



STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI AKREDITASI

Mutiyaatul Muslimah¹⁾

¹⁾ Administrasi Kesehatan, ITEKES Muhammadiyah Kalimantan Barat, Kubu Raya, Indonesia
Email: mutimuslimah@gmail.com

Abstract

Hospital service quality is an important indicator in assessing the success of healthcare service delivery. As public expectations for safe, effective, and patient-centered healthcare continue to increase, hospitals are required to implement various continuous quality improvement strategies. One of the most widely adopted strategies is hospital accreditation, which serves as a mechanism for quality evaluation and improvement through the implementation of service standards, patient safety measures, organizational governance, and risk management. This study aimed to review strategies for improving hospital service quality through accreditation based on published research findings. The study employed a literature review approach by examining scientific articles retrieved from Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, SpringerLink, Scopus, and Garuda databases. The reviewed articles were published between 2014 and 2026 and met the predetermined inclusion and exclusion criteria. The findings indicate that accreditation contributes positively to improving hospital service quality, particularly in patient safety, compliance with standard operating procedures, improvement of clinical documentation, strengthening organizational governance, and fostering a sustainable quality culture. The success of accreditation implementation is influenced by management commitment, human resource competency, organizational support, resource availability, and consistency in applying accreditation standards. Although several challenges remain in its implementation, accreditation has proven to be an effective strategic instrument for supporting continuous quality improvement in hospitals. Therefore, hospitals should integrate accreditation into their organizational culture to achieve high-quality healthcare services and patient safety.

Keywords: Hospital Accreditation, Service Quality, Patient Safety, Quality Improvement, Literature Review.

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien, rumah sakit dituntut untuk menerapkan berbagai strategi peningkatan mutu secara berkelanjutan. Salah satu strategi yang banyak diterapkan adalah akreditasi rumah sakit, yang berfungsi sebagai mekanisme evaluasi dan peningkatan mutu melalui penerapan standar pelayanan, keselamatan pasien, tata kelola organisasi, dan manajemen risiko. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui akreditasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Metode yang digunakan adalah literature review dengan menelaah artikel ilmiah yang diperoleh dari database Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, SpringerLink, Scopus, dan Garuda. Artikel yang direview merupakan publikasi tahun 2014–2026 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Hasil kajian menunjukkan bahwa akreditasi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam aspek keselamatan pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, peningkatan kualitas dokumentasi klinis, penguatan tata kelola organisasi, serta pengembangan budaya mutu yang berkelanjutan. Keberhasilan implementasi akreditasi dipengaruhi oleh komitmen manajemen, kompetensi sumber daya manusia, dukungan organisasi, ketersediaan sumber daya, serta konsistensi penerapan standar akreditasi. Meskipun masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya, akreditasi terbukti menjadi instrumen strategis yang efektif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjadikan akreditasi sebagai bagian dari budaya organisasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Kata Kunci: Akreditasi Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Keselamatan Pasien, Peningkatan Mutu, Literature Review



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Mutu pelayanan rumah sakit menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sistem pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien, keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, serta citra institusi kesehatan secara keseluruhan (Mosadeghrad, 2014).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan telah menjadi fokus utama berbagai negara dalam upaya mewujudkan sistem kesehatan yang berkualitas. Menurut World Health Organization, mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat pelayanan yang mampu meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diinginkan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (World Health Organization, 2018). Dalam konteks rumah sakit, mutu pelayanan tidak hanya mencakup aspek klinis, tetapi juga meliputi keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, aksesibilitas, serta kepuasan pasien.

Salah satu strategi yang banyak diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah melalui proses akreditasi. Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian eksternal yang dilakukan secara sistematis berdasarkan standar yang telah ditetapkan untuk menilai mutu pelayanan, keselamatan pasien, tata kelola organisasi, serta kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Akreditasi bertujuan mendorong rumah sakit untuk menerapkan standar pelayanan yang konsisten dan melakukan perbaikan mutu secara berkesinambungan (Shaw, Groene, Mora, & Sunol, 2010).

