Syntax Admiration: p-ISSN 2722-7782 | e-ISSN 2722-5356 Vol. 5, No. 12, Desember 2024

**Analisis Status Akreditasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Tenaga Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba**

**Winda Ovi Puspitasari1\*, Mustamin2, Julia Fitrianingsih3, Jangga4, Muhammad Tahir Malik5**

1,2,3,4,5 Universitas Mega Rezky Makassar, Indonesia

Email: windaop@yahoo.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh status akreditasi terhadap kepuasan tenaga kesehatan dan pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba, yang diwajibkan oleh Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit untuk melaksanakan akreditasi setiap tiga tahun guna meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan fenomenologis, data dikumpulkan melalui wawancara dengan 15 tenaga kesehatan dan 6 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akreditasi berdampak positif terhadap kepuasan kedua kelompok. Tenaga kesehatan menyatakan bahwa fasilitas yang ditingkatkan, keamanan kerja, dan perhatian terhadap kinerja mereka telah memenuhi harapan. Sementara itu, pasien merasa puas dengan kualitas fasilitas fisik dan non-fisik, waktu tunggu yang terkendali, ketepatan dokter dalam melakukan visitasi, serta keramahan dan kehati-hatian tenaga kesehatan dalam pelayanan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa status akreditasi berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan baik tenaga kesehatan maupun pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba.

**Kata Kunci:** Akreditasi, Kepuasan Tenaga Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Hikmah Masamba, Layanan Kesehatan.

***Abstract***

*This study aims to analyze the effect of accreditation status on the satisfaction of health workers and patients at Hikmah Masamba Hospital, which is required by the Law of the Republic of Indonesia No. 44 of 2009 concerning Hospitals to carry out accreditation every three years to improve the quality of service and patient safety. Using qualitative methods and phenomenological approaches, data were collected through interviews with 15 health workers and 6 patients. The results of the study showed that accreditation had a positive impact on the satisfaction of both groups. Healthcare workers stated that their improved facilities, work safety, and attention to performance have met expectations. Meanwhile, patients are satisfied with the quality of physical and non-physical facilities, controlled waiting times, the accuracy of doctors in conducting visits, and the friendliness and caution of health workers in providing services. From these results, it can be concluded that accreditation status plays a significant role in increasing the satisfaction of both health workers and patients at Hikmah Masamba Hospital.*

***Keywords:*** *Accreditation, Health Worker Satisfaction, Patient Satisfaction, Hikmah Masamba Hospital, Health Services*

**Pendahuluan**

Sektor kesehatan di seluruh dunia telah menekankan pentingnya peningkatan kualitas dan keselamatan pasien melalui standar sistematis seperti akreditasi rumah sakit (Sianturi et al., 2019). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendorong akreditasi sebagai pendekatan fundamental untuk memastikan layanan kesehatan berkualitas, terutama di negara berkembang (Sari, 2022). Akreditasi rumah sakit berperan tidak hanya dalam meningkatkan standar perawatan pasien tetapi juga dalam memperkuat kepercayaan antara penyedia layanan kesehatan dan komunitas (Sesrianty et al., 2019). Akreditasi telah menjadi ukuran yang diakui secara internasional yang menunjukkan kepatuhan sebuah institusi kesehatan terhadap tolok ukur keselamatan dan kualitas, sehingga memengaruhi sistem kesehatan global untuk mengadopsinya sebagai komponen inti dari strategi keselamatan pasien mereka (Asmaruddin, 2017);(Astari et al., 2021).

Beberapa elemen mempengaruhi keberhasilan implementasi dan dampak akreditasi rumah sakit (Maatisya & Santoso, 2022). Faktor utama meliputi budaya organisasi, keterlibatan tenaga kesehatan, infrastruktur, serta kebijakan pemerintah yang mendukung peningkatan kualitas secara berkelanjutan di rumah sakit (Misnaniarti et al., 2017). Sumber daya finansial, pelatihan, dan komitmen dari manajemen rumah sakit juga sangat penting untuk memenuhi standar akreditasi. Faktor-faktor ini memengaruhi kualitas layanan kesehatan dan berdampak pada tingkat kepuasan tenaga kesehatan serta pasien.

Ketika persyaratan akreditasi diterapkan dengan efektif, hal ini dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperbaiki lingkungan rumah sakit, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan moral staf dan hasil perawatan pasien yang lebih baik. Perubahan positif seperti peningkatan fasilitas, protokol perawatan pasien yang lebih baik, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi pada tenaga kesehatan adalah hasil yang umum dari akreditasi. Studi menunjukkan bahwa rumah sakit terakreditasi biasanya mengalami lebih sedikit keluhan pasien dan mendapatkan kepercayaan lebih tinggi dari komunitas sekitar.

Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama: status akreditasi rumah sakit dan kepuasan tenaga kesehatan serta pasien. Status akreditasi berfungsi sebagai variabel independen yang menunjukkan standar kualitas yang dipenuhi oleh rumah sakit. Kepuasan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien adalah variabel dependen yang mencerminkan persepsi kualitas dan keandalan layanan rumah sakit dari perspektif internal staf dan pasien. Akreditasi sering kali dikaitkan dengan kondisi kerja yang lebih baik bagi staf, yang merasa lebih aman, dihargai, dan termotivasi di lingkungan yang terakreditasi. Kepuasan pasien juga penting, mencakup faktor-faktor seperti ketepatan waktu perawatan, komunikasi yang jelas, dan kompetensi tenaga kesehatan yang dirasakan pasien.

