMATAN HATONDUHAN. *2-TRIK: TUNAS-TUNAS RISET KESEHATAN, 9*(1), 38-47.

Singkoh, A. F., Palendeng, I. D., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*.

Soedjono. (2012). Pengembangan Model Penyelenggaraan Akreditasi Sekolah Menengah Atas Di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Universitas PGRI Semarang, 1*(2).

Stark, R., & Glock, C. Y. (1968). *American piety: The nature of religious commitment* (Vol. 1): Univ of California Press.

Strumpf, E., Levesque, J. F., Coyle, N., Hutchison, B., Barnes, M., & Wedel, R. J. (2012). Innovative and diverse strategies toward primary health care reform: lessons learned from the Canadian experience. *J Am Board Fam Med, 25 Suppl 1*(Suppl 1), S27-33. Retrieved from

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22403248. doi:10.3122/jabfm.2012.02.110215

Sudarso, I. (2010). *Pengukuran Kinerja Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Surabaya (UBHARA) Surabaya dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige.* (Manajemen Industri), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Surabaya.

Suryawati, C. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9*(04), 177-184.

Susilawati, S. (2017). Gambaran Implementasi Akreditasi Puskesmas di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016. *Junal Jumantik, 2*(2), 89-99.

Sutrisno, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, 2*(02), 27-41.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.

Syamsuddin, S., & Azman, A. (2012). Memahami Dimensi Spiritualitas dalam Praktek Pekerjaan Sosial. *Journal Sosio Informa, 17*(2).

Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tzelepis, F., Clinton-McHarg, T., Paul, C. L., Sanson-Fisher, R. W., Joshua, D., & Carey, M. L. (2018). Quality of Patient-Centered Care Provided to Patients Attending Hematological Cancer Treatment Centers. *Int J Environ Res Public Health, 15*(3), 549. doi:10.3390/ijerph15030549

Utami, Y. T., Tamtomo, D., & Sulaeman, E. S. (2017). Patient Characteristics, Financing Type, Accreditation Status, and Quality of Health Services at Community Health Center, Surakarta. *Journal of Health Policy Management, 2*(1), 79-90.

Verini, D. (2010). Pengaruh Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis (PMKK) Terhadap Kinerja Perawat di IGD RS dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika, 1*(1).

Vieira, A. L. (2005). Delivering quality service: all for one? *Journal of Quality Assurance in Hospitality Tourism, 6*(1-2), 25-42.

Wang, M., Fang, H., Bishwajit, G., Xiang, Y., Fu, H., & Feng, Z. (2015). Evaluation of Rural Primary Health Care in Western China: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health, 12*(11), 13843-13860. doi:10.3390/ijerph121113843

WHO. (2006). *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*. Geneva: World Health Organization.

WHO. (2010). *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. Geneva: World Health Organization.

Amir, Y., & Lesmawati, D. R. (2016). Religiusitas dan Spiritualitas: Konsep yang sama atau Berbeda. *Jurnal Ilmiah Penelitian Psikologi: Kajian Empirik Non Empirik, 2*(2), 67-73.

Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik gigi dan Mulut RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. *Dentofasial Jurnal Kedokteran Gigi, 7*(2), 105.

Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 1*(1), 85-93.

Ardian, I. (2016). Spiritual and Religion Concept in Nursing for Diabetic Melitus Patients *Nurscope: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan, 2*(2), 40-48.

Asch, S. M., McGlynn, E. A., Hogan, M. M., Hayward, R. A., Shekelle, P., Rubenstein, L., . . . Kerr, E. A. (2004). Comparison of quality of care for patients in the Veterans Health Administration and patients in a national sample. *Ann Intern Med, 141*(12), 938-945.

Aslani, A., Zolfagharzadeh, M. M., & Naaranoja, M. (2015). Key Items of Innovation Management in the Primary Healthcare Centres Case Study: Finland. *Cent Eur J Public Health, 23*(3), 183-187. doi:10.21101/cejph.a3889

Audo, M. O., Ferguson, A., & Njoroge, P. K. (2005). Quality of health care and its effects in the utilisation of maternal and child health services in Kenya. *East Afr Med J, 82*(11), 547-553.

