

Literature Review: Dampak Akreditasi Fasilitas Kesehatan terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Manajemen

Literature Review: The Impact of Health Facility Accreditation on the Effectiveness of Management Oversight Systems

Syifa Fitriana Qurrotaayun^{1*}, Rahma Nasywa Sabilla², Dian Mardiana Lestari³, Virgine Weby Anastasia⁴, Muhamad Rama Noufalwafiq⁵, Siti Aisyah⁶, Harry Fauzi⁷

¹ *Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta; 2310713012@mahasiswa.upnvj.ac.id ;

² Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713023@mahasiswa.upnvj.ac.id

³ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713013@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁴ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713006@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁵ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713042@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁶ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713022@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁷ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ; 2310713155@mahasiswa.upnvj.ac.id

*(2310713012@mahasiswa.upnvj.ac.id)

ABSTRACT

The quality of healthcare services is a crucial indicator in ensuring patient safety, and accreditation serves as a strategic instrument to achieve this goal. Accreditation functions as a framework to assess and improve the effectiveness of management oversight in healthcare facilities. This study aims to identify and analyze the impact of accreditation on the effectiveness of management oversight systems. The research design is a literature review by analyzing 12 national and international articles from the Google Scholar database published between 2014 and 2024. Data collection was conducted systematically using the PICO approach, with predetermined inclusion and exclusion criteria. Thematic analysis was applied to examine relevant study findings. Results show that accreditation enhances communication among healthcare workers, compliance with procedures, service documentation, and safety culture. However, challenges such as limited resources, organizational cultural differences, and high implementation costs remain obstacles. In conclusion, accreditation has proven to be an effective managerial tool for improving service quality and management oversight systems in healthcare facilities. It is recommended that to ensure its sustainability, strengthening human resource capacity, responsive policy support, and continuous technical assistance—especially in resource-limited areas—are essential.

Keywords : Accreditation, Health Management, Monitoring system

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tolok ukur penting dalam menjamin keselamatan pasien, dan akreditasi menjadi instrumen strategis untuk mencapainya. Akreditasi berperan sebagai kerangka kerja untuk menilai dan meningkatkan efektivitas pengawasan manajemen di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak akreditasi terhadap efektivitas sistem pengawasan manajemen. Desain penelitian ini adalah literature review dengan menganalisis 12 artikel nasional dan internasional dari database Google Scholar yang terbit dalam rentang 2014–2024. Teknik pengambilan data dilakukan secara sistematis menggunakan pendekatan PICO, dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Analisis dilakukan secara tematik terhadap hasil-hasil studi yang relevan. Hasil menunjukkan bahwa akreditasi mampu meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan, kepatuhan terhadap prosedur, dokumentasi pelayanan, serta budaya keselamatan. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, perbedaan budaya organisasi, dan biaya tinggi menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Kesimpulannya Akreditasi terbukti menjadi alat manajerial yang efektif dalam meningkatkan mutu dan sistem pengawasan manajemen di fasilitas kesehatan. Disarankan untuk memastikan keberlanjutannya, dibutuhkan penguatan kapasitas SDM, dukungan kebijakan, serta pendampingan teknis berkelanjutan terutama di wilayah terbatas.

Kata Kunci : Akreditasi, Manajemen Kesehatan, Sistem pengawasan



PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu prioritas utama dalam sistem kesehatan nasional¹. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan mekanisme yang dapat menjamin bahwa fasilitas pelayanan kesehatan beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu mekanisme penting dalam menjamin hal tersebut adalah melalui proses akreditasi. Akreditasi merupakan bentuk penilaian eksternal terhadap institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien. Proses akreditasi mencakup evaluasi atas kepatuhan terhadap standar, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan kerja sama antar profesi dalam manajemen pelayanan. Tujuan utama dari akreditasi ini mencakup peningkatan mutu pelayanan, perlindungan terhadap keselamatan pasien, serta dukungan terhadap kebijakan pemerintah di bidang kesehatan. Selain itu, akreditasi juga berperan dalam memperkuat profesionalisme fasilitas kesehatan di tingkat nasional maupun internasional².

Fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) dituntut untuk memberikan lingkungan yang aman dan mendukung, tidak hanya bagi pasien tetapi juga untuk keluarga, staf atau petugas medis, serta pengunjung. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas, peralatan medis, dan sumber daya manusia harus dilakukan secara efektif melalui sistem manajemen yang terencana dan terpantau. Manajemen fasilitas dan keselamatan yang baik meliputi perencanaan berbasis kebutuhan layanan klinis, edukasi staf tentang manajemen risiko, evaluasi kinerja sistem kritis, serta pelaksanaan kajian risiko menyeluruh terhadap seluruh lingkungan rumah sakit³. Proses ini menjadi inti dari sistem pengawasan manajemen yang efektif karena memungkinkan deteksi dini terhadap potensi risiko, serta mendorong perbaikan berkelanjutan di semua lini layanan.

Kewajiban akreditasi bagi puskesmas diatur secara tegas dalam regulasi, khususnya melalui Permenkes tentang Akreditasi Puskesmas. Namun, regulasi tersebut belum diikuti dengan ketentuan sanksi bagi pihak yang tidak mematuhi. Konsekuensi bagi puskesmas yang belum terakreditasi adalah tidak dapat menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Berdasarkan penelitian oleh Nugroho, dkk. (2023), tanggapan puskesmas terhadap kebijakan akreditasi ini beragam. Sebagian merasa bahwa pelaksanaannya cukup menantang karena keterbatasan dalam aspek sumber daya fisik dan sosial, terlebih karena semua puskesmas diharuskan memenuhi standar yang sama dalam waktu yang bersamaan³.

Akreditasi tidak hanya berdampak pada kualitas layanan kesehatan, tetapi juga memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas fungsi pengawasan manajerial⁴. Melalui pelaksanaan akreditasi, fasilitas kesehatan memperoleh kerangka kerja yang sistematis untuk mengidentifikasi kelemahan dalam tata kelola, merumuskan standar operasional prosedur yang lebih baik, dan meningkatkan akuntabilitas internal. Dalam pengawasan manajemen, akreditasi berfungsi sebagai media evaluasi yang mendorong kepatuhan, perbaikan berkelanjutan, dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya dan proses pelayanan. Efektivitas sistem pengawasan manajemen sendiri dapat diukur melalui sejumlah indikator, seperti konsistensi pelaporan dan pemantauan risiko, keterlibatan lintas profesi dalam perbaikan mutu, kepatuhan terhadap prosedur standar, serta keberhasilan dalam menurunkan insiden keselamatan pasien. Indikator-indikator ini mencerminkan tingkat kedewasaan organisasi dalam mengelola risiko serta dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola yang baik⁵.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk., (2021) di Puskesmas Medan Helvetia menyebutkan bahwa, efektivitas dari akreditasi yang dilakukan oleh puskesmas tersebut cukup baik, dan membuat pelayanan puskesmas tersebut juga jadi lebih baik. Akan tetapi budaya organisasi adalah konstruksi yang cukup lemah dalam efektivitas pelaksanaan pelayanan kesehatan setelah akreditasi di unit tingkat tinggi dan rendah. Namun, terdapat beberapa orang atau nakes yang menganggap bahwa dengan adanya akreditasi ini membuat mereka terhambat karena harus menyesuaikan dengan sistem yang baru, dan hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar⁶.

