

Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi

Increasing Hospital Quality by Accreditation

Kusbaryanto

*Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: kusbar@yahoo.co.id*

Abstract

Hospital accreditation is a recognition by the government for hospitals that have met the standards set. The general objective of accreditation is to get a description about the level of compliance with the standards established by the hospitals in Indonesia, so the quality of hospital services can be accounted for. Accreditation is beneficial to both the hospital itself, the community and hospital owner. Accreditation of hospitals in Indonesia conducted by the Commission on Accreditation of Hospitals (KARS). Hospital accreditation is one way to assess the quality of hospital services. Improved quality of hospital services is very important, because the hospital provides the most critical and dangerous in the system of care for activities of the target is the human soul. The goal of this paper is to better understand that accreditation is very important to improve the quality of the hospital.

Key words: hospital quality, hospital accreditation, service quality

Abstrak

Akreditasi Rumah Sakit adalah pengakuan pemerintah kepada rumah sakit yang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Tujuan umum akreditasi adalah untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pemenuhan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit-rumah sakit di Indonesia, sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggungjawabkan. Akreditasi sangat bermanfaat baik bagi rumah sakit itu sendiri, masyarakat maupun pemilik rumah sakit. Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya dalam sistem pelayanan dan sasaran kegiatannya adalah jiwa manusia. Tujuan penulisan makalah ini adalah agar lebih dipahami bahwa akreditasi sangat penting bagi peningkatan mutu rumah sakit.

Kata kunci: mutu rumah sakit, akreditasi rumah sakit, mutu pelayanan.

Pendahuluan

Pemerintah mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, diantaranya adalah penyediaan pelayanan kesehatan termasuk penyediaan rumah sakit.¹ Penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan

dalam rangka meningkatkan dan memelihara kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan, selain merupakan tanggung jawab pemerintah juga merupakan hak bagi masyarakat untuk ikut berperan serta.² Diperlukan regulasi agar peran ini dapat berjalan optimal. Aktifitas regulasi secara umum ialah

pemberian izin, akreditasi dan sertifikasi. Hal tersebut merupakan tiga cara utama dalam aktifitas regulasi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan.

Tujuan penulisan makalah ini adalah agar lebih dipahami bahwa akreditasi sangat penting bagi peningkatan mutu rumah sakit.

Diskusi

Akreditasi rumah sakit ialah suatu pengakuan yang diberikan oleh pemerintah pada rumah sakit karena telah memenuhi standar yang disyaratkan.³ Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara pemantauan bagi pelaksanaan pengukuran indikator kinerja rumah sakit. Pengembangan penilaian terhadap kinerja rumah sakit merupakan tugas dari pemerintah dalam hal ini adalah Departemen Kesehatan. Di dalam buku "Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit" disebutkan bahwa rumah sakit diharuskan mempunyai program peningkatan mutu baik internal maupun eksternal, untuk mengevaluasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan bagi pasien. Program peningkatan mutu internal dapat dilakukan dengan metode dan teknik yang dipilih dan ditetapkan oleh rumah sakit. Program peningkatan mutu eksternal dapat dilakukan melalui akreditasi, sertifikasi ISO dan lain-lain.⁴

Di dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit bagian ketiga pasal 40 disebutkan bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali.⁵ Program akreditasi rumah sakit di Indonesia dimulai pada tahun 1996 merupakan pelaksanaan dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Pada SKN dijelaskan bahwa akreditasi rumah sakit adalah penilaian terhadap mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit secara berkala yang dapat digunakan untuk penetapan kebijakan pengembangan atau peningkatan mutu. Tujuan penulisan ini adalah agar lebih dipahami bahwa akreditasi adalah penting bagi peningkatan mutu rumah sakit terutama bagi *stakeholder* rumah sakit.

