

Pengaruh Standar Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Mutu Pelayanan Di Rsud Haji Makassar

Reski Dewi Pratiwi¹, Jusriani², Zulkifli³

^{1,2,3} Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

Corresponding Aauthor: qkidewi@gmail.com

ARTTICLE INFO

Kata Kunci : Standar Akreditasi, Mutu pelayanan, Rumah Sakit

Menerima : 23 Juli 2025

Direvisi : 27 Juli 2025

Diterima :29 Juli 2029

©2025 Jusriani, Pratiwi, Zulkifli:
Ini adalah artikel akses terbuka
yang didistribusikan di bawah
ketentuan [Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRAK

Latar belakang, Peningkatan mutu dan keselamatan pasien merupakan proses kegiatan yang tidak pernah berhenti dan harus selalu dilakukan oleh rumah sakit di Indonesia. Jika rumah sakit tidak terakreditasi maka akan berdampak pada kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga merugikan tenaga kesehatan dan masyarakat itu sendiri. Tujuan Penelitian, untuk mengetahui apakah ada pengaruh standar akreditasi rumah sakit terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar Tahun 2024. **Metode,** yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari 6.663 pasien yang dirawat di instalasi gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap, dengan sampel sebanyak 102 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan teknik univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. **Hasil penelitian** menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara manajemen rumah sakit ($p=0,031$), pelayanan berfokus pada pasien ($p=0,003$), sasaran keselamatan pasien ($p=0,000$), dan program nasional ($p=0,003$) terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar. **Disarankan** agar RSUD Haji Makassar memperhatikan prosedur yang lebih efektif dan meningkatkan edukasi terkait kesehatan untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi fokus utama dalam memperkuat daya saing sektor kesehatan di Indonesia, terlebih di tengah era globalisasi yang menuntut profesionalisme dan efisiensi tinggi dalam penyelenggaraan layanan publik. Masyarakat kini semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diterima, menuntut transparansi, keamanan, dan kenyamanan dalam setiap interaksi pelayanan kesehatan, baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta (Kemenkes RI, 2022).

Akreditasi rumah sakit, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022, diposisikan sebagai alat ukur yang sah dalam menilai pemenuhan standar mutu dan keselamatan pasien. Namun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua rumah sakit yang telah terakreditasi mampu mempertahankan mutu pelayanan sesuai standar, sebagaimana terlihat pada data RSUD Haji Makassar yang mengalami penurunan tingkat kepuasan pasien dalam tiga tahun terakhir, yakni dari 83,20% pada tahun 2021 menjadi 79,96% pada tahun 2023 – masih berada di bawah standar ideal $\geq 90\%$ sesuai Kepmenkes No. 129 Tahun 2008.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar terkait efektivitas penerapan standar akreditasi dalam menjamin mutu pelayanan di rumah sakit. Apakah pelaksanaan akreditasi benar-benar berdampak pada peningkatan mutu atau justru hanya menjadi formalitas administratif semata? Selain itu, dalam konteks penerapan sistem manajemen mutu, pendekatan yang terfokus pada pasien (patient centered care), penerapan sasaran keselamatan pasien, dan integrasi program nasional (prognas) juga menjadi komponen penting yang seharusnya mendorong perbaikan mutu pelayanan. Dengan memfokuskan penelitian ini di RSUD Haji Makassar – rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mendapatkan sertifikat akreditasi paripurna dari LAM-KPRS – penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengayaan pengetahuan secara teoritis terkait efektivitas akreditasi, tetapi juga menawarkan potret nyata mengenai tantangan implementasi akreditasi di rumah sakit daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh standar akreditasi rumah sakit yang mencakup manajemen rumah sakit, pelayanan berfokus pada pasien, sasaran keselamatan pasien, dan pelaksanaan program nasional terhadap mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar.

