

PENGARUH AKREDITASI RUMAH SAKIT TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN (*LITERATURE REVIEW*)

Mochammad Malik Ibrahim¹, Azka Himatul Ulya², Cahya Arum Yuwantika³,
Muhammad Arika⁴, Ria Irmanda Putri Melani⁵, Rizkynieta Dwi Impiyani⁶,
Wulan Ayu Puspita⁷,

¹⁻⁷STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

(Korespondensi: mochammad.malik.ibrahim@gmail.com)

ABSTRAK

Pelaksanaan akreditasi rumah sakit merupakan sebuah kebijakan yang digunakan untuk mengukur apakah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah sudah dipenuhi oleh suatu rumah sakit, selain itu fungsi lain dari akreditasi rumah sakit yaitu dapat digunakan sebagai pertanggung jawaban atas mutu pelayanan yang diberikan. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara akreditasi rumah sakit dengan mutu pelayanan kesehatan. Desain Literature Review dipilih sebagai desain untuk melakukan penelitian ini, Adapun database yang digunakan yaitu Elsevier, google scholar, PubMed, dan Sinta. Artikel yang terkumpul sebanyak 8. Akreditasi rumah sakit memiliki pengaruh pada mutu pelayanan di rumah sakit tersebut, yang mana semakin tinggi akreditasi dari suatu rumah sakit maka mutu pelayanan kesehatannya juga semakin baik. Terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat meningkatkan kedua variabel tersebut diantaranya yaitu pemanfaatan teknologi informasi, assesment pasien, manajemen penggunaan obat, edukasi pasien dan keluarga pasien, kontrol dan pencegahan penyakit infeksi, manajemen fasilitas.

Kata kunci: Akreditasi, Mutu, Pelayanan

ABSTRACT

The implementation of hospital accreditation is a policy used to measure whether the standards set by the government have been met by a hospital, besides that another function of hospital accreditation is that it can be used as an accountability for the quality of services provided. This study aims to determine whether there is an influence between hospital accreditation and the quality of health services. Literature Review design was chosen as the design to conduct this research, the databases used are Elsevier, google scholar, PubMed, and Sinta. Hospital accreditation has an influence on the quality of service in the hospital, where the higher the accreditation of a hospital, the better the quality of health services. There are several factors that can improve both variables, including the use of information technology, patient assessment, drug use management, patient and family education, control and prevention of infectious diseases, facility management.

Keywords: Accreditation, Quality, Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan pendaftaran akan terus berubah sesuai dengan era global karena masalah digitalisasi yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan terutama pelayanan pasien rawat jalan sangat berpengaruh terhadap nilai kinerja tenaga medis rumah sakit tersebut. Akreditasi rumah sakit sangat berpengaruh

pada seluruh pelayanan baik dari infrastruktur, fasilitas serta penunjang yang diberikan kepada pasien dinyatakan belum sempurna karena masih belum mencapai pada tahap standartnya.

Pelayanan yang bermutu akan memperlihatkan bahwa pelayanan rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang tinggi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan

jumlah pemanfaatan pelayanan, rumah sakit perlu mengelola dan membangun sistem untuk mencapai kepuasan pasien. Pasien juga memerlukan pelayanan yang baik, responsif, dan sikap yang baik dari rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus melakukan peningkatan pelayanan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikatornya kemajuan dalam mencapai kesejahteraan dalam pelayanan kesehatan dalam mutu pelayanan. Pasien merasa puas bila kinerja pelayanan medis mencapai keinginan pasien, sedangkan pasien merasa kecewa atau tidak puas bila kinerja pelayanan medis ternyata tidak mencapai harapan.