Kebutuhan mendesak akan penelitian ini terletak pada meningkatnya penekanan terhadap kualitas dan keselamatan layanan kesehatan di Indonesia, seperti yang ditunjukkan oleh persyaratan regulasi yang mewajibkan akreditasi rutin bagi rumah sakit. Mengingat meningkatnya kesadaran publik dan permintaan terhadap layanan kesehatan berkualitas, rumah sakit harus berupaya memenuhi standar akreditasi untuk tetap kompetitif dan dipercaya oleh masyarakat. Menggali dampak akreditasi pada tingkat kepuasan baik tenaga kesehatan maupun pasien dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dan pembuat kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan​.

Rumusan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui status akreditasi rumah sakit dengan tingkat kepuasan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Hikmah Masamba? 2) Untuk mengetahui status akreditasi di rumah sakit dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba?

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana status akreditasi Rumah Sakit Hikmah Masamba memengaruhi kepuasan tenaga kesehatan dan pasien. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memahami aspek-aspek akreditasi yang berkontribusi terhadap motivasi karyawan dan kepercayaan pasien, dengan memberikan perspektif ganda tentang peran akreditasi dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan​.

Manfaat penelitian ini mencakup beberapa aspek penting bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi manajemen rumah sakit, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung lingkungan kerja yang meningkatkan kepuasan baik bagi pasien maupun karyawan. Untuk pembuat kebijakan, penelitian ini berfungsi sebagai acuan dalam menyempurnakan standar akreditasi, sehingga standar tersebut tidak hanya mencakup kualitas perawatan pasien tetapi juga kesejahteraan tenaga kesehatan. Selain itu, bagi komunitas akademik dan medis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan pada literatur ilmiah di bidang akreditasi kesehatan melalui bukti empiris dari Indonesia, yang dapat menjadi referensi bagi rumah sakit lain dalam menerapkan standar kualitas yang efektif dan berkelanjutan.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode kualitatif dengan pendekatan fenomenalogis. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Hikmah Masamba Jalan Ir. Soekarno, Kelurahan Kappuna, Kecamatan Masamba, Kabupaten Luwu Utara. Informan dari penelitian ini tenaga kesehatan di Rumah Sakit Hikmah Masamba dan pasien Rumah Sakit Hikmah Masamba. Untuk memperoleh informan penelitian, peneliti menggunakan teknik sampling purposive cara ini dilakukan atas dasar pertimbangan tertentu

Jumlah seluruh tenaga kesehatan RS Hikmah Masamba yang berjumlah 171 orang, Jumlah populasi tersebut terdiri dari 1 direktur, kebidanan 37 orang, keperawatan 60 orang, dokter IGD 12 orang, staf 8 orang, dokter spesialis 13, kefarmasian 8 orang, kesling 1 orang, keteknisian medis 3 orang, teknik biomedika 5 orang, analis 4 orang, kesmas 1 orang, gizi 1 orang, security 3 orang. Informan pada RS Hikmah Masamba sebanyak 15 tenaga kesehatan dan 6 pasien yaitu 3 pada rawat jalan dan 3 pada rawat inap.

Penelitian ini menggunakan metode *snowball sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi untuk memudahkan pengambilan informan. Kriteria inklusi bagi tenaga kesehatan di Rumah Sakit Hikmah Masamba mencakup mereka yang bersedia menjadi informan, memiliki waktu luang, dan memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun. Kriteria eksklusi adalah mereka yang tidak bersedia menjadi informan. Sebagai informan pasien, diambil enam pasien dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Hikmah Masamba, bersedia menjadi informan, kooperatif, dan pernah datang sebelumnya. Pasien yang menolak berpartisipasi, tidak menjawab seluruh pertanyaan, atau tidak kooperatif masuk dalam kriteria eksklusi. Variabel bebas (Independen) pada penelitian ini adalah status akreditasi rumah sakit. Variabel terikat (Dependen) pada penelitian ini adalah kepuasan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian ini dengan menggunakan wawancara dan catatan kunjungan rumah sakit sebelum dan sesudah akreditasi.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan oleh peneliti, sementara data sekunder diambil dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti laporan penelitian sebelumnya, buku, artikel, dan internet. Analisis data kualitatif dalam penelitian ini mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting, mengelompokkan, dan membuang data yang tidak relevan untuk memperjelas fokus penelitian (Anggito & Setiawan, 2018). Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara terorganisir untuk memudahkan penarikan kesimpulan, mengingat data kualitatif umumnya berbentuk naratif deskriptif. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang dilakukan dengan membandingkan gagasan objek penelitian dengan konsep dasar yang relevan.