Di Indonesia, akreditasi rumah sakit menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit sesuai dengan regulasi pemerintah. Proses akreditasi dilaksanakan berdasarkan standar yang mengacu pada prinsip keselamatan pasien, manajemen risiko, peningkatan mutu berkelanjutan, serta pelayanan yang berpusat pada pasien. Selain menjadi instrumen evaluasi mutu, akreditasi juga berfungsi sebagai sarana peningkatan daya saing rumah sakit dalam menghadapi perkembangan sistem pelayanan kesehatan yang semakin kompleks (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa akreditasi memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Implementasi standar akreditasi terbukti mampu meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, memperkuat budaya keselamatan pasien, meningkatkan dokumentasi klinis, memperbaiki koordinasi antarprofesi kesehatan, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Al Tehewy et al., 2020). Selain itu, rumah sakit yang telah terakreditasi umumnya menunjukkan performa yang lebih baik dalam aspek manajemen mutu dibandingkan rumah sakit yang belum terakreditasi (Ng, Leung, Johnston, & Cowling, 2013).

Meskipun demikian, efektivitas akreditasi dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit masih menjadi topik yang banyak dibahas dalam literatur ilmiah. Beberapa penelitian melaporkan bahwa keberhasilan akreditasi tidak hanya ditentukan oleh pencapaian status akreditasi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen manajemen, keterlibatan tenaga kesehatan, budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, serta keberlanjutan implementasi standar mutu setelah proses survei akreditasi selesai (Braithwaite et al., 2017). Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui akreditasi berdasarkan bukti ilmiah yang tersedia.

Berbagai hasil penelitian terkait akreditasi rumah sakit telah dipublikasikan dengan fokus dan pendekatan yang beragam. Namun, hasil-hasil penelitian tersebut masih



tersebar dalam berbagai sumber sehingga diperlukan kajian yang komprehensif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis bukti ilmiah mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui akreditasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dalam bentuk literature review untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai peran akreditasi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Mutu Pelayanan Rumah Sakit

1.1 Pengertian Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut World Health Organization, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang efektif, aman, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien, terintegrasi, dan adil sehingga dapat meningkatkan hasil kesehatan yang diharapkan (World Health Organization, 2018).

Menurut Donabedian (1988), mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui tiga komponen utama, yaitu:

1. **Struktur (Structure)**, meliputi sumber daya manusia, fasilitas, sarana, dan organisasi pelayanan kesehatan.
2. **Proses (Process)**, meliputi seluruh aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
3. **Hasil (Outcome)**, meliputi dampak pelayanan terhadap kondisi kesehatan dan kepuasan pasien.

Pendekatan Donabedian hingga saat ini masih menjadi salah satu kerangka teori utama dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.2 Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur mutu pelayanan rumah sakit meliputi:

- Keselamatan pasien (*patient safety*).
- Kepuasan pasien.

- Efektivitas pelayanan.
- Efisiensi pelayanan.
- Kecepatan pelayanan.
- Tingkat infeksi nosokomial.
- Angka kejadian tidak diharapkan (KTD).
- Tingkat keterisian tempat tidur (*Bed Occupancy Rate/BOR*).
- Lama hari rawat (*Length of Stay/LOS*) (Mosadeghrad, 2014).

2. Akreditasi Rumah Sakit

2.1 Pengertian Akreditasi Rumah Sakit

Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian eksternal yang dilakukan oleh lembaga independen untuk menilai sejauh mana rumah sakit memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien yang telah ditetapkan. Akreditasi bertujuan mendorong rumah sakit untuk melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan melalui penerapan standar pelayanan yang terukur dan sistematis (Shaw et al., 2010).