Ayuningtyas, D. (2005). Penilaian Mutu Rumah Sakit Tugu Ibu dengan The Malcolm Baldrige National Quality Award Tahun 2005. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(04).

Bahar, R. N. A. (2016). Peran Spiritualitas dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Hidup Pada Wirausahawan Muda. *Humanitas: Indonesian Psychological Journal, 13*(2), 122-134.

Barry, M. M., McKenna, V. P., & Sixsmith, J. (2018). A qualitative study of the development of health literacy capacities of participants attending a community-based cardiovascular health programme. *International journal of environmental research public health, 15*(6).

Bakri & Asafri Jaya. Konsep *Maqashid Syariah*. Jakarta : Rajagrafindo Persada. 1996

Bawono, A. (2016). Penerapan Aspek Spiritual-Religiusitas Dalam Keputusan Berobat di Rumah Sakit Islam. *Inferensi Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 5*(1), 19-39.

Belas, P. T. (1986). *Pedoman Sederhana Pelaksanaan Agama Hindu Dalam Masa Pembangunan*. Jakarta: Yayasan Merta Sari.

Bjorn Jensen, L., Lukic, I., & Gulis, G. (2018). *The Delivery of Health Promotion and Environmental Health Services; Public Health or Primary Care Settings?* Paper presented at the Healthcare.

Brown, M. G. (2013). *Baldrige Award Winning Quality: How to Interpret the Baldrige Criteria for Performance Excellence*. New York: CRC Press.

Buddha, L. P. K. S. A. (1983). *Sutta Pitaka: Digha Nikaya*. Jakarta: Dirjen Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha Depag RI.

Ciasullo, M. V., Cosimato, S., & Pellicano, M. (2017). Service Innovations in The Healthcare Service Ecosystem: A Case Study. *Journal System, 5*(2), 37.

Clarke, J. L., Bourn, S., Skoufalos, A., Beck, E. H., & Castillo, D. J. (2017). An Innovative Approach to Health Care Delivery for Patients with Chronic Conditions. *Popul Health Manag, 20*(1), 23-30. doi:10.1089/pop.2016.0076

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*: Sage publications.

Cunningham, F. C., Ranmuthugala, G., Plumb, J., Georgiou, A., Westbrook, J. I., & Braithwaite, J. (2012). Health Professional Networks as a Vector for Improving Healthcare Quality and Safety: a Systematic Review. *Journal BMJ Quality and Safety, 21*(3), 239-249.

Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal, 34*(3), 555-590.

Deming, W. E. (1952). *Elementary principles of the statistical control of quality: a series of lectures*. Japan: Nippon Kegaku Gijutsu Remmei.

Dixon-Woods, M., McNicol, S., & Martin, G. (2012). Ten challenges in improving quality in healthcare: lessons from the Health Foundation's programme evaluations and relevant literature. *BMJ Qual Saf, 21*(10), 876-884. doi:10.1136/bmjqs-2011-000760

Djafar, F., Pasinringi, S., & Sudirman, I. (2012). *Faktor Intensif, Kepemimpinan, Kondisi Lingkungan Kerja dan Kesempatan Promosi yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis*. Bagian Ilmu Administrasi Rumah Sakit FKM Unhas. Makassar.

Doi, S., Ide, H., Takeuchi, K., Fujita, S., & Takabayashi, K. (2017). Estimation and Evaluation of Future Demand and Supply of Healthcare Services Based on a Patient Access Area Model. *Int J Environ Res Public Health, 14*(11), 1367. doi:10.3390/ijerph14111367

Donebedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring Vol. 1*. Ann Arbor: Helath Adminitration Press.

Du, T. (2017). Performance measurement of healthcare service and association discussion between quality and efficiency: Evidence from 31 provinces of mainland china. *Journal Sustainability, 10*(1), 74.

Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.

Ephraim-Emmanuel, B. C., Adigwe, A., Oyeghe, R., & Ogaji, D. S. T. (2018). Quality of health care in Nigeria: a myth or a reality. *International Journal of Research in Medical Sciences, 6*(9), 2875. doi:10.18203/2320-6012.ijrms20183621

Epping-Jordan, J. E., Pruitt, S. D., Bengoa, R., & Wagner, E. H. (2004). Improving the quality of health care for chronic conditions. *Qual Saf Health Care, 13*(4), 299-305. doi:10.1136/qhc.13.4.299

Eryanto, H. (2011). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro). *Jurnal Ilmiah Econosains, 9*(2), 107-118.

Fuad. (2017). *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Banda Aceh.

Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures* (Vol. 5019). New York: Basic books.

George, S. (1992). *The Baldrige quality system: The do-it-yourself way to transform your business*. New York: Wiley.

Gorenak, Š. (2015). European Foundation for Quality Management Excellence Model Can Encourage ISO 26000 Implementation. In *Perspectives on Business and Management*: InTech.

Griffin, A., McKeown, A., Viney, R., Rich, A., Welland, T., Gafson, I., & Woolf, K. (2017). Revalidation and quality assurance: the application of the MUSIQ framework in independent verification visits to healthcare organisations. *BMJ Open, 7*(2), e014121. doi:10.1136/bmjopen-2016-014121

Hadjimanolis, A., & Dickson, K. (2000). Innovation strategies of SMEs in Cyprus, a small developing country. *International Small Business Journal, 18*(4), 62-79.

Haj-Ali, W., Karroum, L. B., Natafgi, N., & Kassak, K. (2014). Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction–the case of selected Lebanese hospitals. *International Journal Of Health Policy Management, 3*(6), 341.

Hasan. (2010). Spritual Dalam Perilaku Organisasi. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, 7*(1), 81-92.

Hayati, I. N., Azimatun, N., Rozita, H., Ezat, W., & Rizal, A. (2010). In-patient's satisfaction in the medical and surgical wards-A comparison between accreditted and non accreditated hospital in the state of Selangor. *Jurnal Kesihatan Masyarakat, 16*(1), 60-80.

Herlina, H., Rahma, P. N., Madjid, M., Rusman, A. D. P., Noer, N. B., & Rivai, F. (2018). Penerapan Metode FAST Terhadap Pengembangan SIM-RS Untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, 1*(2), 87-97.

Heuer, A. J. (2004). Hospital accreditation and patient satisfaction: testing the relationship. *J Healthc Qual, 26*(1), 46-51.

Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Penelitian dan Pemikiran Administrasi Publik, 5*(1).

Hidayat, A. A. A., Supriyanto, S., & Nursalam, N. (2015). Model of Quality Management System Using Malcolm Baldrige Criteria in Nursing Education in Surabaya. *Jurnal Ners, 10*(1), 165-174.

Ho, E., Principi, E., Cordon, C. P., Amenudzie, Y., Kotwa, K., Holt, S., & MacPhee, M. (2017). The Synergy Tool: Making Important Quality Gains within One Healthcare Organization. *Jounal Administrative Science, 7*(3), 32.

Hossain, A., Hanninen, H., Lehtila, J., Morikawa, M., & Rissanen, A. (2017). *Enhancing Primary Healthcare Innovation: Creation and Diffusion in Finland*. Finland: Departement of Industrial Engineering and Management Aalto University.

Huang, W., Yu, H., Liu, C., Liu, G., Wu, Q., Zhou, J., . . . Xu, X. (2017). Assessing health-related quality of life of chinese adults in heilongjiang using EQ-5D-3L. *International journal of environmental research public health, 14*(3), 224.

Idaiani, S., & Riyadi, E. I. (2018). Sistem Kesehatan Jiwa di Indonesia: Tantangan untuk Memenuhi Kebutuhan. *Jurnal Penelitian dan Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 2*(2), 70-80.