Akreditasi tidak seharusnya dipandang sekadar sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai peluang untuk membangun budaya organisasi yang berorientasi pada mutu dan keselamatan. Ketika

akreditasi dijalankan dengan komitmen dan integritas, maka hal tersebut akan menjadi pemicu lahirnya sistem pengawasan manajemen yang lebih adaptif, responsif, dan efisien di fasilitas kesehatan. Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak akreditasi terhadap efektivitas sistem pengawasan manajemen di fasilitas kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau tinjauan pustaka, dengan mengkaji berbagai sumber referensi ilmiah yang diperoleh melalui Google Scholar. Literatur yang dianalisis dalam studi ini mencakup jurnal-jurnal nasional dan internasional yang relevan, yang diterbitkan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, yaitu dari tahun 2014 hingga 2024. Fokus utama pencarian literatur adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pengaruh akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan terhadap efektivitas sistem pengawasan manajemen.

Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang disusun berdasarkan pendekatan kerangka PICO (*Population, Intervention, Comparison, Outcome*). Komponen Populasi dalam penelitian ini merujuk pada fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Intervensi yang dikaji adalah pelaksanaan atau implementasi akreditasi. Penelitian ini mencakup perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah akreditasi atau antara fasilitas yang telah terakreditasi dan yang belum. Sedangkan *Outcome* yang diharapkan adalah efektivitas sistem pengawasan manajemen, yang dapat dilihat dari aspek kepatuhan terhadap prosedur, sistem evaluasi internal, peningkatan mutu pelayanan, serta keselamatan pasien.

Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian mencakup “akreditasi fasilitas kesehatan”, “akreditasi rumah sakit”, “efektivitas pengawasan manajemen”, “mutu pelayanan kesehatan”, dan “keselamatan pasien”. Kombinasi kata kunci tersebut digunakan dalam bahasa Indonesia dan disesuaikan dengan padanan kata yang umum digunakan dalam literatur ilmiah. Seleksi artikel dilakukan secara sistematis dengan menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas secara langsung hubungan antara akreditasi dan sistem pengawasan manajemen, artikel yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2014–2024, serta artikel yang tersedia dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Sedangkan, kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, artikel yang tidak melalui proses penelaahan sejawat (peer-reviewed), serta artikel duplikat dari sumber yang sama.

HASIL

Tabel 1. Hasil Tela’ah Literatur

No	Penulis (tahun)	Judul	Metode	Temuan
1	Mandawati, M., Fu’adi, M., J., & Jaelan (2018)	Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo	Studi kualitatif	Penerapan akreditasi memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kesadaran perawat dalam menjaga keselamatan pasien, khususnya melalui peningkatan dalam pelaporan, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP), komunikasi antar tenaga kesehatan, pendokumentasian, dan peningkatan sarana. Namun, perawat juga menilai akreditasi menyita waktu, menambah beban dokumentasi, dan meningkatkan beban kerja administratif.
2	Yulinar, V., S., & Dhamanti, I. (2024)	Pengaruh dan Penerapan Akreditasi terhadap Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: <i>Literatur Review</i>	Studi literatur	Akreditasi rumah sakit berhubungan positif dengan peningkatan keselamatan pasien melalui penerapan standar, perbaikan sistem komunikasi, penurunan insiden keselamatan, dan penguatan budaya keselamatan. Namun, hambatan

