

**PENGARUH STATUS AKREDITASI DAN REKAM MEDIS  
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
MELALUI MUTU PELAYANAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (STUDI  
KASUS PADA PUSKESMAS DI  
KABUPATEN PENAJAM  
PASER UTARA)**

**Erniaty Beddu<sup>1\*</sup>, Farida Yuliaty<sup>2</sup>, Ricky Agusiady<sup>3</sup>, Kosasih<sup>4</sup>, Chevie Wirawan<sup>5</sup>**

Magister Manajemen, Manajemen Kesehatan, Universitas Sangga Buana Bandung<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : erniatybeddu@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh status akreditasi dan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert kepada 100 pasien di 11 puskesmas di Kabupaten Penajam Paser Utara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cluster proportional random sampling dan dilanjutkan dengan incidental sampling. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan status akreditasi terhadap mutu pelayanan, RME terhadap mutu pelayanan, status akreditasi terhadap kepuasan pasien, serta mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan dengan tujuh dimensi, yaitu efektif (*effective*), aman (*safe*), berorientasi pada pasien (*people-centered*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*), dan terintegrasi (*integrated*), terbukti berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara status akreditasi dan RME dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan status akreditasi dan optimalisasi penerapan RME secara langsung berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil ini memberikan implikasi penting bagi pengelola puskesmas untuk terus mengutamakan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci** : akreditasi, intervening, kepuasan pasien, mutu pelayanan, RME, SEM PLS

**ABSTRACT**

*This study aims to analyse the effect of accreditation status and Electronic Medical Records (RME) on patient satisfaction through service quality as an intervening variable. This study uses a quantitative method with a descriptive verification approach. Data were collected through a questionnaire with a Likert scale to 100 patients at 11 health centres in Penajam Paser Utara District. The sampling technique was carried out by cluster proportional random sampling and continued with incidental sampling. Data analysis used Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) with the help of SmartPLS 4 software. The results showed a positive and significant effect of accreditation status on service quality, RME on service quality, accreditation status on patient satisfaction, and service quality on patient satisfaction. Quality of service with seven dimensions, namely effective, safe, people-centred, timely, efficient, equitable, and integrated, proved to act as an intervening variable that strengthens the relationship between accreditation status and RME with patient satisfaction. Thus, improving accreditation status and optimising the implementation of RME directly contribute to improving service quality, which has an impact on increasing patient satisfaction. These results provide important implications for puskesmas managers to continue to prioritise service quality in an effort to increase public trust and satisfaction.*

**Keywords** : accreditation, Electronic Medical Records (EMR), service quality, patient satisfaction, intervening variable, SEM-PLS

## PENDAHULUAN

*Sustainable Development Goals (SDGs)* adalah tujuan global yang ditetapkan PBB untuk mengatasi berbagai tantangan dunia, termasuk mengentaskan kemiskinan. Beberapa tujuan SDGs terkait langsung dengan peran puskesmas, seperti menjamin kesehatan yang bermutu, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta mendukung kesetaraan gender melalui layanan kesehatan reproduksi dan konseling bagi perempuan. Selain itu, puskesmas juga berupaya memastikan akses layanan kesehatan yang adil bagi semua kelompok masyarakat (Ishartono dan Raharjo, 2016). Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat agar tercapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya sebagai investasi bagi sumber daya manusia yang produktif. Hal ini dapat terwujud jika masyarakat berperilaku hidup sehat, memiliki akses adil terhadap pelayanan bermutu, serta didukung sistem kesehatan yang kuat (Permenkes, 2024a).

Mendukung pembangunan kesehatan sesuai Perpres No. 18 Tahun 2020, Kementerian Kesehatan menetapkan enam tujuan strategis, termasuk peningkatan fasilitas dan mutu layanan. Kemajuan terlihat dari meningkatnya umur harapan hidup (71,5 tahun pada 2017), penurunan angka kematian ibu dan bayi, serta penurunan stunting balita. Menurut Permenkes No. 19 Tahun 2024, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Fungsinya meliputi pelayanan dasar, program kesehatan masyarakat (imunisasi, penyuluhan), pemberdayaan masyarakat, dan rujukan ke fasilitas lebih tinggi (Permenkes, 2024b). Tingkat kelulusan Paripurna mencerminkan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang mampu memberikan pelayanan bermutu. Namun, masih diperlukan upaya dan dukungan berbagai pihak agar seluruh FKTP mencapai status Paripurna. Sesuai Permenkes No. 34 Tahun 2022, akreditasi bertujuan meningkatkan mutu dan memastikan pelayanan kesehatan sesuai standar. Status akreditasi terdiri dari: tidak terakreditasi, dasar, madya, utama, dan Paripurna, serta dievaluasi setiap lima tahun. Pada 2023, status akreditasi puskesmas di Kabupaten Penajam Paser Utara menunjukkan peningkatan pada kategori Paripurna dibanding tahun sebelumnya (Kemenkes, 2023).