**Hasil dan Pembahasan**

**Mutu Pelayanan Rumah Sakit**

Dimensi *Tangible* adalah kualitas pelayanan yaitu sarana fisik, ruang tunggu, penampilan gedung, kebersihan, serta penampilan petugas saat melayani pasien (Sondakh, Lengkong, & Palar, 2023). Berdasarkan wawancara yang di dapat semua informan tenaga Kesehatan dan juga pasien seluruhnya merasa puas. Tangible terkait tersedianya fasilitas rumah sakit sebagai penunjang dalam pelayanan pasien didapatkan sarana dan prasarana baik fasilitas fisik dan non fisik rumah sakit hikmah masamba dapat dikatakan baik. Dibuktikan dari bangunan Gedung yang baik, pencahayaan yang baik, suhu ruang dengan menggunakan AC setiap ruangan, ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat medis, kebersihan pada ruangan.

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti pada dimensi tangible di rumah sakit hikmah sudah baik, gudung rumah sakit hikmah adalah gedung yang masih baru, pencahayaan sudah baik, rumah sakit hikmah terus berupa dalam memberikan pelayanan yang terbaik terlihat dari terus diadakannya pengadaan alat dan bahan, seperti halnya adanya pengadaan alat CT-Scan baru-baru ini, penampilan tenaga Kesehatan pun cukup rapi dan sopan dengan menggunakan seragam rumah sakit.

Dimensi *Reliability* adalah kehandalan yaitu Kesesuaian janji antara pasien dan tenaga kesehatan, Ketepatan waktu pelayanan (Sondakh, Lengkong, & Palar, 2023). Bersadarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pasien semua informan menyatakan puas mulai dari ketepatan waktu tunggu pelayanan, dokter datang sesuai jam pelayanan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada dimensi *reliability* di rumah sakit hikmah sudah baik di buktikan juga dengan telaah dokumen rumah sakit yaitu laporan triwulan mutu rumah sakit Waktu Tunggu rawat jalan pada bulan april 82,05%, pada bulan Mei 80,52%, dan bulan juni 86,46% dengan target capaian 80%, berdasarkan data tersebut capaian waktu tunggu sempat turun di bulan april dan meningkat kembali pada bulan juni. Secara garis besar sudah mencapai target minumal. Sedangkan untuk kepatuhan waktu dokter visite pada bulan april 84,61%, mei 81,86%, sedangkan pada bulan juni 79,75%. Berdasarkan capaian waktu tersebut mengalami penurunan pada 3 bulan terakhir, dengan nilai minimal capaian 80%. Penyebab tidak tercapainya standar kepatuhan waktu visite dokter disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya jadwal dokter yang menumpuk, serta beberapa dokter merupakan tenaga ASN.

Dimensi Responsiveness adalah Staf dalam merespon keluhan, kemudahan dalam pelayanan seperti pendaftaran yang cepat, tanggap dalam melayani pasien. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 4 informan menyatakan puas akan hasil pelayanan yang diberikan, petugas datang tepat waktu dan sesuai aturan, petugas dalam melayani cepat dan tanggap. 1 informan menyatakan tidak puas karna petugas sering telat, dalam melayani keluhan juga terlalu lama. Informan tenaga kesehatan menyatakan bahwa mendahulukan kepentingan pasien adalah yang paling utama Ketika ada keluhan-keluhan mengenai perawatan baik rawat inap dan rawat jalan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan laporan triwulan mutu pelayanan rumah sakit pada Kecepatan Waktu Tanggap Komplain pada bulan April, Mei, Juni 0% dengan capaian target 80%. Hal ini bisa saja terjadi pasien tidak memberikan masukan pada kotak saran sehingga rumah sakit tidak mengetahui adanya keluhan pada pasien. Selain itu upaya responsive rumah sakit hikmah mempunyai program “ Larasati yaitu Layanan Satu Gerak Sepenuh hati” dimana program ini memberikan layanan penjemputan pasien dengan keadaan gawat darurat untuk memudahkan pasien dalam memperoleh pertolongan pertama.

Dimensi *Competency* adalah kemampuan dan keterampilan petugas untuk memberikan layanan Kesehatan (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020). Berdasarkan hasil wawancara seluruh responden mengatakan kompetensi seluruh tenaga Kesehatan di rumah sakit susai sesuai standar. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan pada pedoman UGD Rumah Sakit Hikmah di dapatkan kualifikasi jabatan mengenai gelar yang didapat setiap karyawan, masa kerja dan sertifikat, contohnya di rumah sakit hikmah untuk bisa jadi kepala ruangan minimal syarat gelar yang dimiliki adalah D3 masa kerja minimal 2 tahun dan wajib memiliki sertifikat pelatihan basic life support.

Dimensi *Creadibility* adalah Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan, dalam melakukan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020). Berdasarkan Hasil wawancara dengan informan tenaga Kesehatan menyatakan bahwa semua tindakan terhadap pasien harus diputuskan dengan baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Berdasarkan obeservasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam dimensi ini tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Hikmah telah menerapkan hal ini. Setiap tenaga Kesehatan dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan standar pelayanan yang ada.