Imaduddin, A. (2017). Spiritualitas dalam Konteks Konseling. *Journal of Innotative Counseling: Theory, Practice, Research, 1*(01), 1-8.

IQAF. (2013). *Kriteria Kinerja Ekselen 2013-2014*. Jakarta: Indonesian Quality Award Foundation.

Jauhar, Ahmad Al-mursi Husain. *Maqashid Syariah*. Jakarta : Amzah. 2009.

Kaplan, H. C., Provost, L. P., Froehle, C. M., & Margolis, P. A. (2012). The Model for Understanding Success in Quality (MUSIQ): building a theory of context in healthcare quality improvement. *BMJ Qual Saf, 21*(1), 13-20. doi:10.1136/bmjqs-2011-000010

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2014).

Kemenkes, H. B. (2016). Diseminasi Hasil Uji Coba Implementasi Akreditasi Puskesmas Di Propinsi Jawa Timur Dan Nusa Tenggara Timur. In. Jakarta: Kemenkes RI.

Khairul Umam, *Ushul Fiqih*, Bandung, Pustaka Setia, 2001

Khozin, M. (2010). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan, 1*(1), 32-61.

Kim, J., & Shon, C. (2018). The Effects of Health Coverage Schemes on Length of Stay and Preventable Hospitalization in Seoul. *Int J Environ Res Public Health, 15*(4), 772. doi:10.3390/ijerph15040772

Koesoemahardja, N. F., Suparwati, A., & Arso, S. P. (2016). Analisis Kesiapan Akreditasi Dasar Puskesmas Mangkang di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4*(4), 94-103.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2009). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.

Kuntjoro, T. (2004). Pertimbangan kebutuhan bisnis dan kesiapan organisasi untuk berubah sebagai dasar pengambilan keputusan re-engineering sebagai strategi peningkatan mutu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7*(02).

Kuntjoro, T. (2005). Pengembangan manajemen kinerja perawat dan bidan sebagai strategi dalam peningkatan mutu klinis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(03).

Lappa, E. (2016). *Advancing the Direction of Health Information Management in Greek Public Hospitals: Theoretical Directions and Methodological Implications for Sharing Information in order to Obtain Decision-Making*. Paper presented at the Informatics.

Lexy, M. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Pustaka.

Maghfiroh, L., & Rochmah, T. N. (2017). Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun dalam Menghadapi Akreditasi. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin, 13*(4), 329-336.

Mahardika, K., & Supadmi, N. L. (2014). Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Denpasar Selatan dan Denpasar Timur Dengan Menggunakan Metode Balaced Scorecard. *Jurnal Akuntansi (E-Jurnal)*, 1-13.

Mainz, J. (2003). Defining and classifying clinical indicators for quality improvement. *Int J Qual Health Care, 15*(6), 523-530.

Mardijanto, D., & Hasanbasri, M. (2005). Evaluasi Manajemen Terpadu Balita Sakit di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 8*(01).

Marniyati, L., Saleh, I., & Soebyakto, B. B. (2016). Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, 3*(1), 355-362.

Mashamba-Thompson, T. P., Jama, N. A., Sartorius, B., Drain, P. K., & Thompson, R. M. (2017). Implementation of Point-of-Care Diagnostics in Rural Primary Healthcare Clinics in South Africa: Perspectives of Key Stakeholders. *Diagnostics (Basel), 7*(1), 3. doi:10.3390/diagnostics7010003

McLaughlin, C., Johnson, J., & Sollecito, W. (2011). *Implementing continuous quality improvement in health care*. Sudbury: Jones & Bartlett Publishers.

McManus, A. (2013). Health promotion innovation in primary health care. *Australas Med J, 6*(1), 15-18. doi:10.4066/AMJ.2013.1578

Melgaço-Costa, J. L. B., Martins, R. C., Ferreira, E. F., & Sobrinho, A. P. R. (2016). Patients' Perceptions of Endodontic Treatment as Part of Public Health Services: A Qualitative

Study. *International journal of environmental research public health, 13*(5), 450.