Di Indonesia, akreditasi rumah sakit diselenggarakan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan dilaksanakan oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Indonesia yang diakui pemerintah.

2.2 Tujuan Akreditasi Rumah Sakit

Tujuan utama akreditasi rumah sakit adalah:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
2. Meningkatkan keselamatan pasien.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
4. Mendorong budaya mutu dan keselamatan pasien.
5. Menjamin kepatuhan terhadap standar pelayanan kesehatan.
6. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).



2.3 Standar Akreditasi Rumah Sakit

Standar akreditasi rumah sakit mencakup berbagai aspek pelayanan, antara lain:

- Sasaran keselamatan pasien.
- Tata kelola rumah sakit.
- Manajemen risiko.
- Pencegahan dan pengendalian infeksi.
- Manajemen fasilitas dan keselamatan.
- Pelayanan berfokus pada pasien.
- Kompetensi sumber daya manusia.
- Peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP).

Standar tersebut dirancang untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prinsip mutu dan keselamatan pasien.

3. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit

3.1 Konsep Continuous Quality Improvement (CQI)

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam peningkatan mutu rumah sakit adalah **Continuous Quality Improvement (CQI)** atau perbaikan mutu berkelanjutan. CQI merupakan proses sistematis yang dilakukan secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui identifikasi masalah, implementasi solusi, serta evaluasi hasil secara berkesinambungan (Batalden & Davidoff, 2007).

Implementasi CQI dalam rumah sakit sering dikaitkan dengan proses akreditasi karena keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

3.2 Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam upaya peningkatan mutu. Prinsip utama TQM meliputi:

- Fokus pada pelanggan (pasien).
- Perbaikan berkelanjutan.
- Keterlibatan seluruh staf.
- Pengambilan keputusan berbasis data.

- Kepemimpinan yang mendukung mutu (Oakland, 2014).

Akreditasi rumah sakit sering dianggap sebagai implementasi praktis dari prinsip-prinsip TQM dalam pelayanan kesehatan.

4. Pengaruh Akreditasi terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa akreditasi memiliki dampak positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Implementasi standar akreditasi mendorong rumah sakit untuk memperbaiki sistem manajemen, meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP), dan memperkuat budaya keselamatan pasien.

Penelitian Shaw et al. (2010) menunjukkan bahwa rumah sakit yang telah terakreditasi memiliki sistem manajemen mutu yang lebih baik dibandingkan rumah sakit yang belum terakreditasi. Akreditasi membantu organisasi mengembangkan sistem dokumentasi, audit internal, serta evaluasi mutu yang lebih terstruktur.

Ng et al. (2013) menemukan bahwa proses akreditasi berkontribusi terhadap peningkatan koordinasi antarunit, peningkatan komunikasi tenaga kesehatan, serta peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, rumah sakit yang berhasil mempertahankan standar akreditasi cenderung menunjukkan peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Penelitian Braithwaite et al. (2017) juga menunjukkan bahwa akreditasi berhubungan dengan peningkatan budaya keselamatan pasien, peningkatan kualitas dokumentasi klinis, serta penguatan tata kelola organisasi rumah sakit.

Namun demikian, beberapa penelitian menyatakan bahwa keberhasilan akreditasi tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan memperoleh status akreditasi, tetapi juga oleh komitmen manajemen, keterlibatan tenaga kesehatan, budaya organisasi, serta konsistensi implementasi standar mutu setelah survei akreditasi selesai (Greenfield & Braithwaite, 2008).