Gambar 1. tenaga kesehatan menggunakan APD saat bekerja

Dimensi *Security* adalahpelayanan kesehatan harus diberikan secara aman, bebas dari segala bahaya dan risiko, memastikan bahwa semua data pasien aman (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020). Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa seluruh informan mengatakan bahwa data pasien haruslah privat tidak boleh ada satu orang pun yang boleh membocorkan data pasien. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa dalam pelayanan Kesehatan tenaga Kesehatan memberikan informasi yang lengkap mengenai semua Tindakan yang akan dilakukan dan meminta persetujuan pasien melalui infomed consent. Kemudian rekam medis pasien tidak boleh keluar dari rumah sakit dan di bawa oleh petugas Kesehatan, sesuai dengan dokumen standar operasional alur perawatan di rumah sakit hikmah sudah dengan baik menjalankan.

Dimensi *Access* adalah Adanya kemudahan dalam menjalin hubungan antara tenga kesehatan tengan pasien (Imran Ta, 2019). Hasil wawancara seluruh responden mengatakan bahwa rumah sakit dalam memberikan pelayanan sudah sangat terbuka. ketebukaan informasi publik memberikan kemudahkan setiap orang untuk bisa memperoleh informasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa rumah sakit hikmah sudah dengan baik terbuka dalam memberikan informasi pelayanan, terbukti dengan adanya media social seperti facebook dan Instagram yang aktif dalam memberikan informasi.

Dimensi *Understanding the costumer* adalah Melakukan segala upaya untuk mengetahui segala kebutuhan pasien (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020). Hasil wawancara dengan informan tenaga kesehatan didapatkan dalam hal pentingnya memahami kebutuhan pasien adalah komunikasi dengan pasien adalah kunci dalam mengetahui hal-hal yang di butuhkan dengan pasien. Dengan cara perawat berkeliling kesetiap ruangan 3-4 sekali untuk menanyakan apa yang di butuhkan pasien.

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti hal ini terdapat dalam uruian tugas perawat pelaksana dalam pedoman UGD RS Hikmah Masamba. Pada point Melaksanakan pencatatan dan pelaporan asuhan perawatan yang tepat dan benar, Melaksanakan serah terima tugas kepada petugas pengganti secara lisan / tertulis pada saat pergantian dinas, Memberikan *health education* kepada penderita dan keluarga, Memantau dan menilai kondisi pasien selanjutnya melakukan tindakan yang tepat berdasarkan hasil pemantauan, Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik antara pasien, keluarga, dokter serta sesama perawat.

Peningkatan mutu secara internal dapat di lakukan dengan penetapan, pengukuran, pelaporan, dan evaluasi indikator mutu serta pelaporan insiden keselamatan pasien. Sedangkan peningkatan mutu secara eksternal dapat dilakukan dengan perizinan, pelatihan dan akreditasi (Akhun, 2024).

Akreditasi Rumah sakit menurut Keputusan Menteri kesehatanh RI Nomer HK.01.07/MENKES/1128/2022 adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi yang telah disetujui oleh Pemerintah.

Akreditasi memiliki dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit. Dimana akan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Selain itu Standar Akreditasi dapat mendorong perubahan layanan di rumah sakit menjadi lebih berkualitas (Meilia, 2021). Rumah sakit yang terakreditasi harus membudayakan pemberian pelayanan Kesehatan yang berfokus pada pasien dan mempertahankan pada mutu pelayanan (Solehudin & Sihura, 2023).

Rumah sakit Hikmah Masamba melakukan akreditasi pada Oktober 2023. Penilaian akreditasi rumah sakit dilakukan oleh Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI) dan memperoleh predikat yaitu status akreditasi Tingkat Paripurna. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan Masyarakat terhadap Rumah Sakit Hikmah Masamba dalam penjaminan mutu pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai standar yang telah di buat. Tentu dalam Upaya pencapaian ini tidak telepas dari dukungan tenaga kerja di dalam rumah sakit sendiri.

**Pelayanan Rumah Sakit Hikmah Sebelum dan Setelah Akreditasi**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen yang telah peneliti lakukan, dapat di simpulkan bahwa akreditasi mempunyai dampak yang sangat positif baik dari segi tenaga kesehatan, fasilitas sarana dan prasarana, pelaksanaan standar operasional dan kualitas mutumya. Hal ini dapat terlihat dari tenaga Kesehatan semakin semangat dalam melayani pasien tercermin dalam hasil wawancara pada tenaga Kesehatan hampir seluruh pendapat informan menyatakan puas dalam dimensi kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tercermin dalam capaian indicator mutu nasional yang mana dalam melayani pasien hampir seluruh indikatornya 90% terpenuhi capaian indikatornya. Pada fasilitas sarana dan prasara sebelum dan sesudah akreditasi yaitu adanya Pembangunan Gedung baru untuk rawat inap, pengadaan alat CT Scan, Perbaikan AC yang rusak. Banyak bed yang diperbarui. Kemudian pelaksanaan standar operasional berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi peneliti menyimpulkan bahwa adanya peningkatan kepatuhan dalam melakukan aktivitas pelayanan dengan pasien yang terbukti juga dalam laporan capaian indicator mutu triwulan pada penggunaan APD dan kepatuhan cuci tangan.

Mutu pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien hampir seluruhnya menyatakan puas meskipun ada beberapa dimensi yang menyatakan ketidak puasaanya. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dalam laporan indicator mutu triwulan yaitu pada suvey kepuasan pasien yang mana hasilnya baik atau puas. Walaupun hasil survey kepuasan menunjukkan adanya kepuasan namun *survey* ini baru berjalan beberapa saat sebelum adanya akreditasi. Setelah akreditasi dokumen control berjalan dengan baik sementara sebelum akreditasi banyak dokumen tidak ada.