Mirshanti, F., Tamtomo, D., & Murti, B. (2017). The Asssociations Between Accreditation Status, Patient Socio-Economic Factors, Insurance Type, Patient Perceived Quality of Service, and Satisfaction at Community Health Center. *Journal of Health Policy Management, 2*(1), 91-101.

Mold, F., & de Lusignan, S. J. J. o. p. m. (2015). Patients' online access to their primary care electronic health records and linked online services: implications for research and practice. *Journal of Personalized Medicine, 5*(4), 452-469.

MUKISI, *Pedoman Standar Pelayanan Minimal RS Syariah dan Indikator Mutu Wajib Syariah*, MUKISI, Jakarta, 2017

Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Malang: Bayu Media.

Muthohar, S. (2016). Fenomena Spiritualitas Terapan dan Tantangan Pendidikan Agama Islam di Era Global. *Jurnal At-Taqaddum, 6*(2), 429-443.

Nawawi, M. (2012). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan, 28*(1).

Nguyen, M. H., Phan, A. C., & Matsui, Y. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms. *Journal Sustainability, 10*(2), 375.

Nindyakinanti, R., & Budi, S. C. (2016). Sistem Penyimpanan dan Pemrosesan Rekam Medis Terkait Standar Akreditasi Kriteria 8.4. 3 di Puskesmas Jetis 1 Bantul. *Jurnal Kesehatan Vokasional, 1*(2), 94-101.

Ningrum, R. M., & Huda, N. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya*. STIKES Hang Tuah Surabaya Surabaya.

Noer, H., & Suparta, M. (2016). *Watak Pendidikan Islam*. Jakarta: Friska Agung Insani.

Novel, H., & Napitulu, H. L. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU, 3*(2).

Nurtjahjani, H. (2010). Spiritualitas Kerja Sebagai Ekspresi Keinginan Diri Karyawan Untuk Mencari Makna dan Tujuan Hidup Dalam Organisasi. *Jurnal Psikologi, 7*(1), 27-30.

Nuryati, S. (2017). *Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman*. (Magister Manajemen Rumah Sakit), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Nusantari, N. K., Taroepratjeka, H., & Arijanto, S. (2015). Pengukuran Performansi Berdasarkan Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBCFPE) pada Kriteria Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan di Hotel X. *Jurnal Reka Integra Online Teknik Industri Itenas Bandung, 3*(2).

Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Finanacial Services, 3*(1), 1-26.

Perdana, N., Hermansyah, & Darmawan, E. S. (2017). Impementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Meuraxa. *Jurnal kesehatan Masyarakat Aceh, 3*(1).

Poewarni, S., & Sopacua, E. (2006). Akreditasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 9*(3 Jul).

Prasetyo, A. (2016). Aspek Spiritualitas sebagai Elemen penting dalam Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad, IX*(1), 18-24.

Putera, A. B., Kuntjoro, T., & Padmawati, R. S. (2004). *Tingkat Kesesuaian Standar Akreditasi Terhadap Strategi Dan Rencana Pengembangan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*. Yogyakarta.

Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, 1*(9).

Rahma, A., Arso, S. P., & Suparwati, A. (2017). Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program JKN (Studi di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati). *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3*(3), 1-11.

Sack, C., Lütkes, P., Günther, W., Erbel, R., Jöckel, K.-H., & Holtmann, G. J. (2010). Challenging The Holy Grail of Hospital Accreditation: A Cross Sectional Study of Inpatient Satisfaction in The Field of Cardiology. *Journal BMC Health Service Research, 10*(1), 120.

Sack, C., Scherag, A., Lütkes, P., Günther, W., Jöckel, K.-H., & Holtmann, G. (2011). Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? A survey of 37 000 patients treated by 73 hospitals. *International Journal for Quality in Health Care, 23*(3), 278-283.