				seperti biaya tinggi, keterbatasan sarana, dan budaya organisasi mempengaruhi efektivitas implementasi akreditasi.
3	Berliana R., & Widowati, E. (2019)	Tinjauan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Akreditasi Rumah Sakit	Deskriptif kualitatif	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan di RSIA X sebagian besar belum memenuhi standar SNARS edisi 1; hanya 32% elemen terpenuhi, khususnya pada aspek keselamatan dan keamanan. Akreditasi mendorong rumah sakit menyusun regulasi internal dan meningkatkan pelatihan staf sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.
4	Bua', R., R., Alim, A., & Zamli (2024)	Analisis Peran Sumber Daya terhadap Pencapaian Akreditasi Puskesmas di Daerah Sangat Terpencil	Survei analisis dan studi potong lintang (<i>cross-sectional study</i>)	Terdapat hubungan signifikan antara kecukupan sumber daya manusia dan keberhasilan proses akreditasi di Puskesmas terpencil. Keterbatasan SDM, dana, dan pemahaman staf menjadi penghambat utama sehingga penguatan kapasitas SDM menjadi kunci pencapaian akreditasi.
5	Sondakh, I. C., Korompis, G. E. C., & Mandagi, C. K. F. (2020)	Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas di Kota Manado	Kualitatif dan Teknik Triangulasi (validasi data)	Terdapat perbedaan faktor pendukung antara puskesmas Tuminting dan Minanga. Puskesmas mempersiapkan akreditasi dengan mengikuti panduan dan melatih pegawai, sedangkan puskesmas Minanga lebih fokus pada pengurusan SDM dan menyusun dokumen untuk menjadi faktor pendukung akreditasi. Dan terdapat faktor penghambat dari keduanya, yaitu dalam sarana dan prasarana.
6	Ningsih S. (2018)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Implementasi Standar Manajemen K3 Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2017	Kuantitatif, survei Analitik, desain <i>cross sectional study</i> .	Terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi Standar Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3), seperti penyuluhan dan pelatihan K3, tapi juga terdapat hambatan yaitu seperti kualitas SDM, tingkat upah dan jaminan sosial dan yang lainnya, akan tetapi hal tersebut sudah teratasi dan implementasi bisa dikatakan cukup baik, terutama dalam aspek law enforcement dan pemerataan latihan
7	Kristanto P.F., & Lisdiono P. (2025)	Risk Management Practices in Regional Public Hospitals: An Analysis of Blud Financial Management in Accordance with Ministerial Regulations	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, analisis tematik & naratif	Terdapat kesenjangan di RSUD W dalam efektivitas sistem pengawasan manajemen risiko. Diantaranya, kesenjangan implementasi dengan regulasi, minimnya dokumentasi dan koordinasi formal, tidak dilakukannya evaluasi residual risk dan internal control, keterbatasan keterlibatan unit non-klinis, dan ketergantungan terhadap konsultasi eksternal. Pengawasan internal hanya terjadi atau dilakukan pada saat akreditasi, dan tidak berlanjut dengan konsisten.
8	Nurfaidah, N., Hafizha, Y. C. & Yeni, H. (2025)	Transformasi Efisiensi Layanan Kesehatan dengan Sistem Informasi	Kualitatif, dengan kerangka	Ditemukan bahwa, sistem manajemen informasi di RSUD Sulawesi Barat masih sangat lemah atau terdapat

		Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat	evaluasi <i>HOT-FIT (Human, Organization, Technology, Net Benefit)</i> , analisis data Model Miles & Huberman.	kesenjangan, yaitu dari tidak adanya sistem audit internal digital yang dimana dapat mengawasi akurasi dan kecepatan input data, terdapat kekurangan pada pengawasan manajerial terhadap pelaksanaan SOP, dan evaluasi tidak rencana atau bersifat sporadis.
9	Umam, S. K., & Fauzi, M. N. (2024)	Evaluasi Sistem Pelaporan Kinerja Sebagai Instrumen Penjaminan Mutu Eksternal Di Madrasah Diniyyah Al-amiriyyah	Kualitatif, studi kasus intrinsik	Umpan balik dari pihak eksternal, seperti lembaga akreditasi tidak hanya sebagai formalitas tetapi sebagai sumber informasi yang mengarahkan, mengevaluasi dan memperbaiki praktik suatu organisasi
10	Barus, M. B., Silalahi, S. A., Lubis, S. A., & Purba, S. H. (2024)	Studi Literatur: Analisis Manfaat Penilaian Akreditasi bagi Pasien, Masyarakat dan Puskesmas.	Studi Kepustakaan	Akreditasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
11	Dewi Umbarsari & Elisa Murti Puspitaningrum (2018)	Strategi peningkatan mutu layanan rumah sakit (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Jambi)	deskriptif kualitatif	Perencanaan strategi serta perubahan yang terstruktur dan berkelanjutan akan menghasilkan keluaran yang baik, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
12	Adinda Lutfiana dkk. (2023)	Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Cilandak dalam meningkatkan akreditasi ke tingkat paripurna	deskriptif kualitatif	Puskesmas perlu dinilai oleh pihak luar melalui akreditasi berdasarkan standar yang berlaku untuk memastikan perbaikan mutu, peningkatan kinerja, dan penerapan manajemen risiko berjalan terus-menerus.

