

Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan : *Literature Review*

Putri Octavia

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan

poctavia23@gmail.com

*corresponding author

INFO ARTIKEL

Article history

Received : 22 November 2023

Revised : 20 Desember 2023

Accepted : 25 April 2024

Keywords

Akreditasi
Pelayanan Kesehatan
Kepuasan Pasien

ABSTRAK

Akreditasi merupakan upaya penting untuk peningkatan dan melakukan pengembangan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Faktor yang memengaruhi akreditasi dalam pelayanan kesehatan yaitu sumber daya manusia, anggaran, fasilitas kesehatan, tindakan medis maupun non medis, kebijakan, dan manajemen karena menjadi indikator kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akreditasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Penulisan artikel ini menggunakan metode *literature review* dengan mengumpulkan artikel dan jurnal yang telah terindeks nasional sebanyak 10 artikel dan internasional sebanyak 15 artikel dari *database Elsevier, Springer, Google Scholar, and PubMed*. Akreditasi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang berdampak pada sarana dan prasarana dan kualitas petugas kesehatan sehingga terjadi peningkatan pada kepuasan pasien. Terdapat hal lain seperti beban kerja staff terjadi peningkatan yang menyebabkan adanya keluhan petugas. Pelaksanaan akreditasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang terbagi menjadi dampak positif dan dampak negatif bagi pelayanan kesehatan.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.

PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa akreditasi bertujuan untuk meningkatkan serta mengembangkan fasilitas pelayanan di Indonesia (Putri et al.,

2022). Upaya peningkatan pelayanan kesehatan dilakukan dengan melakukan akreditasi karena memengaruhi kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pertama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi yang menjadi kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan (Marlina et al., 2019). Indikator mutu menjadi tolak ukur dari penilaian keberhasilan mutu untuk mempertahankan secara berkaitan, puskesmas, rumah sakit, laboratorium, dan unit transfusi darah yang diwajibkan untuk mengukur dan melakukan evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan indikator mutu (Solehudin & Sihura, 2023).

Berdasarkan data Komisi Akreditasi Rumah Sakit terdapat 2.926 rumah sakit yang tercatat di Indonesia, 2.238 rumah sakit sudah terakreditasi, terdapat 643 rumah sakit belum mendapatkan akreditasi, dan 45 rumah sakit habis masa berlaku akreditasinya yang terhitung hingga pertengahan Juli 2019 (Miandi et al., 2022). Pada laporan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Direktorat Mutu, dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia di profil kesehatan Indonesia tahun 2017 terdapat 9.825 puskesmas yang tercatat pada data, 42,98% atau sekitar 4.223 puskesmas yang sudah terakreditasi. Kabupaten/kota di Indonesia harus minimal 1 puskesmas yang memiliki sertifikasi akreditasi nasional. Menurut Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan terdapat 3.447 puskesmas, di Kalimantan Timur mempunyai 179 puskesmas yang tercatat dengan 51 unit puskesmas yang sudah terakreditasi (Nurcholis & Sureskiarti, 2020).

Pengarahan dan pengendalian mutu pelayanan yang dilaksanakan sangat wajib menggunakan sistem manajemen mutu. Adapun faktor-faktor yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terbagi menjadi tiga macam yaitu input, proses, dan lingkungan. Aspek input yang dijadikan faktor mencakup sumber daya manusia, anggaran, dan fasilitas kesehatan. Selanjutnya, pada aspek proses mencakup tindakan medis dan tindakan non medis serta faktor lingkungan yang berpengaruh yaitu organisasi, kebijakan, dan manajemen. Kualitas pelayanan yang buruk berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan pada masyarakat, terjadinya penurunan anggaran, serta rumah sakit menjadi bangkrut (Kartikasari et al., 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian berupa *literature review* dengan mengumpulkan dan melakukan telaah jurnal yang telah terindeks nasional dan internasional. Pencarian artikel dilakukan melalui website jurnal yang diakses pada *Elsevier*, *Springer*,