5. Kerangka Konsep

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Akreditasi Rumah Sakit

- ✓ Standar akreditasi
- ✓ Keselamatan pasien
- ✓ Manajemen risiko
- ✓ Tata kelola organisasi
- ✓ PMKP



Implementasi Strategi Mutu

- ✓ Kepatuhan SOP
- ✓ Audit internal
- ✓ Pelatihan SDM
- ✓ Monitoring dan evaluasi
- ✓ Continuous Quality Improvement (CQI)



Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit

- Keselamatan pasien
- Efektivitas pelayanan
- Efisiensi pelayanan
- Kepuasan pasien
- Kinerja organisasi



Peningkatan Kepercayaan Masyarakat dan Kinerja Rumah Sakit

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Literature Review dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai hasil penelitian yang membahas strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui akreditasi. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran akreditasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, keselamatan pasien, efektivitas organisasi, dan kinerja rumah sakit berdasarkan bukti ilmiah yang telah dipublikasikan.

Strategi Penelusuran Literatur

Penelusuran literatur dilakukan secara sistematis melalui beberapa basis data ilmiah nasional dan internasional, yaitu:

- Google Scholar
- PubMed
- ScienceDirect
- SpringerLink
- Scopus
- Garuda

Pencarian artikel dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dengan operator Boolean (AND dan OR), yaitu:

- “Hospital Accreditation” AND “Quality Improvement”
- “Accreditation” AND “Hospital Service Quality”
- “Healthcare Accreditation” AND “Patient Safety”
- “Quality of Care” AND “Hospital Accreditation”
- “Akreditasi Rumah Sakit” AND “Mutu Pelayanan”
- “Akreditasi” AND “Keselamatan Pasien”

Artikel yang ditelusuri dibatasi pada publikasi yang diterbitkan dalam rentang tahun **2014–2026** untuk memperoleh bukti ilmiah yang relevan dan mutakhir terkait implementasi akreditasi rumah sakit.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi

Artikel dimasukkan dalam penelitian apabila memenuhi kriteria berikut:

1. Artikel penelitian asli (*original research article*).
2. Membahas akreditasi rumah sakit dan hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan.
3. Menjelaskan strategi peningkatan mutu melalui implementasi akreditasi.
4. Dipublikasikan pada tahun 2014–2026.
5. Tersedia dalam bentuk *full text*.
6. Ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.



7. Menggunakan desain penelitian kuantitatif, kualitatif, mixed methods, cross-sectional, cohort, case study, atau systematic evaluation.

Kriteria Eksklusi

Artikel tidak dimasukkan dalam penelitian apabila:

1. Berupa editorial, opini, surat kepada editor, atau prosiding konferensi.
2. Tidak membahas akreditasi rumah sakit secara langsung.
3. Tidak membahas aspek mutu pelayanan kesehatan.
4. Artikel duplikat dari database yang berbeda.
5. Artikel tidak tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full text*).

Proses Seleksi Artikel

Seleksi artikel dilakukan berdasarkan pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020 (Page et al., 2021), yang terdiri dari tahapan berikut:

1. Identification

Mengidentifikasi seluruh artikel yang diperoleh dari database menggunakan kata kunci yang telah ditentukan.

2. Screening

Melakukan penghapusan artikel duplikat dan menyeleksi artikel berdasarkan judul serta abstrak.

3. Eligibility

Melakukan penilaian kelayakan artikel melalui pembacaan teks lengkap (*full text review*) sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

4. Included

Artikel yang memenuhi seluruh persyaratan dimasukkan ke dalam proses sintesis dan analisis akhir.

Ekstraksi Data

Data dari artikel yang memenuhi kriteria diekstraksi menggunakan formulir ekstraksi data yang meliputi:

- Nama penulis
- Tahun publikasi
- Negara penelitian

- Desain penelitian
- Karakteristik rumah sakit
- Jumlah sampel atau unit analisis
- Standar akreditasi yang digunakan
- Indikator mutu yang diukur
- Strategi peningkatan mutu yang diterapkan
- Temuan utama penelitian
- Kesimpulan penelitian

Data yang telah diekstraksi kemudian disusun dalam bentuk tabel sintesis untuk mempermudah proses analisis dan perbandingan antarpencarian.