PEMBAHASAN

Akreditasi fasilitas kesehatan merupakan instrumen strategis dalam menjamin mutu pelayanan dan keselamatan pasien, sekaligus menjadi titik krusial dalam pembentukan sistem pengawasan manajemen yang efektif. Berdasarkan hasil tinjauan berbagai literatur, akreditasi menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sistem dokumentasi, dan budaya keselamatan yang selaras dengan prinsip-prinsip pengawasan manajemen. Penelitian oleh Bua et al. (2024) menunjukkan bahwa kecukupan sumber daya manusia berpengaruh terhadap keberhasilan proses akreditasi di daerah terpencil⁷. Hal ini menandakan bahwa akreditasi tidak hanya menuntut standar teknis, tetapi juga mendorong penguatan struktur manajerial, termasuk distribusi dan perencanaan tenaga kerja. Kondisi ini menegaskan bahwa akreditasi dapat memperkuat fungsi pengawasan internal, terutama dalam mengawasi kualitas dan efektivitas pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian oleh Mandawati et al. (2018) mengungkapkan bahwa akreditasi mendorong tenaga kesehatan seperti perawat untuk lebih taat pada standar operasional prosedur (SOP), meningkatkan komunikasi antar staf, dan meningkatkan kualitas dokumentasi yang terkoordinasi antar profesi dalam pelayanan kesehatan⁸. Praktik-praktik ini menciptakan sistem kerja yang lebih tertata dan mudah dievaluasi, sehingga menjadi komponen penting dalam sistem pengawasan manajemen berbasis data dan prosedur.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulinar dan Dharmanti (2024) memperkuat temuan tersebut, menyimpulkan bahwa akreditasi berhubungan positif dengan peningkatan keselamatan pasien, perbaikan komunikasi tim, dan penerapan sistem manajemen mutu secara menyeluruh. Namun, mereka juga menyoroti hambatan implementasi, seperti keterbatasan sumber daya, tingginya biaya, dan perbedaan budaya organisasi⁹. Tantangan ini menegaskan perlunya penguatan fungsi manajemen pengawasan yang adaptif dan

berkelanjutan untuk memastikan bahwa dampak positif akreditasi benar-benar terimplementasi di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, Berliana dan Widowati (2019) memperlihatkan bahwa sistem manajemen keselamatan di rumah sakit yang belum terakreditasi sebagian besar belum memenuhi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS), terutama pada aspek pendidikan staf dan dokumentasi¹⁰. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa akreditasi mendorong perubahan menyeluruh dalam tata kelola, yang secara langsung mempengaruhi struktur pengawasan mutu dan tingkat kepatuhan terhadap regulasi.