TINJAUAN LITERATUR

H1: Terdapat pengaruh antara Manajemen Rumah Sakit terhadap Mutu Pelayanan Teori

Pendukung: Menurut Kemenkes RI (2022), Kelompok Manajemen Rumah Sakit dalam standar akreditasi terdiri atas: Tata Kelola Rumah Sakit (TKRS), Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS), Manajemen Fasilitas dan Keselamatan Pasien (PMKP), Manajemen Rekam Medik dan Informasi Kesehatan (MRMIK), Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), dan Pendidikan dalam Pelayanan Kesehatan (PPK). Standar ini dirancang untuk menyediakan organisasi rumah sakit yang aman, efektif, dan dikelola dengan baik (good corporate governance).

Penelitian Pendukung:

1. **Kusbaryanto (2010)** dalam Gladys (2021) menjelaskan bahwa akreditasi rumah sakit memberikan manfaat melalui self evaluation, rumah sakit dapat mengetahui pelayanan yang berada di bawah standar atau perlu ditingkatkan, yang menunjukkan pentingnya manajemen yang baik.

2. **Fathoni & Bachtiar (2022)** menyatakan bahwa standar akreditasi adalah pedoman yang berisi tingkat pencapaian yang harus dipenuhi oleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

H2: Terdapat pengaruh antara Pelayanan Berfokus pada Pasien terhadap Mutu Pelayanan

Teori Pendukung: Kelompok Pelayanan Berfokus Pasien menurut Kemenkes RI (2022) terdiri atas: Akses dan Kontinuitas Pelayanan (AKP), Hak Pasien dan Keluarga (HPK), Pengkajian Pasien (PP), Pelayanan dan Asuhan Pasien (PAP), Pelayanan Anestesi dan Bedah (PAB), Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO), dan Komunikasi dan Edukasi (KE).

Penelitian Pendukung:

3. **Ruly dan Nurul (2020)** menjelaskan bahwa dari perspektif pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya.
4. **Munijaya (2011)** dalam dimensi Service Quality menekankan pentingnya empati (kemampuan memahami keinginan pelanggan) dan responsiveness (ketanggapan dalam memberikan layanan) yang sejalan dengan pelayanan berfokus pasien.

H3: Terdapat pengaruh antara Sasaran Keselamatan Pasien terhadap Mutu Pelayanan

Teori Pendukung: Kelompok Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) menurut Kemenkes RI (2022) terdiri atas: Mengidentifikasi Pasien, Meningkatkan Komunikasi yang efektif, Meningkatkan keamanan obat-obat, Memastikan sisi yang benar, Mengurangi Risiko Infeksi Akibat Perawatan Kesehatan, dan Mengurangi Risiko Cedera Pasien Akibat Jatuh.

Penelitian Pendukung:

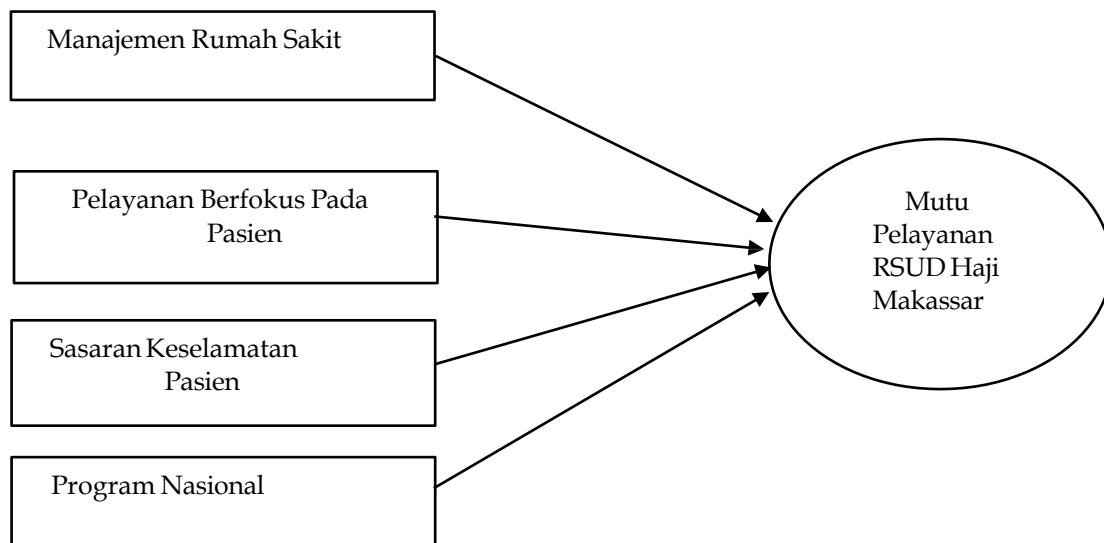
1. Joint Commission International (JCI, 2011) dalam Marta (2020) menyatakan bahwa akreditasi disusun untuk meningkatkan keamanan dan kualitas pelayanan kesehatan.
2. A.C. Setiawan (2018) menekankan bahwa mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pemakai jasa sesuai dengan standar yang ditetapkan.