Google Scholar, dan *PubMed*. Tujuan dari metode ini untuk mengetahui latar belakang dari penelitian terdahulu yang dijadikan subjek topik serta mempelajari penelitian tersebut dapat menjadi acuan untuk penelitian terbaru yang akan dilaksanakan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah akreditasi dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh akreditasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Artikel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 10 artikel terindeks nasional dan 15 artikel terindeks internasional dengan kurun waktu 5 tahun terakhir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari artikel yang didapatkan dari 25 artikel yang terbagi menjadi jurnal nasional dan jurnal internasional yang sudah ditelaah terdapat delapan artikel yang menggunakan metode penelitian *cross-sectional*, dua artikel dengan metode komparatif, satu artikel dengan metode observasional, empat artikel kualitatif, empat artikel dengan metode *literature review*, dan satu artikel dengan metode kuantitatif, satu artikel dengan metode case control, satu artikel dengan metode survei, satu artikel dengan metode *case study*, dan dua artikel dengan metode penelitian deskriptif dan eksploratif. Hasil yang didapatkan dari 25 artikel menyatakan bahwa akreditasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga fasilitas di pelayanan kesehatan semakin meningkat dibandingkan sebelum akreditasi.

Tabel 1. Temuan Studi Literatur

No	Penulis	Nama Jurnal	Judul	Metode Penelitian	Lokasi	Sampel	Hasil Penelitian
1	(Dawanson & Arifin, 2021)	Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis	Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di UPTD Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur	Pendekatan Komparatif	UPTD Puskesmas Telang Siong, Kecamatan Paju Epat, Kabupaten Barito	30 orang yang pernah mendapat pelayanan pada tahun 2017	Faktor kompetensi teknis, keterjangkauan, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dimensi hubungan antar manusia terjadi kenaikan setelah mendapatkan akreditasi. Dalam dimensi efektifitas terjadi penurunan dari sebelum akreditasi.
2	(Gökmen Kavak et al., 2020)	Turkish Journal of Medical Science	<i>The Importance Of Quality And Accreditation</i>	Kuantitatif	Rumah Sakit di Turki.	-	Standar yang ditetapkan mencakup manajemen risiko, kesehatan dan keselamatan karyawan, keselamatan

*In Health
Care Services
In The Process
Of Struggle
Against
Covid-19*

pasien, layanan akhir hayat, pencegahan infeksi, pengelolaan obat, manajemen sterilisasi, layanan laboratorium, pengelolaan limbah, *outsourcing*, pengelolaan material dan perangkat, pelaporan kejadian buruk, komunikasi korporat. , dan bagian tanggung jawab sosial 100% terkait dengan proses Covid-19.

3	(Devkaran et al., 2019)	BMJ Open	<i>Impact Of Repeated Hospital Accreditation Surveys On Quality And Reliability, An 8-Year Interrupted Time Series Analysis</i>	<i>Cross-sectional</i>	Rumah Sakit di Abu Dhabi, UEA.	10% catatan pasien.	dari	Hasilnya memberikan beberapa bukti validitas empat fase siklus hidup yaitu, fase inisiasi, fase prasurvei, fase pasca akreditasi dan fase stagnasi. Studi ini menunjukkan bahwa akreditasi memiliki kapasitas untuk mempertahankan peningkatan kualitas sepanjang siklus akreditasi. Siklus akreditasi menunjukkan bahwa akreditasi mendukung peningkatan kualitas.
4	(Balci et al., 2021)	Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi	<i>Accreditation Impact On Service Quality In Medical Laboratories: University Hospital Staff Viewpoints</i>	<i>Cross-sectional</i>	Rumah Sakit di DEU.	120 staf laboratori um.		Faktor yang paling penting adalah Manajemen Mutu karena menjelaskan proporsi terbesar (52,0%) dari total varians. Faktor kedua yaitu manfaat Akreditasi, yang menjelaskan 7,7% varians, mempunyai tujuh item skala. Faktor ketiga adalah keterlibatan staf akreditasi yang menyumbang 6,7% varian mencakup tiga item. Faktor keempat yaitu hasil kualitas, mewakili 4,6%. Terakhir faktor pemanfaatan SDM menjelaskan 4,0% dari

total varian dengan tiga item.