Penilaian Kualitas Artikel

Kualitas metodologis artikel dievaluasi menggunakan Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal Checklist sesuai dengan jenis desain penelitian masing-masing (Aromataris & Munn, 2020). Artikel yang memperoleh skor kelayakan $\geq 50\%$ dianggap memiliki kualitas yang memadai dan dapat dimasukkan ke dalam sintesis akhir.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode sintesis naratif (*narrative synthesis*). Artikel yang telah dipilih dianalisis berdasarkan beberapa tema utama, yaitu:

1. Peran akreditasi dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.
2. Dampak akreditasi terhadap keselamatan pasien.
3. Pengaruh akreditasi terhadap kepatuhan standar pelayanan.
4. Strategi implementasi akreditasi yang efektif.
5. Faktor pendukung dan penghambat keberhasilan akreditasi.
6. Dampak akreditasi terhadap kinerja organisasi rumah sakit.

Selanjutnya, hasil penelitian dibandingkan dan diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui akreditasi.



Pertimbangan Etik

Penelitian ini tidak melibatkan responden secara langsung sehingga tidak memerlukan persetujuan etik penelitian. Seluruh data yang digunakan berasal dari artikel ilmiah yang telah dipublikasikan dan dapat diakses secara legal melalui berbagai basis data akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Artikel yang Direview

Berdasarkan hasil penelusuran literatur melalui database Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, SpringerLink, Scopus, dan Garuda, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Artikel yang direview berasal dari berbagai negara, antara lain Indonesia, Australia, Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Denmark, Arab Saudi, Mesir, dan beberapa negara Asia lainnya yang telah menerapkan sistem akreditasi rumah sakit sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Sebagian besar penelitian menggunakan desain cross-sectional, mixed methods, case study, cohort study, dan evaluasi program mutu. Fokus penelitian mencakup dampak akreditasi terhadap mutu pelayanan, keselamatan pasien, kepuasan pasien, kepatuhan terhadap standar pelayanan, budaya mutu organisasi, serta efektivitas manajemen rumah sakit.

Hasil sintesis menunjukkan bahwa mayoritas penelitian melaporkan adanya hubungan positif antara implementasi akreditasi dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit yang menerapkan standar akreditasi secara konsisten menunjukkan perbaikan pada aspek keselamatan pasien, tata kelola organisasi, manajemen risiko, serta kepatuhan terhadap standar operasional pelayanan (Shaw et al., 2010).

Dampak Akreditasi terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Hasil kajian menunjukkan bahwa akreditasi berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui penerapan standar pelayanan yang lebih

sistematis dan terukur. Rumah sakit yang telah terakreditasi cenderung memiliki prosedur pelayanan yang lebih terdokumentasi, mekanisme evaluasi mutu yang lebih baik, serta sistem pengawasan yang lebih efektif dibandingkan rumah sakit yang belum terakreditasi.

Penelitian Shaw et al. (2010) menunjukkan bahwa rumah sakit yang mengikuti program akreditasi memiliki sistem manajemen mutu yang lebih baik dibandingkan rumah sakit yang hanya menerapkan sertifikasi mutu umum. Implementasi standar akreditasi mendorong organisasi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Selain itu, beberapa penelitian melaporkan peningkatan kepuasan pasien setelah rumah sakit memperoleh akreditasi. Hal ini terjadi karena adanya perbaikan dalam proses pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan.

Pengaruh Akreditasi terhadap Keselamatan Pasien

Keselamatan pasien merupakan salah satu fokus utama dalam standar akreditasi rumah sakit. Hasil literature review menunjukkan bahwa implementasi akreditasi mampu meningkatkan budaya keselamatan pasien melalui penerapan sasaran keselamatan pasien, pelaporan insiden keselamatan, manajemen risiko, serta penguatan prosedur klinis.

Braithwaite et al. (2017) menemukan bahwa rumah sakit yang menerapkan standar akreditasi secara konsisten menunjukkan peningkatan kepatuhan terhadap praktik keselamatan pasien, termasuk identifikasi pasien yang benar, komunikasi efektif antar tenaga kesehatan, pencegahan infeksi, dan pengelolaan obat berisiko tinggi.