H4: Terdapat pengaruh antara Program Nasional terhadap Mutu Pelayanan

Teori Pendukung: Kelompok Program Nasional (PROGNAS) menurut Kemenkes RI (2022) terdiri atas: Peningkatan Kesehatan Ibu dan Bayi, Penurunan Angka Kesakitan TBC, Penurunan Angka Kesakitan HIV/AIDS, Penurunan Prevalensi Stunting dan Wasting, dan Pelayanan Keluarga Berencana.

Penelitian Pendukung:

1. **Kuraesin (2022)** menjelaskan bahwa manfaat mutu pelayanan kesehatan termasuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, yang erat hubungannya dengan program-program kesehatan nasional.
2. **Fachrurrozi et al. (2023)** menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.



Gambar 1 Kerangka Konsep

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode cross-sectional study. Populasi penelitian adalah seluruh pasien di RSUD Haji Makassar. Sampel yang diambil berjumlah 102 responden menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen atau data yang telah tersedia di rumah sakit.

Pengolahan data dilakukan melalui lima tahap, yaitu: editing (pemeriksaan data), coding (pemberian kode), scoring (pemberian nilai), entry data, dan cleaning data (pembersihan data dari kesalahan). Analisis data dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis univariat, untuk mendeskripsikan masing-masing variabel secara frekuensi dan persentase. Analisis bivariat, untuk menguji hubungan antar dua variabel menggunakan uji Chi-square. Data diperoleh selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan disajikan secara naratif dalam bentuk deskriptif.

HASIL

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Variabel Penelitian

1) Manajemen Rumah Sakit

Tabel 1 Distribusi Berdasarkan Dimensi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Haji Makassar

No	Manajemen Rumah Sakit	n	(%)
1	Baik	80	78.4
2	Kurang Baik	22	21.6
Total		102	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan dari total 102 responden, sebagai besar memiliki persepsi baik terhadap manajemen rumah sakit yaitu sebanyak 80

responden dengan presentase (78.4%) dan sebagian kecil yang menyatakan Manajemen rumah sakit kurang baik 22 dengan presentase (21.6%).

2) Pelayanan berfokus pada pasien

Tabel 2 Distribusi Berdasarkan dimensi Pelayanan berfokus pada pasien di RSUD Haji Makassar

No	Pelayanan Berfokus Pada Pasien	N	(%)
1	Baik	99	97.1
2	Kurang Baik	3	2.9
Total		102	100,0

Pada Tabel menunjukkan dari total 102 responden, sebagai besar responden yang memiliki persepsi tingkat pelayanan berfokus pada pasien yang baik sebanyak 99 responden dengan persentase (97.1%) dan sebagian kecil yang menyatakan kurang baik yakni 3 dengan persentase (2.9%).

3) Sasaran keselamatan pasien

Tabel 3 Distribusi berdasarkan dimensi sasaran keselamatan pasien di RSUD Haji Makassar

No	Sasaran Keselamatan Pasien	n	(%)
1	Baik	99	97.1
2	Kurang baik	3	2.9
Total		102	100,0

Sumber : Data Primer

Pada Tabel di atas menunjukkan dari total 102 responden, sebagian besar memiliki persepsi Baik terhadap sasaran keselamatan pasien yaitu sebanyak 99 responden dengan presentase (97.1%) dan sebagian kecil yang menyatakan kurang baik yakni 3 dengan presentase (2.9%).