5	(Avia & Hariyati, 2019)	Enfermeria Clinica	<i>Impact Of Hospital Accreditation On Quality Of Care: A Literature Review</i>	<i>Literature Review</i>	-	11 artikel.	Akreditasi rumah sakit berdampak pada kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas manajemen (81,81%), peningkatan partisipasi karyawan (27,27%), dan peningkatan kualitas hasil (54,54%).
6	(Babakkor & Kattan, 2023)	Saudi Journal of Health Systems Research	<i>Accreditation Impact on Quality of Healthcare Organization Services and Culture in a Tertiary Hospital in Saudi Arabia</i>	<i>Cross-sectional</i>	King Abdullah Medical City	10,9% dari total karyawan	Adanya hubungan bermanfaat yang signifikan antara persepsi karyawan terhadap akreditasi menjadi lingkungan pribadi
7	(Phonna et al., 2021)	Journal of Hospital Accreditation	Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan	Kualitatif	4 rumah sakit yaitu 1 RS di wilayah DKI Jakarta, 2 RS di wilayah Sumatera Utara dan 1 RS di wilayah Aceh dengan kriteria Rumah Sakit Umum (RSU), kelas B, sudah terakredita si paripurna dua kali dengan	53 orang	Secara umum akreditasi memberikan dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif meliputi sarana dan prasarana menjadi lebih lengkap; regulasi sesuai standar dan lebih lengkap, peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf rumah sakit, sistem pendokumentasian lebih baik, peningkatan mutu pelayanan, melindungi keselamatan pasien dan staf, budaya organisasi menjadi lebih baik. Namun akreditasi juga memiliki dampak negatif berupa dokumentasi lebih banyak, beban kerja meningkat, tidak melibatkan seluruh staf rumah sakit, membutuhkan biaya besar, rumah sakit tidak mampu menyediakan fasilitas dan sarana prasarana sesuai standar, membutuhkan lebih

				Standar Akreditasi Versi 2012 dan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1		banyak waktu. Akreditasi berdampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan yang diberikan sesuai standar, peningkatan mutu dan keselamatan pasien, dan kepuasan pasien meningkat.	
8	(Inomata et al., 2018)	PLOS ONE	<i>The Impact Of Joint Commission International Accreditation On Time Periods In The Operating Room: A Retrospective Observational Study</i>	Observasional	Rumah Sakit Universitas Juntendo.	13.288 pasien.	Total waktu prosedur tidak berubah dengan signifikan, waktu pra-anestesi meningkat, dan waktu induksi menurun setelah akreditasi JCI.
9	(Melo, 2016)	Journal of Health Organization and Management	<i>The Impact Of Accreditation On Healthcare Quality Improvement: A Qualitative Case Study</i>	Case Study	Rumah Sakit Pendidikan Akut di Portugal	49 staff klinis dan non klinis.	Akreditasi rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan layanan kesehatan, mutu secara umum, dan lebih khusus lagi keselamatan pasien.
10	(Aldossary et al., 2022)	Saudi Journal of Nursing and Health Care	<i>The Impact of Accreditation on Patient Safety and Quality of Care as Perceived by Nursing Staff in a Cardiac Care Centre in the Eastern Province, Kingdom of Saudi Arabia</i>	Cross-sectional	Pusat Perawatan Jantung Tersier di Provinsi Timur, Kerajaan Arab Saudi.	56 perawat.	Akreditasi rumah sakit berdampak pada keselamatan pasien yang terdiri dari dokumentasi keperawatan, informasi pengobatan pasien, bagian infeksi terkait layanan kesehatan, kepemimpinan dan dukungan semuanya disertakan.
11	(Joseph et al., 2021)	Global Journal on Quality and	<i>Perception of Hospital Accreditation Impact among</i>	Cross-sectional	Rumah Sakit Yang Berlokasi di Bagian	415 responden.	Penelitian ini menunjukkan tanggapan positif yang tinggi yaitu kualitas layanan dalam bentuk kesadaran pasien