Tingkat akreditasi Paripurna mencerminkan FKTP dengan pelayanan bermutu. Namun, masih dibutuhkan upaya bersama agar semua FKTP mencapai level ini. Sesuai Permenkes No. 34 Tahun 2022, akreditasi memastikan mutu layanan sesuai standar dan meningkatkan kepuasan pasien. Status akreditasi dievaluasi tiap lima tahun. Pada 2023, status akreditasi puskesmas di Kabupaten Penajam Paser Utara mengalami peningkatan. Puskesmas di seluruh Indonesia harus menyediakan pelayanan yang aman dan bermutu untuk tercapainya kecamatan sehat (Ferial & Wahyuni, 2022). Penerapan akreditasi Puskesmas di Indonesia akan dapat mengalami kegagalan jika organisasi tidak mampu mengelola dengan baik. Berdasarkan (Wulandari et al., 2019a) dapat disimpulkan bahwa akreditasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi puskesmas memperbaiki sistem pelayanannya terutama terkait dengan pemenuhan janji layanan yang telah ditetapkan sebagai sasaran mutu. Penyebaran informasi kepada masyarakat harus ditingkatkan, agar masyarakat menjadi mengetahui adanya akreditasi yang dijalankan oleh puskesmas. Penelitian terhadap mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi di kota Padang, didapatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas terakreditasi adalah bermutu baik (Aini et al., 2021a).

Transformasi digital di sektor kesehatan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akses layanan. Salah satu inovasinya adalah Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu dokumen elektronik yang memuat data identitas, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan pasien. Pada penelitian (Ariani, 2023a) implementasi RME dapat memberikan manfaat signifikan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, berkualitas, dan terkoordinasi, waktu tunggu pelayanan pendaftaran menjadi lebih singkat sehingga meningkatkan kepuasan pasien (Maryati & Utami, 2023a). Sesuai Permenkes No. 24 Tahun 2022 Pasal 25, seluruh fasilitas

kesehatan wajib menerapkan rekam medis elektronik (RME) paling lambat 31 Desember 2023. Di Kabupaten Penajam Paser Utara, RME sudah diterapkan, namun evaluasi Mei 2024 masih menemukan kendala seperti form belum lengkap, error, dan belum terintegrasi dengan antrean BPJS, sehingga perlu pengembangan lebih lanjut. Mutu pelayanan adalah tingkat layanan yang meningkatkan hasil kesehatan secara optimal, sesuai standar, perkembangan ilmu, dan hak pasien.

Pelayanan kesehatan bersifat kompleks karena memadukan barang dan jasa serta perbedaan persepsi antara pasien dan tenaga medis. WHO menetapkan tujuh dimensi mutu: efektif, aman, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi. Kepuasan pasien tercipta saat layanan sesuai atau melebihi harapan, dan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Karena itu, pengukuran kepuasan penting untuk memastikan pelayanan sudah memenuhi harapan. Menurut penelitian (Fadhila & Diansyah, 2018) serta (Kosasih & Paramarta, 2020) Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sebagai ujung tombak pelayanan dasar, puskesmas wajib mengikuti pedoman Kementerian Kesehatan dan memperhatikan harapan masyarakat. Penilaian masyarakat dan lembaga mencerminkan kualitas layanan, sehingga puskesmas perlu terus meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui akreditasi (Reganata & Wirajaya, 2020).

Berdasarkan data, jumlah kunjungan pasien terus meningkat. Namun, belum tentu hal ini mencerminkan mutu pelayanan yang sesuai dengan status akreditasi dan memuaskan pasien. Studi pendahuluan November 2024 menunjukkan bahwa di puskesmas berstatus paripurna masih ditemukan ketidakpuasan, seperti antrean poli gigi yang penuh, pelayanan lambat, dan petugas yang kurang ramah. Sejalan dengan studi pendahuluan dan ulasan Google, masih terdapat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di beberapa puskesmas di Kabupaten Penajam Paser Utara, meskipun seluruh puskesmas telah berstatus utama atau paripurna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh status akreditasi dan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan sebagai variabel intervening.

