

Pengaruh Nilai Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang

Tri Hastuti Megawati¹, Ahdun Trigono, Yuli Prapanca

1Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia
megawahono78@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara meningkatkan kepercayaan masyarakat karena berorientasi pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien sesuai dengan standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai akreditasi rumah sakit terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode studi cross-sectional dengan data primer yaitu kuesioner yang dianalisis menggunakan uji statistik chi-square untuk analisis bivariat dan regresi logistik untuk analisis multivariat. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (p-value <0.001, OR = 39.87), Akses dan Kesenambungan Pelayanan (p-value <0.001, OR = 38.96), Pengkajian Pasien (p-value <0.001, OR = 22.96), Komunikasi dan Edukasi (p-value <0.001, OR = 40.35). Analisis multivariat menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan signifikansi yang kuat dengan variabel yang paling berpengaruh secara signifikan yaitu Sasaran Keselamatan Pasien dengan OR sebesar 90.79.

Kata kunci: Nilai Akreditasi, Kualitas Pelayanan, Keselamatan Pasien

ABSTRACT

Background: Hospital accreditation is one of the ways to enhance public trust, as it focuses on improving quality and patient safety in accordance with established standards. This study aims to examine the impact of hospital accreditation scores on patients' perceptions of service quality at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Bhayangkara Palembang Hospital. **Methods:** This study employs a cross-sectional study design using primary data collected through questionnaires. The data were analyzed using chi-square statistical tests for bivariate analysis and logistic regression for multivariate analysis. **Results:** The findings indicate that the variables significantly affecting service quality include Infection Prevention and Control (p<0.001, OR = 39.87), Service Access and Continuity (p<0.001, OR = 38.96), Patient Assessment (p <0.001, OR = 22.96), Communication and Education (p<0.001, OR = 40.35). Multivariate analysis confirms that all variables show strong significance, with Patient Safety Goals being the most significant factor, having an OR of 90.79.

Keywords: Accreditation, Service Quality, Patient Safety

PENDAHULUAN

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) merupakan acuan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan nasional. Untuk mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, Kementerian Kesehatan menetapkan 6 (enam) hal prinsip atau disebut sebagai pilar transformasi kesehatan yang juga merupakan bentuk penerjemahan reformasi sistem kesehatan nasional dimana salah satunya adalah Transformasi Layanan Rujukan, yaitu dengan perbaikan mekanisme rujukan dan peningkatan akses dan mutu layanan rumah sakit, dan layanan laboratorium kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat

Di dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan disampaikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit umum meliputi pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan

kebidanan, pelayanan kefarmasian dan pelayanan penunjang. Kewajiban Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit melalui pelaksanaan standar mutu dalam penyelenggaraan Rumah Sakit, penerapan standar keamanan dan keselamatan Pasien, pengukuran indikator nasional mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit, dan pelayanan dengan tidak membedakan ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas, latar belakang sosial politik dan antar golongan. Pelaksanaan standar mutu dalam penyelenggaraan Rumah Sakit dilakukan melalui proses registrasi, lisensi, akreditasi, dan penerapan standar pelayanan, standar profesi, dan standar prosedur operasional.

Kualitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran penting dalam menghadapi berbagai tantangan kesehatan yang ada di Indonesia. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Akreditasi Rumah Sakit adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit, setelah dilakukan penilaian bahwa Rumah Sakit telah memenuhi standar Akreditasi. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit, wajib dilakukan Akreditasi secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali. Akreditasi dilaksanakan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang berasal dari dalam atau luar negeri menggunakan standar Akreditasi yang telah disetujui oleh Menteri yang memuat pedoman yang berisi tingkat pencapaian yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit dan keselamatan pasien.

Akreditasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit yang bersangkutan karena berorientasi pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Peningkatan mutu pelayanan akan mempermudah dan menimbulkan efisiensi proses administrasi, biaya serta penggunaan sumber daya, menciptakan lingkungan internal rumah sakit yang lebih kondusif untuk penyembuhan, pengobatan dan perawatan pasien, mendengarkan pasien dan keluarga, menghormati hak-hak pasien, serta memberikan jaminan, kepuasan dan

perlindungan kepada masyarakat atas pemberian pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang masih belum terkontrol optimalisasinya masih menjadi permasalahan dalam pelayanan pada pasien baik dari segi administrasi, fasilitas hingga hubungan pasien dengan petugas menjadi pertimbangan penulis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan standar akreditasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh nilai akreditasi rumah sakit terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai akreditasi rumah sakit terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang. Data primer penelitian ini yaitu menggunakan survei dengan kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Januari 2025 di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang.