		Safety in Healthcare	<i>Quality Management Professionals in India: A Survey-Based Multicenter Study</i>	serta Wilayah Persatuan India	(85%) dan keselamatan (84,8%), peningkatan pelaporan dan dokumentasi (84,2%), pengendalian infeksi yang baik (83,8%) dan kebersihan (85%), peningkatan koordinasi antara berbagai departemen (85,3%), kepuasan staf rumah sakit (85,2%), dan peningkatan keseluruhan dalam kualitas pelayanan rumah sakit (84,5%).	
12	Dhian (2020)	Advances in Health Sciences Research	<i>Strategies for Implementing National Standards of Hospital Accreditation to Create Quality Improvement of Patient-Centered Care Services</i>	<i>Literature Review</i>	- 23 artikel dan 5 buku.	Pendekatan strategisnya adalah membangun sistem yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga pada akhirnya rumah sakit akan terus berkembang dan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien melalui penerapan berbagai standar yang ditetapkan sesuai SNARS.
13	(Hussein et al., 2021)	BMC Health Services Research	<i>The Impact Of Hospital Accreditation On The Quality Of Healthcare: A Systematic Literature Review</i>	<i>Literature Review</i>	- 74 artikel	Dampak positif yang konsisten dari akreditasi rumah sakit terhadap budaya keselamatan, ukuran kinerja terkait proses, efisiensi, dan lama rawat inap pasien, sedangkan kepuasan karyawan, kepuasan pasien dan pengalaman, serta tingkat penerimaan kembali rumah sakit.
14	(Coss-Mandiola et al., 2023)	International Journal of Environmental Research and Public Health	<i>Accreditation of Quality in Primary Health Care in Chile: Perception of the Teams from Accredited Family</i>	Kualitatif	Primary Health Care di Puskesmas Chile.	21,4% dari total pusat Puskesmas total 26 kategori yang berkaitan dengan faktor pendukung dan penghambat proses. Dari fase aksial, dimungkinkan untuk menetapkan kategori utama yang terkait dengan kebijakan manajemen mutu, struktur Primary Health Care (PHC), partisipasi dan konstruksi bersama, serta

Healthcare Centers							kepemimpinan dan manajemen perubahan.
15	(Al-Surimi et al., 2021)	Global Journal on Quality and Safety in Healthcare	<i>The Impact of a National Accreditation Program on Patient Safety Culture in a Tertiary Hospital: Pre- and Post-Evaluation Study</i>	Survei	King Fahad Hospital Al-Hofuf	100 peserta	Dampak akreditasi yang signifikan secara statistik ditemukan pada kerja tim dalam unit rumah sakit, umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan, serta serah terima dan transisi rumah sakit
16	(Zhang et al., 2023)	Fortune Journals	<i>The Impact of JCI Accreditation on the Clinical, Operational, and Financial Performance of Chinese Private Hospitals</i>	Cross-sectional	Rumah Sakit Kunming Angel OBGYN (Rumah Sakit A) dan Rumah Sakit OBGYN Xi'an Angel (Rumah Sakit B)	Delapan ukuran hasil kinerja klinis, keuangan, dan operasional	Analisis regresi menunjukkan bahwa akreditasi JCI berhubungan signifikan dengan angka operasi caesar, jumlah kunjungan rawat jalan, jumlah persalinan, dan pendapatan. Namun, akreditasi JCI tidak memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan tiga ukuran klinis lainnya, yaitu angka sayatan perineum, kejadian makrosomia, dan angka kelahiran prematur.
17	(s et al., 2023)	Journal of Survey in Fisheries Sciences	<i>Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction With Reference To NABH Accredited Hospitals</i>	Penelitian Deskriptif dan Eksploratif	Rumah Sakit di Bangalore.	400 responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang efektif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Layanan berkualitas menciptakan ekosistem lingkungan yang memfasilitasi rumah sakit dan pasien dengan pengalaman keunggulan terbaik dalam perawatan, dukungan pasca perawatan, dll.
18	Marlina (2020)	Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu	Case control	Puskesmas di Kabupaten Simalungun	92 orang.	Hasil analisis ditemukan adanya indikator kepuasan pasien terhadap akreditasi yaitu <i>tangibles</i> ,