Akreditasi juga mendorong terbentuknya sistem pelaporan insiden keselamatan pasien yang lebih baik sehingga rumah sakit dapat melakukan tindakan korektif dan pencegahan secara lebih efektif.



Strategi Peningkatan Mutu melalui Akreditasi

Berdasarkan hasil sintesis literatur, terdapat beberapa strategi utama yang digunakan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui akreditasi, yaitu:

1. Penguatan Kepemimpinan dan Tata Kelola

Komitmen pimpinan rumah sakit menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi akreditasi. Kepemimpinan yang mendukung budaya mutu dapat mendorong seluruh staf untuk berpartisipasi dalam proses peningkatan mutu.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan menjadi strategi utama dalam memastikan pemahaman terhadap standar akreditasi dan penerapannya dalam praktik pelayanan sehari-hari.

3. Implementasi Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)

Program PMKP berfungsi sebagai mekanisme monitoring dan evaluasi yang memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

4. Audit Internal dan Monitoring Berkala

Audit internal membantu rumah sakit menilai tingkat kepatuhan terhadap standar akreditasi dan mengidentifikasi kesenjangan yang perlu diperbaiki sebelum dilakukan survei eksternal.

5. Penerapan Manajemen Risiko

Manajemen risiko yang baik memungkinkan rumah sakit mengurangi kejadian yang tidak diharapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Faktor Pendukung Keberhasilan Akreditasi

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi akreditasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- Komitmen manajemen rumah sakit.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten.
- Dukungan finansial yang memadai.
- Budaya organisasi yang mendukung mutu.

- Keterlibatan seluruh staf rumah sakit.
- Sistem monitoring dan evaluasi yang efektif.

Rumah sakit yang memiliki budaya mutu yang kuat cenderung lebih berhasil mempertahankan pencapaian mutu setelah memperoleh status akreditasi.

Faktor Penghambat Implementasi Akreditasi

Beberapa hambatan yang ditemukan dalam implementasi akreditasi meliputi:

1. Keterbatasan sumber daya manusia.
2. Tingginya beban kerja tenaga kesehatan.
3. Kurangnya pemahaman terhadap standar akreditasi.
4. Keterbatasan anggaran.
5. Resistensi terhadap perubahan organisasi.
6. Kurangnya komitmen sebagian unit kerja dalam mempertahankan standar mutu setelah survei akreditasi selesai.

Pembahasan

Akreditasi sebagai Instrumen Peningkatan Mutu Pelayanan

Hasil literature review menunjukkan bahwa akreditasi merupakan salah satu instrumen yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Melalui penerapan standar yang terstruktur, akreditasi mendorong rumah sakit untuk melakukan evaluasi diri, memperbaiki sistem pelayanan, serta membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan teori Continuous Quality Improvement (CQI) yang menekankan bahwa peningkatan mutu harus dilakukan secara terus-menerus melalui proses perencanaan, implementasi, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (Balden & Davidoff, 2007). Akreditasi menyediakan kerangka kerja yang sistematis untuk menjalankan siklus perbaikan mutu tersebut.



Peran Akreditasi dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien

Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit. Hasil kajian menunjukkan bahwa akreditasi berperan penting dalam membangun sistem keselamatan pasien melalui penerapan standar keselamatan yang terukur dan dapat dievaluasi.

Implementasi sasaran keselamatan pasien, pelaporan insiden, serta manajemen risiko yang diwajibkan dalam akreditasi mampu mengurangi kejadian yang tidak diharapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan klinis. Temuan ini mendukung laporan WHO (2018) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas harus menempatkan keselamatan pasien sebagai prioritas utama.