**Pembahasan**

**Hubungan Status Akreditasi Rumah Sakit dengan Kepuasan Tenaga Kesehataan di Rumah Sakit Hikmah Masamba**

Hasil analisis deskriptif bahwa dari 15 informan yang terdata, memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun, Sebagian besar usia dengan range 20-35 tahun. Dengan Tingkat Pendidikan D3 dan S1. Studi ini dengan melihat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja tenaga Kesehatan yaitu kesempatan untuk maju, upah atau gaji, keamanan saat bekerja, tata Kelola yang baik, adanya pengawasan yang baik, factor instrinsik, dan aspek sosial. Hal ini bertujuan untuk melihat kepuasan tenaga Kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian pada informan mengenai akreditasi, Informan merasakan dampak yang positif terhadap adanya kebijakan-kebijakan dari rumah sakit. mulai dari adanya penambahan fasilitas-fasilitas yang lebih baik, upah yang dijanjikan untuk naik secara bertahap, kinerja yang mulai lebih diperhatikan, banyak alat dan bahan yang lebih untuk diupgrade. Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa memang adanya upaya komitmen pada rumah sakit dalam mempertahankan mutu pelayanan.

Sesuai dengan rencana strategis rumah sakit. Hasil penelitian ini dibuktikan juga dari penelitian (Phonna, Sari, Nuryanti, & Karo, 2021) yang dilakukan pada 4 rumah sakit yaitu 1 di Rumah Sakit DKI Jakarta, 2 Rumah Sakit di Sumatra Utara, 1 Rumah Sakit di Aceh, kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Asmirajanti, et al., 2021) pada Rumah Sakit di Bogor, Semarang, dan Solo, penelitian yang dilakukan oleh (Asiri, Almutairi, Alanazi, Almubarak, & Alanazi, 2022) dengan metode literature review. Penelitian yang dilakukan oleh (Hussein & Hussein , 2024) yang dilakukan di Health Maintanance Organization di Israel.

Hasil wawancara pada informan mengenai kesempatan untuk maju seluruh informan mengatakan bahwa penting adanya faktor ini. Adanya kejelasan jenjang karir membuat tenaga Kesehatan semangat dalam melaksanakan tugasnya. Adanya kesempatan tenaga Kesehatan dalam meningkatkan *skill* dan kemampuannya yaitu dengan cara memberikan dan mengikuti seminar dan pelatihan dalam hal ini demi Upaya memperoleh keseimbangan hardskill dan softskill (Silviana & Darmawan, 2017).

Pada jenjang karir yang jelas hal ini sudah sesuai dengan pedoman pelaksana IGD Rumah Sakit Hikmah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Prayoga, Eka Sari, & Lailiyah, 2017) pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi, dan penelitian yang dilakukan Andayani (2024) di Puskesmas Alahan Panjang, penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawardhani, Rejeki, Octaviana, Nurcahyaningsih, & Ramadhani, 2021) pada Rumah Sakit di Karanganyar. Penelitian yang dilakukan oleh (Sujarwanta, Syaodih, & Rahim, 2023) di RSUD Eko Maulana Ali. Penelitian yang dilakukan oleh (Saygili & Yilmaz, 2024) pada Rumah Sakit di Turki.

Hasil wawancara mengenai gaji atau upah bahwa Sebagian besar tenaga Kesehatan puas dengan gaji yang diterimanya. Dan Sebagiannya lagi mengatakan tidak puas hal ini dikarenakan gaji yang diterima kurang dari UMR luwu utara, tidak cukup dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. kupuasan tenaga Kesehatan terhadap gaji yang wajar menjadi hal utama yang dirasakan oleh pekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan dkk (2021) di Rumah Sakit Efarina Pangkalan Kerinci Kabupaten Palalawan, penelitian yang dilakukan (Raihan & Wulandari, 2024) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh (Sujarwanta, Syaodih, & Rahim, 2023) di RSUD Eko Maulana Ali. Penelitian yang dilakukan oleh (Asiri, Almutairi, Alanazi, Almubarak, & Alanazi, 2022) dengan menggunakan metode literatur review.

Hasil wawancara mengenai keamanan saat kerja. komunikasi yang baik dari seluruh tim agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan ke pasien. Budaya tidak takut untuk mengakui kesalahan dan melaporkan suatu insiden tanpa takut dikenakan sanksi atau teguran. Adanya evaluasi secara berkala. Kemudian peralatan dalam upaya perawatan di rumah sakit dilakukan dengan baik dibuktikan dengan dalam proses pengadaan alat dan bahan, sarana dan prasarana sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Contohnya Uji kalibrasi alat yang rutin dilakukan setiap tahun, pelatihan penggunaan alat baru sebelum digunakan pada pasien, keamanan kerja, penggunaan APD saat melayani pasien. Selain itu tata letak bangunan, air, Listrik, dll. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilkakukan oleh (Solehudin & Sihura, 2023) di Rumah Sakit Swasta Depok, dan penelitian yang dilakukan oleh (Isyandi, Taufiq, Saputra , & Prihati, 2022) di Rumah Sakit Mata PBEC, penelitian yang dilakukan oleh (Hussein, Pavlova, Ghalwash, & Groot, 2021) dengan menyaring 17.830 studi dan 76 kasus empiris.