Sadeniemi, M., Almeda, N., Salinas-Perez, J. A., Gutierrez-Colosia, M. R., Garcia-Alonso, C., Ala-Nikkola, T., . . . Salvador-Carulla, L. (2018). A Comparison of Mental Health Care Systems in Northern and Southern Europe: A Service Mapping Study. *Int J Environ Res Public Health, 15*(6). doi:10.3390/ijerph15061133

Saenong, M. T. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Makassar: Nas Media Pustaka.

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media.

Sharon H. Kim, Chistopher G. Myers & Lisa Allen, *Health Care Providers Can Use Design Thinking to Improve Patient Experiences*. Harvard Business Review, 2017

Shaw, C. D., Kutryba, B., Braithwaite, J., Bedlicki, M., & Warunek, A. (2010). Sustainable healthcare accreditation: messages from Europe in 2009. *Int J Qual Health Care, 22*(5), 341-350. doi:10.1093/intqhc/mzq043

Shewhart, W. A., & Deming, W. E. (1939). *Statistical method from the viewpoint of Quality Control*. Washington DC: Graduate School Departement of Agriculture.

Soedjono. (2012). Pengembangan Model Penyelenggaraan Akreditasi Sekolah Menengah Atas Di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Universitas PGRI Semarang, 1*(2).

Stark, R., & Glock, C. Y. (1968). *American piety: The nature of religious commitment* (Vol. 1): Univ of California Press.

Strumpf, E., Levesque, J. F., Coyle, N., Hutchison, B., Barnes, M., & Wedel, R. J. (2012). Innovative and diverse strategies toward primary health care reform: lessons learned from the Canadian experience. *J Am Board Fam Med, 25 Suppl 1*(Suppl 1), S27-33. doi:10.3122/jabfm.2012.02.110215

Sudarso, I. (2010). *Pengukuran Kinerja Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Surabaya (UBHARA) Surabaya dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige.* (Manajemen Industri), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Surabaya.

Sulistiadi & Rahayu, (2016) Potensi Penerapan Maqashid Syariah dalam Rumah Sakit di Indonesia *Integration and Interconnection of Sciences "The Reflection of Islam Kaffah" 2016*)

Suryawati, C. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9*(04), 177-184.

Susilawati, S. (2017). Gambaran Implementasi Akreditasi Puskesmas di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016. *Junal Jumantik, 2*(2), 89-99.

Sutrisno, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, 2*(02), 27-41.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.

Syamsuddin, S., & Azman, A. (2012). Memahami Dimensi Spiritualitas dalam Praktek Pekerjaan Sosial. *Journal Sosio Informa, 17*(2).

Tahir, M., Amiruddin, A., Palutturi, S., Rivai, F., Saleh, LM., & Wisudawan, O. (2020). *Quality Evaluation of Health Services at Community Health Centers : through Accreditation Surveys in Indonesia. Int Journal of Public Health Research & Development, 11*(1), 815-820.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tzelepis, F., Clinton-McHarg, T., Paul, C. L., Sanson-Fisher, R. W., Joshua, D., & Carey, M. L. (2018). Quality of Patient-Centered Care Provided to Patients Attending Hematological Cancer Treatment Centers. *Int J Environ Res Public Health, 15*(3), 549. doi:10.3390/ijerph15030549

Utami, Y. T., Tamtomo, D., & Sulaeman, E. S. (2017). Patient Characteristics, Financing Type, Accreditation Status, and Quality of Health Services at Community Health Center, Surakarta. *Journal of Health Policy Management, 2*(1), 79-90.

Verini, D. (2010). Pengaruh Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis (PMKK) Terhadap Kinerja Perawat di IGD RS dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika, 1*(1).

Vieira, A. L. (2005). Delivering quality service: all for one? *Journal of Quality Assurance in Hospitality Tourism, 6*(1-2), 25-42.

Wang, M., Fang, H., Bishwajit, G., Xiang, Y., Fu, H., & Feng, Z. (2015). Evaluation of Rural Primary Health Care in Western China: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health, 12*(11), 13843-13860. doi:10.3390/ijerph121113843

WHO. (2006). *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*. Geneva: World Health Organization.