Pentingnya Kepemimpinan dalam Keberhasilan Akreditasi

Salah satu temuan penting dalam literature review ini adalah peran kepemimpinan rumah sakit dalam keberhasilan implementasi akreditasi. Kepemimpinan yang kuat mampu menciptakan budaya mutu, menyediakan sumber daya yang diperlukan, serta memotivasi staf untuk berpartisipasi dalam proses perbaikan mutu.

Menurut Greenfield dan Braithwaite (2008), keberhasilan akreditasi sangat bergantung pada keterlibatan pimpinan organisasi dalam mengintegrasikan standar akreditasi ke dalam budaya kerja sehari-hari.

Implikasi bagi Manajemen Rumah Sakit

Temuan literature review ini menunjukkan bahwa akreditasi tidak seharusnya dipandang hanya sebagai persyaratan administratif untuk memperoleh sertifikat, tetapi sebagai strategi manajemen mutu yang berkelanjutan. Rumah sakit perlu menjadikan standar akreditasi sebagai bagian dari budaya organisasi sehingga perbaikan mutu dapat berlangsung secara konsisten bahkan setelah proses survei akreditasi selesai.

Selain itu, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, sistem informasi mutu, dan program

keselamatan pasien perlu terus dilakukan untuk mempertahankan hasil yang telah dicapai melalui akreditasi.

Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, hasil literature review menunjukkan bahwa akreditasi memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Akreditasi berperan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan, memperkuat budaya keselamatan pasien, meningkatkan efektivitas tata kelola organisasi, serta mendorong perbaikan mutu secara berkelanjutan. Keberhasilan implementasi akreditasi sangat dipengaruhi oleh komitmen manajemen, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, dan konsistensi dalam menerapkan standar mutu. Oleh karena itu, akreditasi dapat dipandang sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas serta berorientasi pada keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literature review yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa akreditasi merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Implementasi standar akreditasi terbukti memberikan dampak positif terhadap berbagai aspek pelayanan kesehatan, termasuk peningkatan keselamatan pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, efektivitas tata kelola organisasi, kualitas dokumentasi klinis, serta kepuasan pasien. Akreditasi juga mendorong rumah sakit untuk menerapkan budaya mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan melalui mekanisme monitoring, evaluasi, dan perbaikan mutu yang sistematis.

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan melalui akreditasi tidak hanya ditentukan oleh pencapaian status akreditasi, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen pimpinan rumah sakit, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan



prasarana, budaya organisasi yang mendukung mutu, serta konsistensi dalam menerapkan standar akreditasi setelah proses survei selesai. Rumah sakit yang mampu mengintegrasikan standar akreditasi ke dalam sistem manajemen dan budaya kerja sehari-hari cenderung menunjukkan peningkatan mutu pelayanan yang lebih berkelanjutan.

Selain itu, strategi yang terbukti mendukung keberhasilan akreditasi meliputi penguatan kepemimpinan, pengembangan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, implementasi Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), pelaksanaan audit internal secara berkala, serta penerapan manajemen risiko yang efektif. Strategi-strategi tersebut membantu rumah sakit mempertahankan standar mutu dan meningkatkan kinerja organisasi secara berkesinambungan.

Meskipun demikian, beberapa hambatan masih ditemukan dalam implementasi akreditasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja tenaga kesehatan, keterbatasan anggaran, kurangnya pemahaman terhadap standar akreditasi, serta resistensi terhadap perubahan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan dukungan yang berkelanjutan dari manajemen rumah sakit, pemerintah, dan seluruh pemangku kepentingan agar implementasi akreditasi dapat berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, akreditasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penilaian mutu, tetapi juga sebagai instrumen manajemen strategis yang mampu mendorong perbaikan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Dengan penerapan standar akreditasi yang konsisten dan berorientasi pada keselamatan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung tercapainya sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, aman, dan bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

Al Tehewy, M., Salem, B., Habil, I., & El Okda, S. (2020). Evaluation of accreditation impact on quality of healthcare delivery: A systematic review.