Hasil wawancara mengenai aspek social terdapat 10 informan merasa puas dan 5 informan merasa tidak puas. Sebagian besar informan mengatakan bahwa rekan kerja selalu mendukung dalam hal pekerjaan, komunikasi juga terjalin dengan baik. Saling menyemangati dan memotivasi saat menyelesaikan pekerjaan. Sebagiannya lagi mengatakan bahwa kurangnya komunikasi dalam bekerja dan sikap tidak peduli terhadap sesama teman kerja mengakibatkan responden merasa kerja sendiri. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa semakin baik interaksi social antar sesame karyawan maupun atasan mempengaruhi Tingkat kepuasan tenaga Kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Isyandi, Taufiq, Saputra , & Prihati, 2022) yang dilakukan di Rumah Sakit Mata PBEC, dan penelitian yang dilakukan oleh (Prayoga, Eka Sari, & Lailiyah, 2017) yang dilakukan di Rumah Sakit Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Dan penelitian yang dilakukan (Nofitasari & Prasetyo, 2021) di UPTD Unit Puskesmas Gombong I. penelitian yang dilakukan oleh (Supriatini, Yusuf, & Nuryanto, 2024) RSUD di Kota Serang. Penelitian yang dilakukan oleh (Scanlan, Flenady, & Judd, 2024) menggunakan metode scooping.

Hasil wawancara mengenai tata Kelola yang baik, semua informan merasa puas karna adanya keterbukaan komunikasi, keterlibatan saat pengambilan Keputusan, dan adanya perilaku adil pada seluruh karyawan rumah sakit. di buktikan dengan adanya rapat bulanan yang di laksanakan setiap bulan. Seluruh karyawan hadir dan dapat mengeluarkan semua keluh kesahnya dan penyampaian kebijakan-kebijakan pimpinan sehingga seluruh karyawan mengetahui dan memahami.

Hasil wawancara mengenai adanya faktor intrinsik. Berdasarkan pernyataan yang didapat semua informan merasa puas mengenai factor intrinsic. Faktor intrinsik meliputi beban kerja, tekanan, dan kemampuan dalam bekerja. Penelitian ini di dukung oleh (Kusumawardhani, Supriyanto, & Adriana, Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rehabilittif Fisioterapi dalam Mendukung Upaya Akreditasi Rumah Sakit di Masyarakat, 2023), penelitian yang dilakukan oleh (Solehudin & Sihura, 2023) di Rumah Sakit Swasta Depok. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayoga, Eka Sari, & Lailiyah, 2017) RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi.

Hasil wawancara mengenai pengawasan yang baik. Semua informan puas terhadap pengawasan yang dilakukan di rumah sakit. Karyawan mampu mengelola Tingkat stress kerja. Gal ini sudah sesuai pada pedoman pelaksana IGD Rumah Sakit Hikmah. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Prayoga, Eka Sari, & Lailiyah, 2017) di RSUD Blambangan Banyuwangi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan tenaga Kesehatan pada semua aspek yang di ukur memberikan gambaran bagi Rumah Sakit untuk dapat lebih memperhatikan dan peduli terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan tenaga Kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja tenaga Kesehatan. Seluruh faktor tersebut mempengaruhi kepuasan tenaga Kesehatan namun yang paling berpengaruh adalah gaji dan factor instrinsik.

**Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian observasi dan wawancara yang dilakukan baik dari tenaga kesehatan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba pada semua aspek di ukur adanya hubungan tersebut. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020) di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi, penelitian yang dilakukan oleh (Sondakh, Lengkong, & Palar, 2023) di RSUD Noongan. (Ghaleb & Zakariya, 2024) pada hospitals of Kingdom of Saudi Arabia.

Pada dimensi Tangible didukung oleh penelitian yang dilakukan (Siyen, Hadi, & Asriwati, 2020) pada Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi, penelitian yang dilakukan oleh (Hafid, Pasigai, & Soraya, 2024) di puskesmas Salomekko di Bone. Dimensi Reliability penelitian ini didukung oleh (Chen, et al., 2024) pada rumah sakit di Taiwan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hafid, Pasigai, & Soraya, 2024) di puskesmas Salomekko di Bone.

**Hubungan Status Akreditasi di Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba**

Kepuasan kerja terbukti secara langsung berpengarah terhadap kepuasan pasien. Kepuasan karyawan mampu meningkatkan kepuasan pasien dengan kata lain kepuasan tenaga kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien (Sujarwanta, Syaodih, & Rahim, 2023). Hal tersebut di buktikan juga pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Meilia (2021) yaitu adanya hubungan kelulusan akreditasi rumah sakit dengan kepuasan pasien. pada penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Frensiya, 2024) akreditasi meningkatkan tingkat kepuasan pasien. (Tawalujan, Korompis, & Maramis, 2018) adanya hubungan tingkat akreditasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah. Penelitian yang dilakukan (Thapa & Khatter, 2024)

Hasil wawancara mengenai Tangible didapatkan semua responden merasa puas. Tangible terkait tersedianya fasilitas rumah sakit sebagai penunjang dalam pelayanan pasien. Hasil penelitian yang didapatkan sarana dan prasarana baik fasilitas fisik dan non fisik rumah sakit hikmah masamba dapat dikatakan baik. Dibuktikan dari bangunan Gedung yang baik, pencahayaan, suhu ruang yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat medis, kebersihan yang baik, lingkungan kerja yang nyaman membuat karyawan nyaman dan semangat bekerja.