			Pelayanan Di Kabupaten Simalungun		46 orangsamp el	<i>responsiveness, reliability,</i> dan <i>emphaty</i> .
					untuk kasus (puskesmas Tiga Dolok) dan 46	
					untuk kontrol (puskesmas Huta Bayu).	
19	(Nurcholis & Sureskiarti, 2020)	Borneo Student Research	Hubungan Akreditasi terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasundan, Samarinda	<i>Cross- sectional</i>	Puskesmas Pasundan di Samarinda	96 responden Hasil penelitian menunjukkan dari penilaian akreditasi puskesmas sudah sesuai dengan kualitas pelayanan puskesmas baik, kualitas pelayanan kurang baik, akreditasi puskesmas kurang sesuai namun kualitas pelayanan baik menilai kualitas pelayanan kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara akreditasi terhadap kualitas pelayanan.
20	(Solehudin & Sihura, 2023)	Jurnal Medika Husada	Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit	<i>Cross- sectional</i>	Rumah Sakit Swasta Depok.	Data Sekunder Berupa Nilai Indikator Mutu Rumah Sakit Tahun 2022 Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa akreditasi mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit dengan trend nilai mutu pelayanan cenderung mengalami kenaikan dari bulan Januari sampai Desember tahun 2022.
21	(Putri et al., 2022)	NersMid: Jurnal Keperawatan	Perbedaan Mutu Pelayanan	Pendekatan Komparatif	Puskesmas di Kabupaten	120 orang Penelitian ini terdapat dimensi pokok yang berkaitan dengan akreditasi

22	(Miandi et al., 2022)	Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda	Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematik Review)	<i>Literature Review</i>	-	20 artikel
23	(Ensha, 2018)	Jurnal Publik	Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja	Penelitian Deskriptif dan Eksploratif	UPT Puskesmas di Kabupaten Garut	85 orang
24	(David et al., 2021)	Jurnal Ilmiah Perawat Manado	Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Di Rumah Sakit	Kualitatif Pendekatan Fenomenologi	RS Budi Mulia Bitung	6 orang perawat

Budi Mulia
Bitung

sedangkan dampak buruknya dapat menambah jam kerja bagi perawat.

25	(Nugroho et al., 2023)	Aspirasi: Jurnal Masalah- Masalah Sosial	Dampak Kebijakan Akreditasi Puskesmas dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan	Pendekatan Kualitatif	-	Data Puskesmas di 12 Kabupaten/ Kota	Akreditasi puskesmas relatif memiliki pengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain terdapat perbaikan manajemen dan organisasi, akreditasi puskesmas memiliki ekses negatif yang terlihat pada proses implementasinya, terutama dalam permasalahan pemenuhan hak dasar warga negara atas kesehatan.
----	------------------------	--	--	-----------------------	---	--------------------------------------	---

Berdasarkan penelitian pengaruh akreditasi terhadap mutu pelayanan kesehatan terdapat dampak yang mengalami peningkatan secara signifikan dan adapun dampak negatif terhadap pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah dampak positif dan dampak negatif dari kualitas pelayanan kesehatan setelah dilakukannya akreditasi. Salah satu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan cara melakukan akreditasi di fasilitas kesehatan. Pada artikel yang ditelaah didapatkan dampak positif yang dialami oleh beberapa penelitian. Fasilitas kesehatan yang menjadi tempat penelitian meliputi rumah sakit dan puskesmas. Terdapat artikel yang menjelaskan terjadi kenaikan persentase yang menjadi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan setelah terakreditasi yaitu faktor keterjangkauan, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dimensi hubungan antar manusia.