Populasi pada penelitian merupakan seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang. Jumlah pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Rawat Jalan

Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang pada bulan Januari hingga November 2024 yaitu sebanyak 15.444 pasien dengan kunjungan di bulan Januari 2024 yaitu sebanyak 1.606 pasien. Sampel penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel penelitian minimal yang dibutuhkan yaitu sebanyak 94 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Kriteria inklusi dalam pemilihan sampel untuk penelitian ini yaitu pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam yang bersedia untuk menjadi responden penelitian dan mengisi kuesioner yang diberikan. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu pasien dengan kehilangan kesadaran, pasien dengan gangguan jiwa, dan pasien dengan kondisi medis yang berat.

Analisis data pada penelitian dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat. Analisis univariat bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam tentang masing-masing variabel yang diteliti. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Analisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada penelitian ini dilakukan menggunakan uji statistik *chi square* dengan tingkat signifikansi sebesar $<0,05$. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, manajemen rekam medik dan informasi kesehatan, pencegahan dan

pengendalian infeksi, akses dan kesinambungan pelayanan, pengkajian pasien, komunikasi dan edukasi, serta sasaran keselamatan pasien. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Analisis multivariat pada penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor independen yang paling signifikan dalam memengaruhi variabel dependen dengan metode regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Usia		
	<20 tahun	0	0
	20-30 tahun	18	18
	31-40 tahun	22	22
	>40 tahun	61	61
	Total	100	100
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	51	51
	Perempuan	49	49
	Total	100	100
3	Pekerjaan		
	Pegawai	32	32
	Negeri Sipil (PNS)	23 8	23 8
	Wiraswasta	37	37
	Tidak Bekerja Lainnya		
	Total	100	100

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden berada di usia lebih dari 40 tahun, jenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan lainnya selain pegawai negeri sipil dan wiraswasta.

Tabel 2. Analisis Bivariat Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Pencegahan dan Pengendalian Infeksi, Akses dan Kesenambungan Pelayanan, Pengkajian Pasien, Komunikasi dan Edukasi, dan Sasaran Keselamatan Pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan

Variabel	Kualitas Pelayanan				p-value	OR
	Cukup		Kurang			
	N	%	N	%		
Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan						
Cukup	38	63.3	22	36.6	0.737	1.15
Kurang	24	60.0	16	40.0		
Pencegahan dan Pengendalian Infeksi						
Cukup	50	73.5	18	26.4	<0.001	4.63
Kurang	12	37.5	20	62.5		
Akses dan Kesenambungan Pelayanan						
Cukup	44	80.0	11	20.0	<0.001	6.00
Kurang	18	40.0	27	60.0		
Pengkajian Pasien						
Cukup	44	74.5	15	25.4	0.002	3.74
Kurang	18	43.9	23	56.1		
Komunikasi dan Edukasi						
Cukup	42	67.7	20	32.3	0.131	1.89
Kurang	20	52.6	18	47.3		
Sasaran Keselamatan Pasien						
Cukup	50	78.1	14	21.8	<0.001	7.14
Kurang	12	33.3	24	66.6		

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan yaitu Pencegahan dan Pengendalian Infeksi, Akses dan Kesenambungan Pelayanan, Pengkajian Pasien, dan Sasaran Keselamatan Pasien. Variabel Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, serta Komunikasi dan Edukasi tidak berhubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan. Variabel yang memiliki *odds ratio* paling tinggi yaitu sasaran keselamatan pasien

Tabel 3. Analisis Multivariat Pencegahan dan Pengendalian Infeksi, Akses dan Kesenambungan Pelayanan, Pengkajian Pasien, Komunikasi dan Edukasi, Sasaran Keselamatan Pasien

Variabel	p-value	OR/Exp (B)	95% CI	
			Lower	Upper
Pencegahan dan Pengendalian Infeksi	<0.001	39.87	5.16	307.52
Akses dan Kesenambungan Pelayanan	<0.001	38.96	4.95	306.66
Pengkajian Pasien	<0.001	22.96	3.65	144.23
Komunikasi dan Edukasi	<0.001	40.35	4.62	352.27
Sasaran Keselamatan Pasien	<0.001	90.79	9.38	878.91

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan hasil analisis multivariat dengan regresi logistik yaitu semua variabel menunjukkan signifikansi yang kuat dengan variabel yang paling berpengaruh secara signifikan yaitu Sasaran Keselamatan Pasien dengan OR sebesar 90.79

Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen rekam medik dan informasi kesehatan tidak memiliki hubungan yang

signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value 0.737.

Pengelolaan rekam medis merupakan bagian penting dari sistem layanan kesehatan yang bertujuan untuk mengatur informasi kesehatan pasien secara efektif dan efisien. Penelitian oleh Gabriella et al (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan mutu rekam medis elektronik memengaruhi tingkat baik dan buruknya keselamatan pasien.