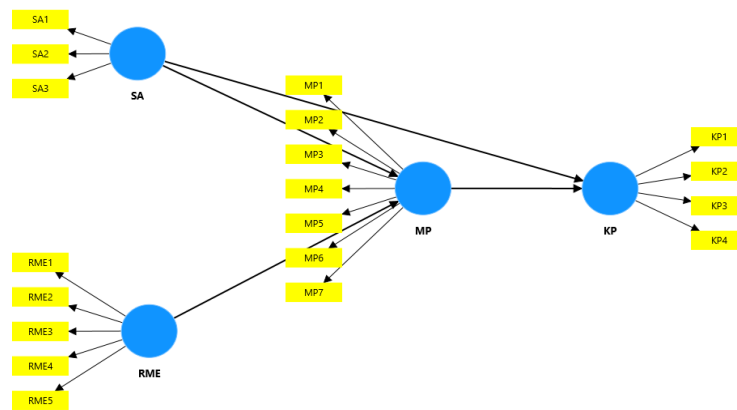
## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer berupa hasil kuesioner yang dibagikan kepada pasien, sedangkan data sekunder berupa data status akreditasi puskesmas dan jumlah kunjungan pasien. Populasi penelitian ini adalah rata-rata kunjungan per bulan pada Juli, Agustus, dan September 2024 di 11 puskesmas di Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan total 18.178 pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui cluster proportional random sampling, yaitu dengan mengambil sampel secara proporsional pada setiap wilayah puskesmas. Setelah itu, penentuan responden di masing-masing puskesmas dilakukan menggunakan incidental sampling.

## **HASIL**

### **Hasil Analisis Verifikatif**

Berdasarkan kerangka model dan hipotesis dalam penelitian ini, maka gambar diagram SEM PLS yang akan diestimasi dalam penelitian ini terdapat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram SEM PLS

### Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil analisis SEM PLS. Berikut adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini :

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
1	Status Akreditasi terhadap Mutu Pelayanan	Koef Jalur = 0,246; T Statistik = 4,301; p value = 0,000	diterima
2	RME terhadap mutu pelayanan	Koef Jalur = 0,648; T Statistik = 14,050; p value = 0,000	diterima
3	Status Akreditasi dan RME berpengaruh secara simultan terhadap mutu pelayanan	F hitung = 95,84 > F tabel (3,09)	diterima
4	Status Akreditasi terhadap kepuasan pasien	Koef Jalur = 0,138; T Statistik = 2,857; p value = 0,004	diterima
5	Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien	Koef Jalur = 0,832; T Statistik = 14,199; p value = 0,000	diterima
6	Pengaruh tidak langsung status akreditasi terhadap mutu kepuasan pasien melalui mutu pelayanan	Koef Jalur = 0,205; T Statistik = 9,305; p value = 0,000	diterima
7	Pengaruh tidak langsung RME terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan	Koef Jalur = 0,579; T Statistik = 5,546; p value = 0,000	diterima

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Status Akreditasi terhadap Mutu Pelayanan

Hipotesis 1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa status akreditasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada jalur pengaruh status akreditasi terhadap mutu pelayanan, diperoleh nilai p value sangat signifikan (0,000) dengan T statistik sebesar 4,301 dan koefisien jalur positif sebesar 0,246, maka dapat disimpulkan bahwa status akreditasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Hal ini mendukung hipotesis 1 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 1 diterima. Pada penelitian (Aini et al., 2021b), menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas yang terakreditasi di kota Padang berada pada kategori baik, sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Fernandez et al., 2021a), mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasir Panjang setelah pelaksanaan akreditasi berada pada kategori baik. Hal ini membuktikan dengan adanya akreditasi dapat meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

### Pengaruh RME terhadap Mutu Pelayanan

Hipotesis 2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa status RME berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jalur pengaruh RME

terhadap mutu pelayanan, diperoleh nilai p value sangat signifikan (0,000) dengan T statistik sebesar 14,050 dan koefisien jalur positif sebesar 0,648, maka dapat disimpulkan bahwa RME berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Hal ini mendukung hipotesis 2 dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ariani, 2023b), Penerapan RME memiliki peran yang penting dalam transformasi sistem pelayanan kesehatan. Implementasi RME telah terbukti dapat meningkatkan efektivitas kerja pada unit rekam medis, mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan, meningkatkan kepuasan pengguna, mendukung manajemen kasus pasien, dan memfasilitasi kolaborasi antar profesional kesehatan. RME juga memiliki dampak positif dalam mengurangi waktu tunggu pelayanan, meningkatkan kesinambungan perawatan, menghindari duplikasi pemeriksaan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