Saat pandemi Covid-19, standar yang ditetapkan yaitu manajemen risiko, kesehatan dan keselamatan karyawan, keselamatan pasien, layanan akhir hayat, pencegahan infeksi, pengelolaan obat, manajemen sterilisasi, layanan laboratorium, pengelolaan limbah, *outsourcing*, pengelolaan material dan perangkat, pelaporan kejadian buruk, komunikasi korporat. , dan bagian tanggung jawab sosial 100%. Dampak positif meliputi sarana dan prasarana menjadi lebih lengkap, regulasi sesuai standar dan lebih lengkap, peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf rumah sakit, sistem pendokumentasian lebih baik, peningkatan mutu pelayanan, melindungi keselamatan pasien dan staf, budaya organisasi menjadi lebih baik. Adapun dampak positif yang konsisten dari akreditasi rumah sakit terhadap budaya keselamatan, lainnya yaitu Dampak positif ukuran kinerja terkait proses, efisiensi, dan lama rawat inap pasien, sedangkan kepuasan karyawan, kepuasan pasien dan pengalaman, serta tingkat penerimaan kembali rumah sakit. Berdasarkan penelitian Marlina tahun 2020 dan Kasmiati tahun 2022 menyatakan dampak positif yang diterima setelah dilakukannya akreditasi adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*).

Kualitas pelayanan kesehatan setelah melakukan akreditasi terdapat juga dampak negatif yang dirasakan oleh responden penelitian. Beberapa responden mengatakan bahwa adanya dampak negatif yang dialami yaitu dokumentasi lebih banyak, beban kerja meningkat, tidak

melibatkan seluruh staf rumah sakit, membutuhkan biaya besar, rumah sakit tidak mampu menyediakan fasilitas dan sarana prasarana sesuai standar, membutuhkan lebih banyak waktu. Penelitian Dawanson dan Arifin tahun 2021 menyatakan bahwa persentase pada dimensi efektifitas terjadi penurunan dari sebelum akreditasi.

KESIMPULAN

Pelaksanaan akreditasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dampak akreditasi terhadap pelayanan kesehatan terdiri dari dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif terhadap pelayanan kesehatan yaitu sarana dan prasana lebih lengkap sehingga terjadi peningkatan pada kepuasan dan keselamatan pasien. Pengetahuan dan keterampilan staf meningkat sehingga menjadi petugas kesehatan yang ramah serta pelayanan kesehatan memiliki kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*). Adapun dampak negatif yang dirasakan setelah dilakukannya akreditasi yaitu beban kerja petugas menjadi bertambah dan adanya rumah sakit yang belum memadai pada fasilitasnya

BIBLIOGRAFI

- Aldossary, N. G., Fatima, Dr. A., & Aldarwish, Z. Q. (2022). The Impact of Accreditation on Patient Safety and Quality of Care as Perceived by Nursing Staff in a Cardiac Care Centre in the Eastern Province, Kingdome of Saudi Arabia. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 5(8), 167–175. <https://doi.org/10.36348/sjnhc.2022.v05i08.002>
- Al-Surimi, K., Najjar, S., Al Quidaihi, A., & Masuadi, E. (2021). The Impact of a National Accreditation Program on Patient Safety Culture in a Tertiary Hospital: Pre- and Post-Evaluation Study. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*, 4(1), 18–26. <https://doi.org/10.36401/jqsh-20-30>
- Avia, I., & Hariyati, R. T. S. (2019). Impact of hospital accreditation on quality of care: A literature review. *Enfermeria Clinica*, 29, 315–320. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.06.003>
- Babakkor, M. A., & Kattan, W. M. (2023). Accreditation Impact on Quality of Healthcare Organization Services and Culture in a Tertiary Hospital in Saudi Arabia. *Saudi Journal of Health Systems Research*, 1–8. <https://doi.org/10.1159/000529643>
- Balci, N., AKSARAYLI, M., TUNCEL, P., & BAKIRCI, G. T. (2021). Accreditation Impact on Service Quality in Medical Laboratories : University Hospital Staff Viewpoints. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 24(4), 729–746.
- Coss-Mandiola, J., Vanegas-López, J., Rojas, A., Dubó, P., Campillay-Campillay, M., & Carrasco, R. (2023). Accreditation of Quality in Primary Health Care in Chile: Perception of the Teams from Accredited Family Healthcare Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph20032477>