Penilaian akreditasi yang dilakukan di rumah sakit bertujuan untuk memenuhi standar. Sejarah pengenalan akreditasi di Indonesia di mulai pada tahun 1995. Namun, standar yang mengatur tentang akreditasi rumah sakit belum terbentuk pada masa tersebut. Belum adanya standar akreditasi melatarbelakangi pemerintah untuk menerbitkan Standar Akreditasi Rumah Sakit Nasional di bulan Januari 2018. (Effendi, 2018)

Berdasarkan aturan dari Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 mengenai Akreditasi Rumah Sakit, pelayanan di rumah sakit, akreditasi keselamatan rumah sakit wajib memastikan bahwa rumah sakit terlindungi dan mengutamakan perlindungan masyarakat setempat. Akreditasi merupakan suatu pengakuan untuk rumah sakit yang berupaya terus meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini diberikan oleh badan independen yang bertanggung jawab melaksanakan akreditasi dan diakui oleh menteri kesehatan, Komisi Akreditasi Rumah Sakit atau biasa yang disingkat sebagai KARS merupakan badan independen yang bertanggung jawab

terhadap akreditasi rumah sakit di Indonesia (Mandawati et al., 2018).

Data rumah sakit di Indonesia yang terhitung dari bulan Januari 2019 sesuai dengan data kementerian kesehatan yaitu berjumlah 2.817. Berdasarkan komisi akreditasi rumah sakit dan Joint Commission Internasional menunjukkan bahwa sebanyak 2.926 rumah sakit yang ada di Indonesia terdapat 2.238 rumah sakit yang sudah terakreditasi, 643 rumah sakit belum terakreditasi dan 45 rumah sakit habis masa berlaku akreditasi KARS. Standar yang ditetapkan oleh badan eksternal digunakan sebagai proses evaluasi dalam akreditasi dari seluruh institusi untuk tujuan jaminan dan peningkatan kualitas pelayanan (Khaulla Miandi & Peristiowati, 2022)

Terdapat 26 rumah sakit swasta di pecan baru dibagi menjadi beberapa golongan terdiri atas status akreditasi Tingkat Paripurna yang berjumlah 7 rumah sakit, status akreditasi Tingkat Utama yang berjumlah 1 rumah sakit, status akreditasi Lulus Perdana yang berjumlah 8 rumah sakit serta 10 rumah sakit yang belum terakreditasi (Effendi, 2018).

Berdasarkan indicator yang harus dipenuhi dalam akreditasi rumah sakit terutama keselamatan pasien, pelaporan pasien, dan analisis keselamatan pasien untuk standar peningkatan mutu. Adanya evaluasi proses dan paparan metode dari bimbingan akreditasi oleh KARS ditunjukkan untuk hasil yang efektif (Khaulla Miandi & Peristiowati, 2022)

Meninjau dari latar belakang yang ada maka penulis mengkaji tentang apakah ada pengaruh dari akreditasi terhadap mutu pelayanan rumah sakit

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis memilih menggunakan metode studi literatur. Metode tersebut merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, pencatatan, kajian pustaka, dan juga membaca sebuah data yang nantinya akan digunakan sebagai sumber informasi terkait agar penelitian menjadi objektif. Pada pencarian data, peneliti mengakses berbagai website portal jurnal, seperti Google Scholar, Elsevier dan Sinta. Dari berbagai jurnal yang ditemukan, data dianalisis terkait pengaruh akreditasi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit yang diterbitkan dalam kurun waktu 5 sampai 7 tahun terakhir

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari total jurnal sejumlah 7 artikel, diperoleh 4 artikel dengan jenis penelitian kuantitatif, 2 artikel dengan jenis kualitatif. Jurnal-jurnal tersebut diperoleh dari database seperti google scholar, PubMed, dan Elsevier, serta Sinta

Kesamaan dari beberapa jurnal tersebut yaitu membahas mengenai akreditasi pada rumah sakit serta mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Selain itu, artikel-artikel tersebut memuat tentang aspek status akreditasi, kualitas pelayanan pasien, teknologi rumah sakit, hingga pemasaran rumah sakit