Tujuan pengembangan rumah sakit. Misi pengembangan rumah sakit ditujukan untuk hal-hal sebagai berikut : 1). Melindungi masyarakat dalam bentuk akuntabilitas publik; 2). Memacu perbaikan internal rumah sakit melalui *feedback* ke rumah sakit dan *internal benchmark*; 3). Sebagai mekanisme pemberian *reward* dan penyediaan konsultan; 4). Menciptakan iklim transparansi dan kompetisi yang sehat dalam mencapai misi kesehatan prima; 5). Tujuan *benchmark* antar rumah sakit.⁶

Tujuan akreditasi rumah sakit. Tujuan umum akreditasi adalah mendapat gambaran seberapa jauh rumah sakit-rumah sakit di Indonesia telah memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan tujuan khususnya meliputi: (1) memberikan pengakuan dan penghargaan kepada rumah sakit yang telah mencapai tingkat pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, (2) memberikan jaminan kepada petugas rumah sakit bahwa semua fasilitas, tenaga dan lingkungan yang diperlukan tersedia, sehingga dapat mendukung upaya penyembuhan dan pengobatan pasien dengan sebaik-baiknya, (3) memberikan jaminan dan kepuasan kepada *customers* dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diselenggarakan sebaik mungkin.⁷

Manfaat akreditasi bagi rumah sakit ialah: 1). Akreditasi menjadi forum komunikasi dan konsultasi antara rumah sakit dengan lembaga akreditasi yang akan memberikan saran perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit; 2). Melalui *self evaluation*, rumah sakit dapat mengetahui pelayanan yang berada di bawah standar atau perlu ditingkatkan; 3). Penting untuk penerimaan tenaga; 4). Menjadi alat untuk negosiasi dengan perusahaan asuransi kesehatan; 5). Alat untuk memasarkan (*marketing*) pada masyarakat. 6). Suatu saat pemerintah akan mensyaratkan akreditasi sebagai kriteria untuk memberi ijin rumah sakit yang menjadi tempat pendidikan tenaga medis/keperawatan; 7). Meningkatkan citra dan kepercayaan pada rumah sakit.

Manfaat akreditasi rumah sakit bagi masyarakat adalah: 1). Masyarakat dapat memilih rumah sakit yang baik pelayanannya; 2). Masyarakat akan merasa lebih aman mendapat pelayanan di rumah sakit yang sudah diakreditasi.

Manfaat akreditasi bagi karyawan rumah sakit ialah: 1). Merasa aman karena sarana dan prasarana sesuai standar; 2). *Self assessment* menambah kesadaran akan pentingnya pemenuhan standar dan peningkatan mutu. Manfaat akreditasi bagi pemilik rumah sakit ialah pemilik dapat mengetahui rumah sakitnya dikelola secara efisien dan efektif.

Sesuai dengan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 A tahun 2004 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit, akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). KARS adalah organisasi penyelenggara akreditasi yang bersifat fungsional, non struktural, independen dan bertanggung jawab kepada Menteri. ⁸ Tugas KARS ialah melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengembangan dan pembinaan di bidang akreditasi rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perkembangan akreditasi internasional. Dalam melaksanakan tugasnya, KARS menjalankan fungsi: (1) perumusan kebijakan dan tata laksana akreditasi rumah sakit, (2) penyusunan rencana strategi akreditasi rumah sakit, (3) mengangkat dan memberhentikan tenaga surveyor, (4) menetapkan statuta KARS dan aturan internal pelaksanaan survei akreditasi, (5) penetapan status akreditasi dan penerbitan sertifikasi akreditasi, (6) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di bidang akreditasi dan mutu layanan rumah sakit, (7) pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang akreditasi.

Metode yang digunakan pada program akreditasi ialah sebagai berikut: (1) survei pra akreditasi, rumah sakit menilai diri sendiri (*self assessment*) setelah menerima kuesioner pra akreditasi, (2) survei akreditasi, survei dilakukan oleh surveyor yang ditugaskan oleh KARS. Survei ini dilakukan di lokasi rumah sakit setelah kuesioner pra akreditasi dievaluasi oleh

KARS. Namun pada pelaksanaannya rumah sakit diminta menyusun rencana kegiatan akreditasi dan dari rencana kegiatan rumah sakit tersebut Direktur Jendral Pelayanan Medik menentukan jadwal pelaksanaan survei, dan rumah sakit harus mengirimkan *self assessment*.