### **Pengaruh Simultan Status Akreditasi dan RME terhadap Mutu Pelayanan**

Hipotesis 3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan status akreditasi dan RME berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan F hitung diperoleh nilai F hitung sebesar 95,84. Oleh karena nilai F hitung yang diperoleh lebih besar dari F tabel (3,09) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan status akreditasi dan RME terhadap mutu pelayanan. Hal ini mendukung hipotesis 3 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 3 diterima. Pengaruh simultan status akreditasi dan RME terhadap mutu pelayanan puskesmas sangat signifikan dan terkait, karena akreditasi yang merupakan pengakuan dari lembaga independen yang ditunjuk pemerintah setelah dilakukan penilaian bahwa puskesmas memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, standar tersebut mencakup berbagai aspek mulai dari administrasi, manajemen hingga pelayanan klinis, dengan demikian akreditasi mendorong puskesmas untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai standar yang berlaku (Fernandez et al., 2021b). RME memungkinkan pencatatan, penyimpanan, dan akses data pasien secara elektronik sehingga meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat akses informasi (Ariani, 2023b). Akreditasi dan RME saling mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan dimana akreditasi memberi kerangka kerja dan standar mutu yang harus dipenuhi dan RME menyediakan alat untuk mencapai standar secara efisien dan efektif.

### **Pengaruh Status Akreditasi terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis 4 dalam penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh langsung status akreditasi terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis jalur yang menunjukkan pengaruh status akreditasi terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai p value sangat signifikan (0,004) dengan T statistik sebesar 2,857 dan koefisien jalur positif sebesar 0,138, oleh karena p value < 0,05, t statistik > 1,98 dan koefisien jalur positif, maka dapat disimpulkan bahwa status akreditasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mendukung hipotesis 4 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 4 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trisna & Raharjo, 2019a), Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara status akreditasi puskesmas kategori tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, dan terakreditasi madya terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan untuk puskesmas dengan status terakreditasi utama tidak terdapat hubungan yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pada penelitian (Wulandari et al., 2019b) juga mengatakan pelaksanaan akreditasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien namun puskesmas harus berusaha menata sistem pelayanannya terutama terkait dengan pemenuhan janji layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai sasaran mutu. Penyampaian informasi kepada masyarakat juga perlu semakin ditingkatkan, agar masyarakat mengetahui adanya program atau aktivitas tertentu yang dijalankan oleh puskesmas, seperti akreditasi.



**Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis 5 dalam penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis pada jalur yang menunjukkan pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai  $p$  value sangat signifikan (0,000) dengan  $t$  statistik 14,199 dan koefisien jalur positif sebesar 0,832, oleh karena nilai  $p$  value  $< 0,05$ ,  $t$  statistik  $> 1,98$  dan koefisien jalur positif maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mendukung hipotesis 5 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 5 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Biantara et al., 2024), di mana mutu pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan Kesehatan merupakan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai kepuasan pasien yang menjadi tolak ukur terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan dan menjadi syarat yang harus dipenuhi agar tercapai kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong pasien untuk tetap setia. Oleh karena itu strategi peningkatan kualitas pelayanan harus mencakup semua dimensi yang relevan untuk menciptakan pengalaman memuaskan, Meski ada variasi dalam fokus penelitian terhadap dimensi yang paling berpengaruh, temuan ini menggaris bawahi pentingnya perbaikan kualitas pelayanan secara holistik agar manajemen rumah sakit dapat mempertahankan loyalitas pasien dengan memperhatikan aspek-aspek yang signifikan bagi kepuasan dan pengalaman pasien (Purnama & Yuliaty, 2025).