Table 1. Hasil

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Hasil penelitian
1	Pasinringi et al., (2021)	Hubungan Prespsi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Akreditasi Rumah Sakit	Berdasarkan hasil yang diperoleh pada variabel pengkajian pasien, manajemen penggunaan obat, edukasi pasien dan keluarga, pencegahan dan pengendalian infeksi, serta manajemen fasilitas dan keselamatan mempunyai hubungan dengan tingkat akreditasi rumah sakit, sedangkan pelayanan pasien tidak.
2	Solehudin & Sihura, (2023)	Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit	Hasil penelitian didapatkan bahwa nilai mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan Greenhouse-Geisser sig $0,035 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa akreditasi mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit dengan trend nilai mutu pelayanan cenderung mengalami kenaikan dari bulan Januari sampai Desember tahun 2022.
3	Effendi, (2018)	Pengaruh Kinerja Manajemen Mutu, Manajemen Pemasaran dan Audit Internal terhadap Akreditasi Pelayanan Rumah Sakit Swasta di Pekan Baru	Dari hasil yang didapatkan, menunjukkan bahwasanya diantara 26 rumah sakit, sebesar 61,5% sudah terakreditasi oleh KARS. Hal tersebut membuktikan bahwasannya pelayanan dan kepatuhan manajemen rumah sakit tersebut sudah baik.

4	Kristiana et al., (2021)	Akreditasi sebagai Syarat Sebuah Rumah Sakit yang Memiliki Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien Yang Baik	Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa rumah sakit memerlukan persyaratan untuk akreditasi merupakan hal baru, karena sebelumnya KARS tidak mencantumkan persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu untuk bisa melakukan akreditasi.
5	Mandawati et al., (2018)	Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat Di Rsd Krt Setjonegoro Wonosobo	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa akreditasi penting dilaksanakan dan berdampak positif bagi Responden. Dengan adanya akreditasi yaitu, peningkatan kepedulian perawat pada indikator keselamatan pasien, dan lain sebagainya.
6	Frastuti et al., (2018)	Perbandingan Pengaruh Kinerja Manajemen Mutu, Manajemen Pemasaran Dan Audit Internal Terhadap Akreditasi Pelayanan Rumah Sakit Swasta Di Palembang Dan Pekanbaru	Berdasarkan hasil penelitian, terdapat persentase sebesar 61,5% dari 26 rumah sakit telah bersertifikasi. Kemudian rumah sakit yang memiliki akreditasi KARS di Palembang hanya sebesar 50% dari total 28 rumah sakit. Jika meninjau dari persentase akreditasi pelayanan rumah sakit pada kedua daerah tersebut dikategorikan baik, namun pembedanya terletak pada tingkat kepatuhan dari manajemen, yang mana rumah sakit swasta di Palembang tingkat kepatuhan dari manajemennya lebih rendah
7	Layman et al., (2022)	The Prevalence of Information Technology in Indonesia's Accredited Hospital	Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit dengan kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D di Indonesia menerapkan pengolahan informasi terkait penyimpanan, pengambilan, pembagian, dan penggunaan informasi layanan kesehatan guna melakukan komunikasi dan pengambilan keputusan yang signifikan. Namun, tidak ada perbedaan yang signifikan dalam prevalensi penggunaan TI di antara rumah sakit rumah sakit tersebut.

3.1 Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit pada Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan suatu rumah sakit dapat ditinjau dari beberapa hal berikut, seperti tingkat pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat, mutu pelayanan dan tingkat efisiensi suatu rumah sakit. Tiap tahunnya rumah sakit harus mampu melakukan perbaikan secara *continue* pada indikator tersebut, oleh sebab itu diperlukan sebuah akreditasi yang berfungsi untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit (Ahmad Fachrurrozi et al., 2023)

Dilaksanakannya akreditasi berhubungan dengan mutu pelayanan di sakit rumah sakit. Terjadi perbedaan nilai mutu tiap bulan setelah pelaksanaan Akreditasi. Perbedaan nilai mutu pelayanan ini mengarah pada peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit bekasi pada 2022 (Solehudin & Sihura, 2023)

Penelitian yang telah dilakukan oleh Effendi (2018) memaparkan bahwa beberapa variabel seperti manajemen mutu, manajemen pemasaran, dan kinerja audit internal memberikan pengaruh signifikan pada tingkat akreditasi rumah sakit. Semakin

tinggi tingkatan ketiga variabel tersebut maka dapat meningkatkan akreditasi pelayanan rumah sakit.