Hasil wawancara mengenai Realibility semua responden menyatakan puas mulai dari ketepatan waktu tunggu pelayanan, dokter datang sesuai jam pelayanan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Biaya yang di bayarkan sesuai yang ditetapkan. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya dilakukann oleh (Tulenan, Kolibu, & Maramis, 2023) pada wilayah kerja puskesmas kakas dan kakas barat kabupaten Minahasa.

Hasil wawancara mengenai Responsiveness terdapat 4 responden menyatakan puas akan hasil pelayanan yang diberikan, petugas datang tepat waktu dan sesuai aturan, petugas dalam melayani cepat dan tanggap. 1 responden menyatakan tidak puas karna petugas sering telat, dalam melayani juga terlalu lama. hasil penelitian ini di dukung oleh (Jannah & Frensiya, 2024) yang dilakukan di Puskesmas Kabanjahe. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawardhani, Supriyanto, & Adriana, Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rehabilittif Fisioterapi dalam Mendukung Upaya Akreditasi Rumah Sakit di Masyarakat, 2023) di Surakarta, penelitian yang dilakukan oleh (Tawalujan, Korompis, & Maramis, 2018) di Puskesmas Kombos Menado. Penelifian yang dilakukan oleh (Thapa & Khatter, 2024) pada Rumah Sakit di Nepal.

Hasil wawancara mengenai Assureance terdapat 5 responden merasa puas pada petugas yang sopan dan ramah, dalam memberikan penjelas petugas memberikan kesempatan untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum di mengerti, petugas tidak pandang bulu melayani sesuai antrian.

Hasil wawancara mengenai Emphty semua responden merasa puas dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit Hikmah Masamba. Petugas sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, tenaga Kesehatan memberikan penjelas yang jelas mengenai penyakit yang diderita pasien, selain itu semua keluhan di dengarkan dengan baik. Sikap sopan pada saat pelayanan dan tidak diskriminatif terhadap pasien, Hasil penelitian yang didukung oleh penelitian (Tulenan, Kolibu, & Maramis, 2023) pada wilayah kerja puskesmas kakas dan kakas barat kabupaten Minahasa. Penelitian yang dilakukan oleh (Junaedi, Indriyani, & Adriani, 2024) di RSUD dr. H. Koesnadi di Bondowoso. Penelitian yang dilakukan oleh (Jung & Choi, 2024) pada rumah sakit gigi di Gwangju Korea.

Penelitian ini menunjukkan bahwa setelah proses akreditasi, Rumah Sakit Hikmah Masamba mengalami peningkatan signifikan dalam hal fasilitas (*tangible*), yang berdampak positif pada kepuasan tenaga kesehatan dan pasien. Beberapa perubahan yang dilakukan meliputi penambahan alat CT-Scan, ruang rawat inap, perbaikan bed yang rusak, pemasangan AC di seluruh ruangan, dan pemisahan ruangan NICU dan PICU. Tenaga kesehatan dan pasien mengapresiasi peningkatan ini, seperti disampaikan oleh perawat dan pasien yang merasakan kenyamanan dari fasilitas yang lebih baik, kebersihan, serta suasana rumah sakit yang lebih nyaman.

Selain itu, kenaikan gaji atau upah setelah akreditasi turut meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan, dengan pernyataan bahwa gaji yang diterima lebih tinggi dibandingkan institusi lain dengan beban kerja yang sama. Rumah sakit juga menyediakan peluang pengembangan karier dan pelatihan rutin bagi karyawan, yang membuat tenaga kesehatan merasa memiliki prospek jenjang karier yang jelas, serta kesempatan untuk mengikuti seminar dan pelatihan, sehingga menambah keahlian dan kepuasan kerja mereka. Adanya evaluasi berkala dan pelatihan penggunaan alat medis baru juga menambah rasa aman tenaga kesehatan dalam bekerja.

Dari sisi pengawasan dan tata kelola, rumah sakit mengimplementasikan evaluasi kinerja secara berkala, pemasangan *fingerprint* untuk kehadiran, serta rapat bulanan yang menjadi wadah bagi karyawan untuk menyampaikan masukan atau keluhan terkait kebijakan. Sistem pengawasan yang lebih baik ini mendorong kedisiplinan dan transparansi dalam manajemen. Selain itu, kebijakan mengenai keamanan data pasien dan standar operasional pelayanan meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit.