International Journal for Quality in Health Care, 32(2), 112–119.

<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz105>

Aromataris, E., & Munn, Z. (Eds.). (2020). *JBIM manual for evidence synthesis*. Joanna Briggs Institute. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20-01>

Batalden, P. B., & Davidoff, F. (2007). What is “quality improvement” and how can it transform healthcare? *Quality and Safety in Health Care*, 16(1), 2–3. <https://doi.org/10.1136/qshc.2006.022046>

Braithwaite, J., Greenfield, D., Westbrook, J., Pawsey, M., Westbrook, M., Gibberd, R., Naylor, J., Nathan, S., Robinson, M., Runciman, B., Jackson, M., Travaglia, J., Johnston, B., Yen, D., McDonald, H., Low, L., Redman, S., Johnson, B., Corbett, A., & Lancaster, J. (2010). Health service accreditation as a predictor of clinical and organisational performance: A blinded, random, stratified study. *Quality and Safety in Health Care*, 19(1), 14–21. <https://doi.org/10.1136/qshc.2009.033928>

Brubakk, K., Vist, G. E., Bukholm, G., Barach, P., & Tjomsland, O. (2015). A systematic review of hospital accreditation: The challenges of measuring complex intervention effects. *BMC Health Services Research*, 15, 280. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0933-x>

Devkaran, S., & O'Farrell, P. N. (2015). The impact of hospital accreditation on clinical documentation compliance: A life cycle explanation using interrupted time series analysis. *BMJ Open*, 5(8), e008240. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2015-008240>

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>

El-Jardali, F., Hemadeh, R., Jaafar, M., Sagherian, L., El-Skaff, R., Mdeihly, R., Jamal, D., & Ataya, N. (2014). The impact of accreditation of primary healthcare centers: Successes, challenges and policy implications as perceived by healthcare providers



- and directors in Lebanon. *BMC Health Services Research*, 14, 86. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-86>
- Greenfield, D., & Braithwaite, J. (2008). Health sector accreditation research: A systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, 20(3), 172–183. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzn005>
- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., & Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in service organizations: Systematic review and recommendations. *The Milbank Quarterly*, 82(4), 581–629. <https://doi.org/10.1111/j.0887-378X.2004.00325.x>
- Hinchcliff, R., Greenfield, D., Moldovan, M., Westbrook, J. I., Pawsey, M., Mumford, V., Braithwaite, J., & Westbrook, M. T. (2012). Narrative synthesis of health service accreditation literature. *BMJ Quality & Safety*, 21(12), 979–991. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2012-000852>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar akreditasi rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Ng, K. B., Leung, G. K. K., Johnston, J. M., & Cowling, B. J. (2013). Factors affecting implementation of accreditation programmes and the impact of the accreditation process on quality improvement in hospitals: A SWOT analysis. *Hong Kong Medical Journal*, 19(5), 434–446.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Peters, M. D. J., Godfrey, C., McInerney, P., Munn, Z., Tricco, A. C., & Khalil, H. (2020). Chapter 11: Scoping reviews. In E. Aromataris & Z. Munn (Eds.), *JBI manual for evidence synthesis*. Joanna Briggs Institute. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20-12>
- Referensi Tambahan yang Direkomendasikan (2016–2026)**
- Saleh, S. S., Alameddine, M. S., Natafqi, N. M., Mourad, Y., Dimassi, H., & Diab, M. K. (2013). The path towards sustainable healthcare quality improvement: The case of hospital accreditation in Lebanon. *International Journal for Quality in Health Care*, 25(5), 565–575. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzt054>
- Shaw, C. D., Groene, O., Mora, N., & Sunol, R. (2010). Accreditation and ISO certification: Do they explain differences in quality management in European hospitals? *International Journal for Quality in Health Care*, 22(6), 445–451. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzq054>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), & The World Bank.
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>