Hasil penelitian Umam, S. K., & Fauzi, M. N. (2024) menunjukkan bahwa manajemen memainkan peran strategis dalam mengoptimalkan akreditasi sebagai sistem pengawasan yang mendorong perbaikan berkelanjutan. Umpan balik dari lembaga akreditasi tidak hanya diterima sebagai laporan biasa, tetapi digunakan secara aktif oleh manajemen untuk mengadakan diskusi, mengevaluasi kinerja, dan menyusun langkah-langkah perbaikan¹¹. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari Barus, M. B., Silalahi, S. A., Lubis, S. A., & Purba, S. H. (2024) yang menunjukkan bahwa manajemen memiliki peran krusial dalam mengoptimalkan akreditasi sebagai bagian dari sistem kesehatan, khususnya di tingkat Puskesmas. Melalui penerapan standar akreditasi, manajemen dapat mendorong perbaikan mutu layanan, pengelolaan risiko secara sistematis, serta peningkatan keselamatan dan kepuasan pasien. Manajemen juga bertanggung jawab mengkoordinasikan sumber daya, membangun budaya mutu, dan memperkuat kolaborasi antar tenaga kesehatan¹². Dengan peran aktif manajemen, akreditasi tidak hanya menjadi syarat administratif, tetapi menjadi alat strategis dalam menciptakan layanan kesehatan yang efektif, aman, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, akreditasi tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga sebagai sistem pembelajaran berkelanjutan yang memperkuat peran manajemen dalam membangun sistem kesehatan yang adaptif, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam penerapan sistem manajemen, tidak selalu berjalan dengan lancar, ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung terhadap akreditasi di setiap rumah sakit/puskesmasnya. Selain faktor pendukung, pastinya ada faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Seperti yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sondakh, I. C., et al. (2020), yang dimana hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat perbedaan faktor pendukung antara puskesmas Tuminting dan Minanga. Puskesmas Tuminting mempersiapkan akreditasi dengan mengikuti panduan dan melatih pegawai, sedangkan puskesmas Minanga lebih fokus pada pengurusan SDM dan menyusun dokumen untuk menjadi faktor pendukung akreditasi yang akan dilakukan. Disisi lain, terdapat faktor penghambat dari kedua puskesmas tersebut, yaitu sama-sama mengalami kesulitan dalam hal sarana dan prasarana. Dalam mengatasi masalah yang dihadapi, kedua puskesmas mengambil tindakan yang berbeda. Puskesmas Tuminting memilih untuk memakai dana operasional untuk mengatasi hal tersebut. Sedangkan puskesmas Minanga memilih untuk membuat laporan kepada Dinas Kesehatan terkait keterlambatan pengadaan sarana dan prasarana¹³. Penelitian lain juga menemukan adanya faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan akreditasi manajemen kesehatan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Ningsih S. (2018) terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi Standar Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3), seperti penyuluhan dan pelatihan K3, pelaksanaan program K3 yang baik, pemeriksaan kesehatan karyawan, dan juga ketersediaan APD. Disisi lain, terdapat juga hambatan yaitu seperti kualitas SDM, tingkat upah dan jaminan sosial, data dan informasi K3 yang kurang, dan penegakan aturan agar semua orang disiplin, akan tetapi hal tersebut sudah teratasi dan implementasi bisa dikatakan cukup baik, terutama dalam aspek law enforcement dan pemerataan latihan¹⁴.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto dan Lisdiono (2025) menyatakan bahwa terdapat kesenjangan yang cukup mempengaruhi kinerja pegawai di RSUD W dalam efektivitas sistem pengawasan manajemen risiko. Diantaranya, kesenjangan implementasi dengan regulasi, minimnya dokumentasi dan koordinasi formal, tidak dilakukannya evaluasi residual risk dan internal control, keterbatasan keterlibatan unit non-klinis, dan ketergantungan terhadap konsultasi eksternal. Pengawasan internal hanya terjadi atau dilakukan pada saat akreditasi, dan tidak berlanjut dengan konsisten¹⁵. Yang dimana, kita bisa lihat dari

kondisi tersebut, bahwa regulasi yang sudah tersedia, tidak menjamin pelaksanaannya terinternalisasi sepenuhnya. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan temuan penelitian yang dilakukan Nurfaidah, et al. (2025), yang dimana terdapat kesenjangan cukup kuat juga dalam sistem pengawasan manajemen. Dalam penelitiannya ditemukan bahwa, sistem manajemen informasi di RSUD Sulawesi Barat masih sangat lemah atau terdapat kesenjangan, yaitu dari tidak adanya sistem audit internal digital yang dimana dapat mengawasi akurasi dan kecepatan input data, terdapat kekurangan pada pengawasan manajerial terhadap pelaksanaan SOP, dan evaluasi tidak rencana atau bersifat sporadis¹⁶. Dari kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pengawasan yang ada masih sangat bersifat sporadis, reaktif dan belum terintegrasi dengan baik dalam struktur organisasi. Ini mengartikan bahwa di rumah sakit diperlukan penguatan mekanisme pengawasan yang berkelanjutan, berbasis dengan data, dan juga harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM), serta didukung oleh teknologi yang memadai.