Pada aspek pelayanan, responsivitas dan keramahan petugas dalam menangani pasien juga menjadi faktor utama kepuasan pasien. Pasien merasa diprioritaskan dengan pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang jelas, serta kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan. Peningkatan ini juga didukung oleh penggunaan media sosial aktif seperti Instagram dan Facebook untuk memberikan informasi terkait jadwal dokter dan kesehatan. Pasien merasa puas dengan keandalan layanan rumah sakit yang terstruktur, sesuai prosedur, dan didukung oleh kompetensi serta kepedulian petugas yang memahami kebutuhan pasien secara efektif.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa status akreditasi Rumah Sakit Hikmah Masamba berdampak positif terhadap kepuasan tenaga kesehatan dan pasien. Mayoritas tenaga kesehatan merasa puas karena kebijakan rumah sakit yang mencakup peningkatan fasilitas, keamanan kerja, kenaikan upah secara bertahap, perhatian pada kinerja, serta jenjang karir yang jelas, meskipun ada ketidakpuasan terkait gaji dan aspek sosial. Di sisi lain, pasien juga merasa puas dengan fasilitas fisik dan non-fisik, waktu tunggu, ketepatan dokter saat visite, alur pendaftaran, respons tenaga kesehatan, serta keramahan dan kehati-hatian pelayanan. Namun, terdapat ketidakpuasan pasien dalam aspek *responsiveness*.

**BIBLIOGRAFI**

Andayani, J. R., Lusiana, L., & Sopali, M. F. (2024). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Alahan Panjang, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, *8*(2), 211–230.

Asmaruddin, M. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RumahSakit Bhaktiwara Pangkalpinang. *SMART ANKES*, *1*(1), 9–13.

Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, *3*(01), 34–38.

Aladwan, M. A., Anuar, M. M., Aladwan, R. M., & Salleh, H. S. (2024). The Effect Of Service Quality, Patient Trust and Hospital Reputation On Patient Satisfaction In Jordania Public Hospital. WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS, Vol : 21, No: 36, 210-236.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: CV Jejak.

Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Review Article Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. Journal Of Environmental and Public Health. Vol: 2020. No: 1, 1-12.

Asiri, A. M., Almutairi, A. H., Alanazi, N. K., Almubarak, A. A., & Alanazi, M. A. (2022). The Advantages Of Accreditation For Healtcare Services. International Journal Of Medical Science And Dental Research, Vol :5, No: 6, 176-189.

Asmirajanti, M., Aliyupiudin, Y., Rusmini, S., Rumondang, P., Chanafie, D., & Supyono. (2021). Penerapan Standar Akreditasi Terhadap Mutu Dan Keselamatan Pasien Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19. Journal Of Hospital Accreditation, 65-70.

Cahyani, D. N., & Roosdhani, M. R. (2024). Eksplorasi Kepuasan Pasien: Analisis Dampaknya Terhadap Niat KUnjungan Ulang dan Ward Of Mouth Pada Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Jurnal Managemen dan Bisnis, 11-19.

Chen, L.-S., Hung , C., Jennifer, L., Mei-Jung, W., Ling-Hui, L., & Ya-pin. (2024). Examining Soft And Hard Attributes Of Health Care Service Quality and Their Impacts On Patient Satisfaction and Loyalty. Quality Management In Health Care, Vol: 33, No: 3, 176-191.

Dianvayani, G., & Mulyati, D. (2023). Fungsi Manajemen Strategi dalam Peningkatan Status Akreditasi Rumah Sakit : Studi Teoritis. DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan Vol. 1 No. 2 , 34-40.

Dwikayana, I., Wahyudi, B., & Mubarok , A. (2024). Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien di Klinik B Husada Kabupaten Badung. Jurnal Manajemen Rumah Sakit Vol. 2 No. 1, 1-12.

Emon, M. H., Khan, T., & Alam, M. (2024). Effect of Technology on Service Quality Perception and Patient Satisfaction - A Study on Hospitals in Bangladesh. International Journal of Research and Applied Technology, Vol : 3. No: 2, 254-266.

Ghaleb, M. S., & Zakariya, A. (2024). Patient Satisfaction with Healthcare: The Interplay of Hospital Functional Quality, Preventive Healthcare, and Hospital Anxiety and Depression Authors . JnatScBioMed, 202-215.

Hafid, M., Pasigai, M., & Soraya, Z. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at Community Health Centers Salomekko, Bone Regency Authors . Income Journal Of Economics Development, Vol: 4, No: 2, 64-76.

Ilhamsyah, Yustilawa , E., & Putra , A. P. (2023). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang BTCLS Dengan Response Time Di IGD RS Bhayangkara Makassar. JUrnal Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar, 84-85.

Maatisya, Y. F., & Santoso, A. P. A. (2022). Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, *6*(3).

Misnaniarti, M., Hidayat, B., Pujiyanto, P., Nadjib, M., Thabrany, H., Junadi, P., Besral, B., Purwoko, B., Trihono, T., & Yulaswati, V. (2017). Ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan dalam mendukung cakupan semesta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 6–16.

Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, *3*(1), 53–59.

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, *6*(2), 116–126.

Sianturi, E., Pardosi, M., & Surbakti, E. (2019). *Kesehatan Masyarakat*. Zifatama Jawara.

|  |
| --- |
| **Copyright holder:**  Winda Ovi Puspitasari, Mustamin, Julia Fitrianingsih, Jangga, Muhammad Tahir Malik (2024) |
| **First publication right:**  [Syntax Admiration](http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2701) |
| **This article is licensed under:** |