4) Program nasional

Tabel 4 Distribusi berdasarkan dimensi Program Nasional di RSUD Haji Makassar

No	Program Nasional	n	(%)
1	Baik	99	97.1
2	Kurang baik	3	2.9
Total		102	100,0

Sumber : Data Primer

Pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan dari total 102 responden, sebagian besar responden yang memiliki persepsi Baik terhadap Program Nasional yaitu sebanyak 99 responden dengan presentase (97.1%) dan sebagian kecil yang menyatakan kurang baik yakni 3 responden dengan presentase (2.9%).

5) Mutu pelayanan

Tabel 5 Distribusi berdasarkan dimensi Mutu Pelayanan Di RSUD Haji Makassar

No	Mutu Pelayanan	n	(%)
1	Baik	98	96.1
2	Kurang baik	4	3.9
Total		102	100,0

Sumber : Data Primer

Pada Tabel di atas menunjukkan dari total 102 responden, sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan yaitu sebanyak 98 responden dengan presentase (96.1%) dan sebagian kecil yang menyatakan Kurang baik yakni 4 responden dengan presentase (3.9%).

2. analisis bivariat

a. Pengaruh manajemen rumah sakit terhadap mutu pelayanan

Tabel 6 Pengaruh manajemen rumah sakit terhadap mutu Pelayanan di RSUD Haji Makassar

Manajemen rumah sakit	Mutu Pelayanan				Total		Nilai P 0,031
	Baik		Kurang baik				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	79	77,5	1	1,0	80	78,4	
Kurang baik	19	18,6	3	3,0	22	21,6	
Total	98	96,1	4	4,0	102	100,0	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 102 responden, sebagian besar responden menganggap manajemen rumah sakit sudah baik dengan jumlah sebanyak 80 responden, adapun responden yang menganggap manajemen rumah sakit sudah baik dan menilai mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 79 (77,5%) responden. Kemudian terdapat 1 (1,0%) responden yang menganggap manajemen rumah sakit di rumah sakit sudah baik tetapi menilai mutu pelayanan kurang baik. Dan sebagian kecil responden menganggap manajemen rumah sakit masih kurang baik dengan jumlah sebanyak 19 (18,6%) responden, adapun responden yang menganggap manajemen rumah sakit di rumah sakit kurang baik tetap menilai mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 22 (21,6%), kemudian terdapat 3 (3,0%) responden yang menganggap manajemen rumah sakit kurang baik dan menilai mutu pelayanan yang kurang baik.

b. Pengaruh pelayanan berfokus pada pasien terhadap mutu pelayanan

Tabel 7 Pengaruh pelayanan berfokus pada pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar

Pelayanan Berfokus pada pasien	Mutu Pelayanan				Tota l		Nilai P
	Baik		Kurang baik				
	n	%	N	%	N	%	0,003
Baik	97	95,1	2	2,0	99	97,0	
Kurang baik	1	1,0	2	2,0	3	3,0	
Total	98	96,1	4	4,0	102	100,0	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 102 responden, sebagian besar responden menganggap pelayanan berfokus pada pasien sudah baik dengan jumlah sebanyak 99 responden, adapun responden yang menganggap pelayanan berfokus pada pasien sudah baik dan menilai mutu pelayanan baik yaitu sebanyak

97 (95,1%) responden. Kemudian terdapat 2 (2,0%) responden yang menganggap pelayanan berfokus pada pasien di rumah sakit sudah baik tetapi menilai mutu pelayanan kurang baik. Dan sebagian kecil responden menganggap pelayanan berfokus pada pasien masih kurang baik dengan jumlah sebanyak 1 (1,0%) responden, adapun responden yang menganggap pelayanan berfokus pada pasien di rumah sakit kurang baik 3 (3,0%) responden, kemudian terdapat 2 (2,0%) responden yang menganggap pelayanan berfokus pada pasien kurang baik dan menilai mutu pelayanan yang kurang baik.

c. Pengaruh Sasaran Keselamatan Pasien terhadap Mutu Pelayanan

Tabel 8 Pengaruh Sasaran keselamatan pasien terhadap Mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar

Program Nasional	Mutu Pelayanan				Total	Nilai P		
	Baik		Kurang baik			N	%	0,003
	n	%	N	%				
Baik	97	95,0	2	2,0	99	97,0		
Kurang baik	1	1,0	2	2,0	3	3,0		
Total	98	96,0	4	4,0	102	100,0		

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 102 responden, sebagian besar responden menganggap sasaran keselamatan pasien sudah baik dengan jumlah sebanyak 99 responden, adapun responden yang menganggap sasaran keselamatan pasien sudah baik dan menilai mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 98 (96,0%) responden. Kemudian terdapat 1 (1,0%) responden yang menganggap sasaran keselamatan pasien di rumah sakit sudah baik tetapi menilai mutu pelayanan kurang baik. Dan sebagian kecil responden menganggap sasaran keselamatan pasien masih kurang baik dengan jumlah sebanyak 0 (0,0%) responden, adapun responden yang menganggap pelayanan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit kurang baik 3 (3,0%) responden, kemudian terdapat 3 (3,0%) responden yang menganggap sasaran keselamatan pasien kurang baik dan menilai mutu pelayanan yang kurang baik.

d. Pengaruh Program Nasional terhadap Mutu Pelayanan

Tabel 9 Pengaruh Program Nasional terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Haji Makassar

Program Nasional	Mutu Pelayanan				Tota		Nilai P 0,003
	Baik		Kurang baik		1		
	n	%	N	%	N	%	
Baik	97	95,0	2	2,0	99	97,0	
Kurang baik	1	1,0	2	2,0	3	3,0	
Total	98	96,0	4	4,0	102	100,0	

Sumber : Data Primer

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Manajemen Rumah Sakit Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji chi-square diperoleh nilai signifikan atau *P-Value* sebesar 0,031 yang $<0,05$. Hal ini berarti bahwa, manajemen yang ada di RSUD Haji Makassar memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar. Artinya, semakin baik manajemen yang diterapkan di RSUD Haji Makassar maka semakin meningkat pula mutu pelayanan yang ada di RSUD Haji Makassar. Sebaliknya, semakin buruk manajemen yang diterapkan di RSUD Haji Makassar maka semakin buruk pula mutu pelayanan yang ada di RSUD Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putu Indah Rosita, 2023) yang berjudul "Strategi Manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien" yang menyatakan bahwa sebagian besar responden puas (60,8%) ada keterkaitan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan *emphaty* (*p-value* 0,004 OR: 3.733) Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* merupakan variabel dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

b. Pengaruh Pelayanan Berfokus Pada Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji chi-square diperoleh nilai signifikan atau *P-Value* sebesar 0,003 yang $<0,05$. Hal ini berarti bahwa, pelayanan yang ada di (RSUD) Haji Makassar memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap mutu pelayanan yang ada di RSUD Haji Makassar. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan di RSUD Haji Makassar, maka mutu pelayanan juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan di RSUD Haji Makassar kurang memadai, mutu pelayanan pun akan cenderung menurun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chanafie et al., 2022) yang berjudul "Pengaruh budaya pelayanan berfokus pada pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD DKI Jakarta" yang menyatakan bahwa rerata penerapan budaya PCC sebesar 52,41, rerata mutu pelayanan di RSUD DKI Jakarta sebesar 68,73. Budaya pelayanan PCC ada hubungan positif yang kuat ($r=0,867$) dan bermakna ($p,0,05$) terhadap mutu pelayanan.

c. Pengaruh Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji chi-square diperoleh nilai signifikan atau *P-Value* sebesar 0,000 yang $<0,05$. Hal ini berarti bahwa, variabel sasaran keselamatan pasien yang ada di (RSUD) Haji Makassar memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap mutu pelayanan yang ada di RSUD Haji Makassar. Artinya, semakin baik penerapan sasaran keselamatan pasien di RSUD Haji Makassar, semakin meningkat pula mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika penerapan sasaran keselamatan pasien kurang memadai, mutu pelayanan di rumah sakit tersebut cenderung akan menurun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Faluzi et al.,