WHO. (2010). *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. Geneva: World Health Organization.

Wijono, D, 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Airlangga University Press, Surabaya

Wu, W., Huang, X., Li, Y., & Chu, C.-C. (2018). Optimal Quality Strategy and Matching Service on Crowdfunding Platforms. *Journal Sustainability, 10*(4), 1053.

Yogatama, L. A. M., & Widyarini, N. (2015). Kajian spiritualitas di tempat kerja pada konteks organisasi bisnis. *Jurnal Psikologi, 42*(1), 1-14.

Zhang, J., Lin, S., Liang, D., Qian, Y., Zhang, D., & Hou, Z. (2017). Public health services utilization and its determinants among internal migrants in china: evidence from a nationally representative survey. *International journal of environmental research public health, 14*(9), 1002.

Zikos, D., & DeLellis, N. (2017). A Consumer Health Information System to Assist Patients Select Quality Home Health Services. *Journal Technologies, 5*(4), 76.

## TENTANG PENULIS

**Muhammad Tahir Saenong**, Lahir di Panincong Soppeng, 10 Januari 1978. Pendidikan SD 171 Lompo Baru Panincong tahun 1991, SMP Neg Panincong tahun 1994, SPK Depkes RI Ujung Pandang tahun 1997, SPK-SJ Depkes RI Makassar tahun 1999, STIK Tamalatea Makassar (S1 Kesehatan Masyarakat) tahun 2003, Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar (S2 Kesehatan Masyarakat) tahun 2006, dan S3 Univesitas Hasanuddin Makssar tahun 2020.

Aktif dalam organisasi, Ikatan Mahasiswa Pelajar Soppeng (Sekum, 1999-2012), LPS-Indoratu (Ketua Umum, 2006-2009), Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pangkajene (Bendahara Umum, 2010-2022) dan Pendiri STIKES Muhammadiyah Sidrap, Ketua Persakmi Sidrap Periode 2012-2017. Ketua Dewan Etik Persakmi Kabupaten Sidrap Periode 2017-2022. Wakil Sekretaris Persakmi Provinsi Sulawesi Selatan Periode 2017-2022. Ketua Majelis Pembinaan Kesehatan Umum Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Sidrap (2022-2027).

Riwayat Pekerjaan, Staf Rumah Sakit Jiwa Pusat Makassar (2000-2007), Staf/Kasi Pelayanan Kesehatan Dasar/Primer Dinas Kesehatan Kab Sidenreng Rappang (2007-2021), Pendamping Akreditas Puskesmas (2015-2016), Surveior Akreditasi Puskesmas dan Klinik (2016-sekarang). Dosen Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah 9 Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKS Muhammadiyah Sidrap (2009-2019), Rektor Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap (2021-sekarang) dan juga sebagai Dosen Tetap di Perserikatan Muhammadiyah.

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

# SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka pelindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

| | | |
|---|---|---|
| Nomor dan tanggal permohonan | : | EC002023112292, 15 November 2023 |
| **Pencipta** | | |
| Nama | : | **Dr. Muhammad Tahir, SKM., M.Kes** |
| Alamat | : | Jl. Wolter Monginsidi Pangkajene Kab. Sidrap, Maritengngae, Sidenreng Rappang / Rapang, Sulawesi Selatan, 91611 |
| Kewarganegaraan | : | Indonesia |
| **Pemegang Hak Cipta** | | |
| Nama | : | **Dr. Muhammad Tahir, SKM., M.Kes** |
| Alamat | : | Jl. Wolter Monginsidi Pangkajene Kab. Sidrap, Maritengngae, Sidenreng Rappang / Rapang, Sulawesi Selatan 91611 |
| Kewarganegaraan | : | Indonesia |
| Jenis Ciptaan | : | **Buku** |
| Judul Ciptaan | : | **Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Primer** |
| Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia | : | 10 November 2023, di Purbalingga |
| Jangka waktu pelindungan | : | Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya. |
| Nomor pencatatan | : | 000545247 |

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:
Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.