**Pengaruh Tidak Langsung Status Akreditasi terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan**

Hipotesis 6 dalam penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh tidak langsung status akreditasi terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan. Hasil analisis pada jalur yang menunjukkan pengaruh tidak langsung status akreditasi terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan, diperoleh  $p$  value sangat signifikan (0,000) dengan  $t$  statistik 9,305 dan koefisien jalur positif sebesar 0,205, oleh karena nilai  $p$  value  $< 0,05$  dan  $t$  statistik  $> 1,98$  dan koefisien jalur positif, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung status akreditasi terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan signifikan. Hal ini mendukung hipotesis 6 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 6 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian (Wulandari et al., 2019b), yang menyatakan pelaksanaan akreditasi puskesmas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien, hal yang sama juga pada penelitian yang dilakukan oleh (Trisna & Raharjo, 2019b) di mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas dengan kategori status akreditasi yang memiliki tingkatan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas dengan kategori status akreditasi di bawahnya atau bahkan tidak terakreditasi.

**Pengaruh Tidak Langsung RME terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan**

Hipotesis 7 dalam penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh tidak langsung RME terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan. Hasil analisis pada jalur yang menunjukkan pengaruh tidak langsung RME terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan, diperoleh  $p$  value sangat signifikan (0,000) dengan  $t$  statistik 5,546 dan koefisien jalur positif sebesar 0,579, oleh karena nilai  $p$  value  $< 0,05$  dan  $t$  statistik  $> 1,98$  dan koefisien jalur positif, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung RME terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan signifikan. Hal ini mendukung hipotesis 7 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 7 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maryati & Utami, 2023b), di mana dengan penggunaan RME dapat mempercepat waktu pelayanan yang dalam hal ini memperbaiki mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hal yang sama juga dikemukakan dalam penelitian (Ariani, 2023b), di mana dengan implementasi RME dapat mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan yang memberi dampak pada kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa status akreditasi, penerapan Rekam Medis Elektronik (RME), mutu pelayanan, dan kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik. Status akreditasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan; semakin baik status akreditasi, semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya. Demikian pula, penerapan RME memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan, di mana penerapan RME yang optimal meningkatkan mutu layanan. Secara simultan, status akreditasi dan RME memengaruhi mutu pelayanan sebesar 66,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Status akreditasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; semakin baik akreditasi, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien. Mutu pelayanan sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana peningkatan mutu akan meningkatkan kepuasan. Selain pengaruh langsung, status akreditasi dan RME juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan sebagai variabel intervening. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan akreditasi dan optimalisasi penerapan RME sebagai upaya strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terimakasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Kami juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terimakasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terimakasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021a). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. <https://doi.org/10.32883/Hcj.V6i1.1090>
- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021b). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. <https://doi.org/10.32883/Hcj.V6i1.1090>
- Ariani, S. (2023a). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/10.56127/Jukeke.V2i2.720>
- Ariani, S. (2023b). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/10.56127/Jukeke.V2i2.720>
- Biantara, I., Mulyani, Rochani, S., Syahidin, R., Paramarta, V., & Wirawan, C. (2024). Analisis Reputasi Rumah Sakit Melalui Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Terra

- Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gamping). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 2814–2825.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Journal Of Baja Health Science*, 2(01), 36–46. <https://doi.org/10.47080/Joubahs.V2i01.1895>
- Fernandez, L. D. I., Kenjam, Y., & Dodo, D. O. (2021a). Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 276–285.
- Fernandez, L. D. I., Kenjam, Y., & Dodo, D. O. (2021b). Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 276–285.
- Ishartono Dan Raharjo, S. T. (2016). *Sustainable Development Goals (Sdgs) Dan Pengentasan Kemiskinan. Social Work Jurnal*, 6(2), 159–167. <https://doi.org/10.4324/9780367816681-102>
- Kemenkes. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kosasih, & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/Jsi.V3i1.223>
- Maryati, W., & Utami, Y. T. (2023a). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Link*, 19(1), 14–18. <https://doi.org/10.31983/Link.V19i1.9387>
- Maryati, W., & Utami, Y. T. (2023b). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Link*, 19(1), 14–18. <https://doi.org/10.31983/Link.V19i1.9387>
- Permenkes. (2024a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes. (2024b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). Studi Literatur : Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 50–60.
- Reganata, G. P., & Wirajaya, M. K. M. (2020). Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Bali Health Journal*, 4(2), 89–97.
- Trisna, I. N. P., & Raharjo, B. B. (2019b). Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 3(2), 324–336.
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019a). *The Influence Of Primary Health Care Accreditation On Patient Satisfaction. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), 228–236. <https://doi.org/10.30597/Mkmi.V15i3.6195>
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019b). *The Influence Of Primary Health Care Accreditation On Patient Satisfaction. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), 228–236. <https://doi.org/10.30597/Mkmi.V15i3.6195>