- David, B., Suparlan, M., Tambengi, B. M., & Ohoiledwarin, M. K. (2021). PERSEPSI PERAWAT TENTANG DAMPAK AKREDITASI DI RUMAH SAKIT BUDI MULIA BITUNG. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado* (Juiperdo), 8(01), 192–211. <https://doi.org/10.47718/jpd.v8i01.1154>
- Dawanson, & Arifin, J. (2021). Analisa Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4, 1029–1040.
- Devkaran, S., O'Farrell, P. N., Ellahham, S., & Arcangel, R. (2019). Impact of repeated hospital accreditation surveys on quality and reliability, an 8-year interrupted time series analysis. *BMJ Open*, 9(2), 1V. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-024514>
- Ensha, I. S. (2018). Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja. *Jurnal Publik*, 12(1), 12–23.
- Gökmen Kavak, D., Öksüz, A. S., Cengiz, C., Kayral, İ. H., & Çizmeci Şenel, F. (2020). The Importance of Quality and Accreditation in Health Care Services in the Process of Struggle Against Covid-19. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 50(8), 1760–1770. <https://doi.org/10.3906/sag-2007-279>
- Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M., & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>
- Inomata, T., Mizuno, J., Iwagami, M., Kawasaki, S., Shimada, A., Inada, E., Shiang, T., & Amano, A. (2018). The impact of Joint Commission International accreditation on time periods in the operating room: A retrospective observational study. *PLoS ONE*, 13(9), 1–10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0204301>
- Joseph, L., Agarwal, V., Raju, U., Mavaji, A., & Rajkumar, P. (2021). Perception of Hospital Accreditation Impact among Quality Management Professionals in India: A Survey-Based Multicenter Study. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*, 4(2), 58–64. <https://doi.org/10.36401/jqsh-20-44>
- Kartikasari, D., Aryanti, E., & Kristanto, T. (2020). Strategies for Implementing National Standards of Hospital Accreditation to Create Quality Improvement of Patient-Centered Care Services. *Advances in Health Sciences Research*, 31.
- Marlina, S., Silalahi, N., Dwi Insani, S., & Novitatarigan, H. (2019). HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN MUTU PELAYANAN DI KABUPATEN SIMALUNGUN. In *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik* (Vol. 2, Issue 2).
- Melo, S. (2016). The impact of accreditation on healthcare quality improvement: a qualitative case study. *Journal of Health Organization and Management*, 30(8), 1242–1258. <https://doi.org/10.1108/JHOM-01-2016-0021>

- Miandi, R. K., Peristiowati, Y., & Masyarakat, K. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematik Review). *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 7(1), 2502–7786.
- Nugroho, A. P., Ardani, I. D., & Effendi, E. D. (2023). The Effect of Primary Health Centre Accreditation Policy for Improving Healthcare Quality. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 14(1), 60–82. <https://doi.org/10.22212/aspirasi.v14i1.3039>
- Nurcholis, M., & Sureskiarti, E. (2020). Hubungan Akreditasi terhadap Kualitas Pelayanan di Pukesmas Pasundan Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(3), 2194–2197.
- Phonna, C. D., Sari, D. R., Nuryanti, A., & Karo, D. B. (2021). Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2), 79–83. <https://doi.org/10.35727/jha.v3i2.106>
- Putri, K., Rifai, M., & Yusuf, A. (2022). Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Puskesmas Terakreditasi Puskesmas Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 28–36.
- s, S., K, S. T., & Kanti Podder, S. (2023). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction With Reference To NABH Accredited Hospitals. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(1S), 2023.
- Solehudin, & Sihura, S. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25–36.
- Zhang, H., J Bittle, M., Chiu, H., Shi, L., & Huang, S.-T. (2023). The Impact of JCI Accreditation on the Clinical, Operational, and Financial Performance of Chinese Private Hospitals. *Journal of Radiology and Clinical Imaging*, 06(03). <https://doi.org/10.26502/jrci.2809081>