KARS mempunyai surveyor yang bertugas mengadakan kunjungan lapangan (*site visit*). Ada tiga kategori surveyor, yaitu (1) surveyor administrasi, melakukan survei terhadap administrasi dan manajemen, rekam medik, pelayanan farmasi dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja), (2) surveyor medik, melakukan survei terhadap pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium dan pelayanan kamar operasi, (3) surveyor keperawatan, melakukan survei pada pelayanan keperawatan, pengendalian infeksi nosokomial dan pelayanan perinatal risiko tinggi.⁸

Status akreditasi ditetapkan oleh Direktur Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan atas usulan dari KARS. Ada empat kemungkinan status akreditasi yaitu: (1) Tidak terakreditasi, yaitu bila rumah sakit belum mampu memenuhi standar yang ditetapkan, (2) Akreditasi bersyarat, yaitu apabila nilai total lebih dari 65 % tapi kurang dari 75 %, tidak ada nilai di bawah 60 %, dalam waktu satu tahun akan dinilai lagi, (3) Akreditasi penuh, yaitu bila nilai total lebih dari 75 %, tidak ada nilai di bawah 60 %, masa berlaku tiga tahun, (4) Akreditasi istimewa, untuk 5 tahun masa berlaku, didapat setelah tiga kali berturut-turut mendapat akreditasi penuh.

Penjaminan mutu dan akreditasi. Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit. Kegiatan akreditasi adalah penilaian sendiri (*self assessment*) yang dilakukan oleh rumah sakit dan proses penilaian dari luar (*external peer review*) untuk menilai mutu layanan dihubungkan dengan standar dan cara penerapannya.

Pada tahun 1989 telah dilaksanakan suatu survei terhadap 11 rumah sakit pemerintah dari pelbagai jenis dan ukuran (kelas) di Indonesia. Tujuan survei ini adalah mencari sebab rendahnya mutu pelayanan

rumah sakit. Asumsi yang ada pada saat itu adalah rumah sakit pemerintah memperoleh peralatan medik dari pemerintah, maka kinerja rumah sakit menjadi lebih baik sehingga mutu pelayanan juga meningkat. Hasil survei menemukan terdapat sembilan defisiensi di rumah sakit yang perlu diperbaiki karena menjadi penyebab rendahnya kinerja atau mutu pelayanan di rumah sakit. Diantara defisiensi tersebut, yang menarik adalah ketidak tahuan staf rumah sakit belum mengenai konsep peningkatan mutu. Hasil survei tersebut kemudian dijadikan dasar dalam program peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.⁹

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya. Hal tersebut dikarenakan yang menjadi sasaran kegiatan adalah jiwa manusia, maka semua bentuk pelayanan di rumah sakit harus bermutu tinggi. Sejak saat itu diperkenalkan berbagai upaya peningkatan mutu seperti *Quality Assurance*, gugus kendali mutu, akreditasi, Isqua, dan lain-lain kepada rumah sakit.¹⁰

Pada saat ini, seiring dengan kemajuan ilmu dan teknologi, maka pendekatan peningkatan mutu lebih dikaitkan dengan penilaian *output/outcome* dari pelayanan, terutama dikaitkan dengan kepuasan pasien, aspek klinik, efisiensi dan lain sebagainya. Paradigma mutu yang mengutamakan kepuasan pasien lebih mengutamakan luaran atau dampak dari suatu pelayanan.

Kesimpulan

1. Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya karena sasaran kegiatannya adalah jiwa manusia, maka semua bentuk pelayanan di rumah sakit harus bermutu tinggi.
2. Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan dan penghargaan kepada rumah sakit yang telah mencapai tingkat pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Tujuan umum akreditasi adalah mendapat gambaran rumah sakit-rumah

sakit di Indonesia yang telah memenuhi standar sehingga mutu pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan.

Daftar Pustaka

1. Brenan dan Berwick. 1996. *New Rules: Regulation, Markets, and the Quality of Amerika Health Care*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Legalitas Pendirian Rumah Sakit Swasta*, Jakarta, Departemen Kesehatan.
3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1994. *Pedoman Akreditasi Rumah Sakit*, Jakarta, Departemen Kesehatan.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit*, Jakarta, Departemen Kesehatan; 13-14.
5. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
6. Supari, S. F. 2010. *Kebijakan Pengembangan Rumah Sakit di Indonesia* diakses dari <http://tiopenta.wordpress.com/2008/05/29/kebijakan-arah-pengembangan-rumah-sakit-di-indonesia>
7. Soepojo. 2002. *Benchmarking system akreditasi rumah sakit oleh komisi gabungan akreditasi rumah sakit (Indonesia) dan Australia Council on healthcare standards* (Australia). Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 A tahun 2004 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan; hal: 2.
9. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta, Departemen Kesehatan; hal: 2.
10. Mulyadi dan Bagus. 2001. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit Jakarta*, Departemen Kesehatan.