2018) Yang berjudul “Analisis Penerapan Upaya Pencapaian Standar Sasaran Keselamatan Pasien Bagi Profesional Pemberi Asuhan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017”. Dimana pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa penerapan sasaran keselamatan pasien di rawat inap sudah baik tetapi belum maksimal dengan rata-rata capaian sebanyak 89%.

d. Pengaruh Program Nasional Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji chi-square diperoleh nilai signifikan atau *P-Value* sebesar 0,003 yang $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa program nasional yang diterapkan di RSUD Haji Makassar memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar. Artinya, semakin baik pelaksanaan program nasional di RSUD Haji Makassar, semakin meningkat pula mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelaksanaan program nasional kurang memadai, mutu pelayanan di rumah sakit tersebut cenderung akan menurun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. D. Setiawan et al., 2022) Yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional” Yang menyatakan bahwa Hasil uji Chi Square didapat hasil p value dibawah ($p < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa alternatif (H_a) diterima atau hipotesa null (H_0) ditolak yang menunjukkan ada hubungan yang signifikansi antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Makassar dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara manajemen rumah sakit terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar
2. Terdapat pengaruh antara pelayanan berfokus pada pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar.
3. Terdapat pengaruh antara sasaran keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar
4. Terdapat pengaruh antara program nasional terhadap mutu pelayanan di RSUD Haji

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Standar Akreditasi Rumah sakit Terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Haji Makassar, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada RSUD Haji Makassar lebih memperhatikan prosedur yang lebih efektif agar dapat meningkatkan kesiapan dan respon terhadap kejadian yang dapat membahayakan keselamatan pasien, serta menciptakan

budaya keselamatan yang lebih baik.

2. Disarankan kepada RSUD Haji Makassar lebih meningkatkan cara penyampaian informasi kepada pasien, agar rumah sakit dapat membantu pasien merasa percaya diri dalam membuat keputusan terkait perawatan kesehatan mereka.
3. Disarankan kepada RSUD Haji Makassar lebih memperhatikan dan meningkatkan tindakan pencegahan yang efektif seperti lingkungan yang aman, edukasi pasien dan keluarga tentang resiko cedera akibat jatuh dan cara pencegahannya agar dapat mengurangi resiko jatuh dan meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan.
4. Disarankan kepada RSUD Haji Makassar lebih meningkatkan edukasi terkait dengan pencegahan stunting dan wasting pada anak-anak agar dapat mengurangi angka stunting dan wasting.
5. Disarankan kepada RSUD Haji Makassar lebih meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit agar dapat membantu memastikan pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pasien yang lebih tinggi.

REFERENSI

- Alfiana,(2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Kota Madiun Tahun 2019 Title. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Almardiah, A., & Jalan, H. Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan*.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.V6i2.7457>
- Chanafie, D., Asmirajanti, M., & Abeng, T. De. (2022). Pengaruh Budaya Pelayanan Berfokus Pada Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Rsu Dki Jakarta. *The Journal Of Hospital Accreditation*, 04, 13–16. [Http://ojs.mutupelayanankesehatan.net/index.php/jha/article/view/117](http://ojs.mutupelayanankesehatan.net/index.php/jha/article/view/117)
- Daminggo, C. A. A., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2022). Analisis Peran Kepemimpinan Dan Motivasi Tim Akreditasi Dalam Keberhasilan Capaian Akreditasi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 106–114.
- Dian Rika. (2019). *Analisis Tingkat Pemenuhan Standar Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat (Pkpo) Dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Versi 2017 Di Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan*.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literatur Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (Jurrike)*, 2(1), 123–134.
- Faluzi, A., Machmud, R., & Arif, Y. (2018). Analisis Penerapan Upaya Pencapaian Standar Sasaran Keselamatan Pasien Bagi Profesional Pemberi Asuhan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rawat Inap Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2007), 34. <https://doi.org/10.25077/jka.V7i0.919>

Faradiba, H. (2019). Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Patient Centered Care