Pada penelitian Dewi Umbar Sari & Elisa Murti Puspitaningrum (2018) Kualitas pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam manajemen, baik di sektor publik maupun swasta. Fenomena ini muncul karena meningkatnya harapan masyarakat akan perbaikan kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan kesehatan, dari waktu ke waktu. Manajemen RSIA Annisa Jambi menerapkan beberapa strategi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Beberapa strategi tersebut antara lain: Pertama penerapan SOP yang terukur, kedua Budaya Layanan Prima (service excellence), Ketiga, Membangun Unit Penunjang, Keempat, Keseimbangan misi sosial dan misi Ekonomi, Kelima, Survei Kepuasan Berkelanjutan, Keenam, Akreditasi rumah sakit¹⁷.

Berdasarkan penelitian Adinda Lutfiana dkk. (2023), Untuk terus meningkatkan mutu dan kinerja serta menerapkan manajemen risiko secara berkelanjutan, Puskesmas memerlukan penilaian dari pihak eksternal melalui mekanisme akreditasi yang mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam meraih akreditasi paripurna fokus menjalankan program yang sudah ada dan sesuai dengan poin-poin penilaian akreditasi. Penilaian akreditasi meliputi tiga indikator: Administrasi Manajemen (Admen), Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)¹⁸. Agar dapat berfungsi optimal, Puskesmas perlu mengelola organisasinya dengan baik, mencakup kinerja dan proses pelayanan, serta sumber daya yang digunakan. Pengelolaan ini penting untuk meningkatkan mutu, manajemen risiko, keselamatan pasien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Puskesmas tidak memiliki anggaran khusus untuk persiapan akreditasi, kecuali dana saat pelaksanaan survei. Persiapan akreditasi juga tidak memiliki prosedur khusus. Namun, Puskesmas memiliki berbagai SOP pelayanan, seperti pendaftaran pasien (umum, BPJS, online, telemedicine), laboratorium, pengadaan barang dan jasa, penggunaan alat kesehatan, serta SOP di berbagai poli (umum, lansia) dan SOP terkait penyakit serta pelayanan klinis.

SIMPULAN DAN SARAN

Akreditasi fasilitas kesehatan terbukti menjadi instrumen strategis dalam memperkuat sistem pengawasan manajemen dan peningkatan mutu layanan. Manajemen memegang peran kunci dalam mengoptimalkan akreditasi tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai alat untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan memanfaatkan umpan balik dari lembaga akreditasi, manajemen dapat melakukan evaluasi, memperbaiki sistem kerja, dan membangun budaya mutu yang kuat. Akreditasi juga terbukti membantu meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan, kepatuhan terhadap standar prosedur, serta dokumentasi pelayanan yang lebih tertata. Namun, masih ada tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sumber daya, biaya yang tinggi, dan perbedaan budaya organisasi antar fasilitas kesehatan. Manajemen fasilitas kesehatan harus dibekali kemampuan dan pelatihan yang memadai agar dapat menjalankan perannya secara efektif. Pemerintah juga perlu memastikan distribusi sumber daya yang adil, terutama untuk Puskesmas dan rumah sakit di wilayah yang kurang berkembang. Pendampingan teknis, peningkatan kapasitas staf, serta perbaikan sistem dokumentasi perlu terus didorong, terutama pada fasilitas