Sebesar 67,4% rumah sakit yang telah terakreditasi paripurna sudah mengimplementasikan penggunaan teknologi informasi guna menunjang mutu pelayanan rumah sakit (Layman et al., 2022). Akreditasi rumah sakit berbanding lurus dengan mutu pelayanan di rumah sakit, yang mana agar bisa meningkatkan akreditasi rumah sakit, maka pelayanannya juga perlu ditingkatkan. Mengutip dari Pasinringi et al., (2021) beberapa variabel yang berhubungan signifikan dengan keduanya adalah assesment pasien, manajemen penggunaan obat, edukasi pasien dan keluarga pasien, kontrol dan pencegahan penyakit infeksi, manajemen fasilitas, dan variabel keamanan.

Meninjau dari penelitian Haryadi (2022) pemerintah juga ikut andil dalam peningkatan akreditasi rumah sakit. Peran pemerintah dalam hal ini dapat berupa penyediaan fasilitas, serta membuat perubahan pada regulasi ke arah yang lebih baik.

4. KESIMPULAN

Pengaruh akreditasi rumah sakit terhadap mutu pelayanan kesehatan berdampak positif hingga terjadi perubahan dan peningkatan rumah sakit dalam melayani pasien. Bagi rumah sakit yang memiliki akreditasi yang bagus maka bisa dipastikan bahwasannya fasilitas dan sarana prasarana yang baik juga dapat mendukung berbagai proses pelayanan yang diberikan dalam memuaskan pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134.
<https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>
- Ansyori, A. (2022). Analisis komunikasi efektif petugas kesehatan dalam peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(2).
- Effendi, E. (2018). Pengaruh Kinerja Manajemen Mutu, Manajemen Pemasaran Dan Audit Internal Terhadap Akreditasi Pelayanan Rumah Sakit Swasta *Jurnal Kompetitif*, 7(2), 17–33. <https://www.univ-tridinanti.ac.id/ejournal/index.php/ekonomi/article/view/453>
- Haryadi, E. (2022). Peran Pemerintah Dalam Kenaikan Akreditasi Rumah Sakit Berpengaruh Pada Mutu Pelayanan. *Jurnal JURISTIC*, 3(03), 307. <https://doi.org/10.56444/jrs.v3i03.3435>
- Ikawati, F. R., Rusdi, A. J., Priskusanti, R. D., Ularan, R. R., Ansyori, A., & Anshori, M. (2022). Redesain out guide (tracer) sebagai optimalisasi pengelolaan dokumen rekam medis Rumah Sakit Bantuan TNI-AD 05.08.02 Malang. *Journal of Training and Community Service ADPERTISI (JTCSA)*, 2(1), 21–26.
- Khaulla Miandi, R., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistemik Review). *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87.
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>

- Layman, C. V., Sasmoko, S., Hamsal, M., & Sanny, L. (2022). The Prevalence of Information Technology in Indonesia's Accredited Hospitals. *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.4018/IJRQEH.303674>
- Mandawati, M., Jauhar Fu, M., & Jaelan. (2018). Buku Proceeding Unissula Nursing Conference Tema : “Nurse Roles in Providing Spiritual Care in Hospital, Academic and Community” Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo Impact of hospital acreditat. *Proceeding Unissula Nursing Conference*, 116–121.
- Pasinringi, S. A., Rivai, F., Arifah, N., & Rezeki, S. F. (2021). The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Gaceta Sanitaria*, 35, S116–S119. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.009>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit, Pub. L. No. 12 (2020). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152511/permenkes-no-12-tahun-2020>
- Solehudin, & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25–36. <https://doi.org/10.59744/jumeha.v3i1.38>