Rekam medis elektronik dengan tingkat yang baik dapat mempermudah input diagnosis, mempermudah saat monitor evaluasi dinas kesehatan dan akreditasi, mempermudah pemenuhan aspek hukum, serta mempermudah mengetahui jumlah pasien, menghitung kebutuhan gizi dan linen.

Manajemen rekam medik dan informasi kesehatan dalam pelayanan di rumah sakit berkaitan dengan pengelolaan data pasien. Manajemen yang baik dapat mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan informasi dalam mendukung pengambilan keputusan. Faktor seperti kelengkapan, pengarsipan, sistem pengelolaan dan keamanan data rekam medis menjadi dasar dalam penilaian manajemen rekam medis di rumah sakit. Penyampaian informasi kesehatan kepada pasien seperti penyakit yang diderita, rencana terapi hingga tindakan yang akan diberikan merupakan hal penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

Hasil penelitian bahwa pencegahan dan pengendalian infeksi memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value <0.001.

Pencegahan dan pengendalian infeksi adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk

mencegah, mengurangi, dan mengendalikan penyebaran penyakit infeksi di fasilitas layanan kesehatan. Penelitian oleh Pandeirroot et al (2023) menunjukkan bahwa alternatif pemecahan masalah dalam pencegahan dan pengendalian penyakit yaitu mengadakan pertemuan dengan manajemen rumah sakit untuk memberikan dukungan bagi tim PPI, mendanai pelatihan lanjutan dan seminar, melakukan pendekatan interpersonal, serta memberikan edukasi dan motivasi kepada petugas kesehatan.

Pencegahan dan pengendalian infeksi dalam pelayanan di rumah sakit berperan dalam mengelola risiko terjadinya penyebaran infeksi di lingkungan rumah sakit. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mematuhi standar prosedur pencegahan infeksi yang telah ditetapkan dengan mencuci tangan, menggunakan alat pelindung diri dengan baik, hingga menjaga higienitas semua area di lingkungan rumah sakit. Selain itu, langkah yang penting bagi rumah sakit yaitu menyediakan fasilitas kebersihan yang memadai baik di area pelayanan. Pemberian informasi mengenai pencegahan infeksi juga perlu dilakukan agar pasien dapat secara mandiri mengurangi risiko terjadinya penyebaran infeksi.

Akses dan Kesenambungan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses dan kesinambungan pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value <0.001.

Penelitian oleh Susanti et al (2022) menunjukkan bahwa akses pasien melalui portal untuk menghubungi rumah sakit bermanfaat bagi pasien dan pendamping pasien. Selain itu, hal ini membantu dalam memangkas waktu administrasi bagi tim klinis untuk mengakses riwayat kesehatan pasien sehingga memudahkan komunikasi antara dokter-pasien untuk penanganan yang memerlukan tindakan medis segera.

Akses dan kesinambungan pelayanan dalam pelayanan di rumah sakit merujuk pada fasilitas, sistem administrasi hingga koordinasi dalam perawatan pasien. Hal ini dapat dilihat dari proses skrining dan kelengkapan administrasi pasien. Proses administrasi yang mudah mendukung proses pelayanan dengan memanfaatkan waktu dengan lebih efisien agar pasien dapat segera mendapatkan pelayanan kesehatan. Proses skrining yang cepat dan tepat serta diinformasikan dengan jelas dapat mendukung kualitas dari pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

Pengkajian Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengkajian pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value 0.002.

Penelitian ini sejalan dengan dengan hasil penelitian oleh Maarif et al (2023) dimana hasil analisis menunjukkan bahwa penegakkan diagnosis berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0.000.

Pengkajian pasien dalam pelayanan di rumah sakit yaitu proses dalam menilai kondisi pasien secara menyeluruh sebagai langkah awal sebelum diberikan tindakan. Hal yang dapat menjadi masalah dalam pengkajian pasien yaitu apabila dalam proses awal tidak dilakukan wawancara mengenai riwayat kesehatan pasien maupun pemeriksaan secara komprehensif. Selain itu, perlu pula dilakukan evaluasi mengenai faktor risiko tertentu yang diderita pada pasien yang dapat menjadi pertimbangan dalam penatalaksanaan. Pelayanan yang lancar tanpa adanya hambatan administrasi dan kelengkapan fasilitas juga menjadi pendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Komunikasi dan Edukasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan edukasi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value 0.131.

Penelitian oleh Karaca (2018) menunjukkan bahwa pemberian informasi kepada pasien oleh perawat mengenai tindakan dan prosedur yang dilakukan serta penjelasan terkait penyakit, diagnosis dan pengobatan memastikan kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Selain itu diharapkan pula pemberian perawatan dalam kerangka penghormatan, perhatian dan kesopanan oleh perawat terhadap pasien dengan menekankan pentingnya komunikasi.