- (Pcc) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember. *Digital Repository Universitas Jember*, 1–101. <https://Repository.Unej.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/94279>
- Fathoni, R., & Bachtiar, A. (2022). Analisis Hubungan Akreditasi Rumah Sakit Dengan Penetapan Rujukan Covid-19 Di Dki Jakarta. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6), 7656–7663.
- Gladys, A. B. (2021). *Gambaran Tata Kelola Rumah Sakit Berdasarkan Standar Akreditasi Snars Edisi 1 Di Rumah Sakit Elim Rantepao*.
- Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Rsud Haji Makassar. *Window Of Health : Jurnal Kesehatan*, July 2021, 282–288. <https://doi.org/10.33096/Woh.V4i03.241>
- Hidayat, E. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Xxi(1), 316–326.
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academies Press.
- Kemenkes Ri. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan Kmk 1128. *Keputusan Menteri Kesehatan*, 19(8), 1–342. *Bisnis Ritel - Ekonomi*
- Kherunnisa, T., Rahsa Puji, L. K., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame Of Health Journal*, 1(1), 97–107.
- Kuraesin, S. S. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok Tahun 2020*. 1–89. [http://Repository.Uima.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/6658%0ahttp://Repository.Uima.Ac.Id/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/6658/Skripsi Sri Sariningsih Fix.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repository.Uima.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/6658%0ahttp://Repository.Uima.Ac.Id/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/6658/Skripsi%20Sri%20Sariningsih%20Fix.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Ley 25.632. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Diruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Dr.H Abdul Moeloek*.
- Makassar, S. M. (2020). *Skripsi Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung Penelitian Fenomenologi*.
- McKee, M., & Healy, J. (2002). *Hospital and Health Systems*. European Observatory on Health Systems and Policies.
- Meilia, Riska Edwi. (2021). *Edu Dharma Journal : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Pasien Rawat Inap Rsud Tamansari Provinsi Dki Jakarta*. 5(1), 42–50.
- Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (N.D.). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Title*.
- Nasution, N. A., & Syarqawi, A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Interpersonal Terhadap Penyesuaian Diri Siswa Mtsn 2 Medan. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 15(1), 120–130. <https://doi.org/10.47498/Tadib.V15i1.1979>
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.V5i1.787>
- Putu Indah Rosita, N. (2023). Strategi Manajemen Rumah Sakit Dalam. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 28–35.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2 No. 2(2), Maret.
- Ramadhani, (2018). *Memberikan edukasi kepada pasien guna menerapkan Evaluasi budaya di rumah sakit dalam meningkatkan keselamatan pasien*, L, 8.

- Rhaina Al Yasin, Nadya Salsabila, Umami Rahma, & Novita Dwi Istanti. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Literature Review. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 01-11. <https://doi.org/10.30640/Digital.V1i4.338>
- Rusdianti. (2024). *Pelaksanaan Survei Akreditasi Rumah Sakit Dalam Rangka Mendukung Program Nasional*. 1-4.
- Sasaran, D., Pasien, K., Untuk, S., Mencapai, P., & Keperawatan, S. (2022). *Hubungan Budaya Keselamatan Pasien*.
- Setiawan, A. C. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Peserta Bpjs Di Rsud Kabupaten Magelang Tahun 2018*. 1-77.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Silviyah, A., Kapalawi, I., Bahry, N., Bagian, N., Rumah, M., Fakultas, S., Masyarakat, K., & Hasanuddin, U. (2019). *Penilaian Pengelolaan Budaya Keselamatan Pasien Di Rsud Haji Makassar Management Of Patient Safety Culture Assessment At Rsud Haji Makassar*. 1-11.
- Sudirman, Riski, Y. All. (2023). Manajemen Mutu. In *Gunadarma University* (Issue 7).
- Sujito. (2022). *Analisis Kesiapan Menghadapi Akreditasi Berdasarkan Standar Akreditasi Versi Snars 1*. 7(2), 334-346.
- supriyanto,s.,& Ernawaty,E (2010) Manajemen kesehatan. Yogyakarta: Gajdah mada university Press
- Syahnita, R. (2021). Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang. *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*, 6.
- Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. T. (2016). Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12-17. [Http://ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Zaini Miftach. (2024). Implementasi Permenkes/Pmk No 34 Tahun 2022 Tentang Kriteria Akreditasi Dalam Pengaturan Tarif Akreditasi. 4(8), 53-54.