yang belum terakreditasi. Selain itu, pendekatan yang adaptif dan berkelanjutan dalam pengawasan manajemen akan sangat membantu dalam menjawab berbagai tantangan implementasi di lapangan. Dengan langkah-langkah tersebut, akreditasi dapat benar-benar menjadi pendorong perubahan positif dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat dan Unggul. 1–186 (2023).
2. Ferizal. *Sejarah Mutu Dan Keselamatan Pasien Akreditasi Rumah Sakit Dan Akreditasi Puskesmas*. (CV Jejak, 2021).
3. Nugroho, A. P., Ardani, I. & Effendi, D. E. Dampak kebijakan akreditasi puskesmas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial* **14**, 59–82 (2023). <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/3039>
4. Sumarli, J. N., Adhikara, M. F. A. & Ahmad, H. Apakah Sistem Pengendalian Manajemen Mampu Mengukur Efisiensi dan Efektifitas Kinerja Rumah Sakit? *Journal of Hospital Management* **2**, 216 (2019). <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4364>
5. Sukma, S., Jusuf, M. I. & Lamangantjo, C. J. Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi terhadap Kinerja Puskesmas Kota Barat pada Situasi Pandemi COVID-19. *Health Information: Jurnal Penelitian* **15**, (2023). <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1115>
6. Utami, S. N. & Lubis, S. Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform* **8**, 10–21 (2021). <https://journal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/1658>
7. Bua, R. R. & Alim, A. ANALISIS PERAN SUMBER DAYA TERHADAP PENCAPAIAN AKREDITASI PUSKESMAS DI DAERAH SANGAT TERPENCIL. *Jurnal Mitraset* **14**, 709–718 (2024). <https://journal.stikmks.ac.id/index.php/a/article/view/476>
8. Mandawati, M. Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. in *Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference* **1**, 116–121 (2018). <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/unc/article/view/2902>
9. Yulinar, V. S. & Dhamanti, I. PENGARUH DAN PENERAPAN AKREDITASI TERHADAP KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW. *Jurnal Kesehatan Tambusai* **5**, 2965–2976 (2024). <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/28074/20206>
10. Berliana, R. & Widowati, E. Tinjauan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Akreditasi Rumah Sakit. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* **3**, 492–503 (2019). <https://journal.unnes.ac.id/sju/higeia/article/view/30254>
11. Umam, S. K. & Fauzi, M. N. Evaluasi Sistem Pelaporan Kinerja Sebagai Instrumen Penjaminan Mutu Eksternal Di Madrasah Diniyyah Al-amiriyyah. *ProBisnis: Jurnal Manajemen* **15**, 116–124 (2024). <https://ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/800>
12. Barus, M. B., Silalahi, S. A., Lubis, S. A. & Purba, S. H. Studi Literatur: Analisis Manfaat Penilaian Akreditasi bagi Pasien, Masyarakat dan Puskesmas. *Jurnal Kolaboratif Sains* **7**, 2627–2634 (2024). <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/5564>
13. Sondakh, I. C., Korompis, G. E. C. & Mandagi, C. K. F. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN AKREDITASI PUSKESMAS DI KOTA MANADO. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi* **9**, (2020). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/29588>

14. Ningsih, S. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Implementasi Standard Manajemen K3 di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2017. *The Indonesian Journal of Medical Laboratory* **1**, (2018). <https://ijml.jurnalsenior.com/index.php/ijml/article/view/6>
15. Kristanto, P. F. & Lisdiono, P. Risk Management Practices in Regional Public Hospitals: An Analysis of BLUD Financial Management in Accordance with Ministerial Regulations. *E-Jurnal Akuntansi* **3**, 417–431 (2025). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/122360>
16. Nurfaidah, N., Hafizha, Y. C. & Yeni, H. Transformasi Efisiensi Layanan Kesehatan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1929–1941 (2025). <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i3.4072>
17. Umbarsari, D. & Puspitaningrum, E. M. STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Jambi). *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah* **12**, (2018). <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/538>
18. Lutfiana, A. et al. Strategi pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kecamatan Cilandak dalam meningkatkan akreditasi ke tingkat paripurna. *Pentahelix* **1**, 1–14 (2023). <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.1-14>