Komunikasi dan edukasi dalam pelayanan di rumah sakit berperan dalam pemberian informasi mengenai kondisi kesehatan, perawatan dan rencana tindakan yang jelas. Hal ini dapat dilakukan dengan penjelasan mengenai kondisi kesehatan dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien dan pendamping pasien. Selain itu, diperlukan pula penjelasan oleh petugas mengenai pengobatan atau tindakan yang akan didapatkan oleh pasien dengan memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya atau

menyampaikan kekhawatirannya mengenai kondisinya.

Sasaran Keselamatan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sasaran keselamatan pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang dengan nilai p-value <0.001.

Penelitian oleh Shabrina et al (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan identifikasi pasien dengan kesesuaian standar operasional prosedur. Dalam pelaksanaan identifikasi di Patient Safety RS Siloam Bekasi Timur terdapat pedoman dalam melakukan identifikasi pasien dan standar operasional prosedur pemasangan gelang identitas, pengambilan darah dan spesimen, identifikasi sebelum tindakan/prosedur medis dan penunjang diagnosa.

Sasaran keselamatan pasien dalam pelayanan rumah sakit bertujuan untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan medis, infeksi, cedera bahkan kematian pasien. Sasaran keselamatan pasien dapat terlihat melalui proses identifikasi pasien seperti memberikan gelang pada pasien yang dirawat, kartu tanda pasien, label nama pada setiap obat pasien hingga pendataan ulang sebelum diberikan tindakan. Setelah dilakukan

identifikasi, dilakukan pula konfirmasi sebelum dilakukan prosedur medis pada pasien. Selain itu, pemberian informasi mengenai obat yang diberikan kepada pasien juga diperlukan agar tidak ada kesalahan dalam penatalaksanaan. Rumah sakit juga harus menerapkan kebersihan dan higienitas agar mencegah terjadinya masalah medis seperti penyebaran infeksi dalam lingkungan rumah sakit.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan gambaran karakteristik responden penelitian yaitu pada rentang usia lebih dari 40 tahun, jenis kelamin laki-laki, dan pekerjaan lainnya selain pegawai negeri sipil dan wiraswasta.

Hasil analisis didapatkan bahwa terdapat hubungan pencegahan dan pengendalian infeksi terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang, terdapat hubungan akses dan kesinambungan pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang, terdapat hubungan pengkajian pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang, dan terdapat hubungan sasaran keselamatan pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan

pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu sasaran keselamatan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang. Dari hasil penelitian tersebut maka rumah sakit mempertimbangkan hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mendukung pengembangan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RS Bhayangkara Palembang serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahaan
4. Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.
5. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. 2015; 3.
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit
7. Azwar. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher. 2010; 3.
8. Mangkunegara, Anwar, Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda. 2002.
9. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhalindo. 2000; 1.
10. Pohan. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Bekasi: Kesaint Blane. 2003.
11. Aditama. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press). 2007; 2(3).
12. Assaf. Penilaian Kualitas Persfektif Internasional. Jakarta: EGC. 2009.
13. Donabedian. Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Criteria and Standards of Quality. Michigan: Health Administration Press, Ann Arbor. 1982; 2.
14. Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press. 2000; 1(2).
15. Nawangsari ER. Model Pelayanan Kesehatan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur). Jurnal Aplikasi Manajemen. 2012; 10(3).
16. Solehudin et al. Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Jurnal Medika Husada. 2023; 3(1).
17. Asmirajanti et al. Penerapan Standar Akreditasi Terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19. Journal of Hospital Accreditation. 2021; 3(2).
18. Astriani et al. Implementasi Kebijakan Akreditasi Rumah Sakit di RSK Ibu Anak Pucuk Permata Hati Denpasar. Jurnal Pendidikan Tambusai. 2023; 7(3).

19. Amri et al. Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2024; 8(1).
20. Suwandy et al. Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Budaya Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2023; 7(3).
21. Endriani et al. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi dan Sikap Terhadap Pelaksanaan Patient Safety di Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV 02.07.04 Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2024; 8(2).
22. Aryanto E, Indrawati L, Rosa T. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Perawat dalam Penerapan Kewaspadaan Standar di RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2023; 7(4).
23. Gabriella T, Cicilia W, Ahdun T. Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Kualitas Mutu dan Keselamatan Pasien di RSIA Permata Sarana Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2023; 7(4).
24. Pandeiroot I, Niode NJ, Rampengan NH. Analisis Pelaksanaan Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi Nosokomial di Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon. *e-Clinic*. 2024; 12(1): 111-115.
25. Susanti ID, Sulistiadi W. Efektivitas Portal Pasien Dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2022; 6(1).
26. Maarif I, Haeruddin, Sumiaty. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 2023; 4(2): 79-88.
27. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019; 6: 535-545.
28. Shabrina GH, Sutarno M. Gambaran Umum Manajemen Investigasi Pasien Yang Tepat Di RS Siloam Bekasi Timur Periode Januari 2022. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2022;6(1).