



Pengaruh Hasil Akreditasi Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga (HPK1) Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat

Eri Wahyuni

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: eri10119160@digitechuniversity.ac.id

Riyan Hadithya

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: riyanhadithya@digitechuniversity.ac.id

Korespondensi penulis: eri10119160@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the magnitude of the influence of HPK1 accreditation results on the quality of services at Al Ihsan Hospital, West Java Province. The method used is a quantitative research method with the number of samples in this study is 125 respondents. The data collection techniques used were observation, interviews and distributing questionnaires. The data analysis method used is simple linear regression, linear regression coefficient and multiple correlation coefficient to explain the relationship and influence between independent and dependent variables. The results showed that the effect of HPK1 accreditation results on service quality had a result of 3% which was an influence between variables based on data processing results. This shows that the effect of HPK1 accreditation results on service quality at Al Ihsan Hospital, West Java Province, is very weak.*

Keywords: *HPK1 accreditation and service quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh hasil akreditasi HPK1 terhadap kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 125 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, koefisiensi regresi linier dan koefisiensi korelasi berganda untuk menjelaskan mengenai hubungan dan pengaruh antar variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh hasil akreditasi HPK1 terhadap kualitas pelayanan memiliki hasil sebesar 3% yang merupakan pengaruh antar variabel berdasarkan hasil olah data. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh hasil akreditasi HPK1 terhadap kualitas pelayanan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat sangatlah lemah.

Kata Kunci: akreditasi HPK1 dan kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Akreditasi dapat menghasilkan ukuran penilaian perkembangan mengenai sejauh mana institusi memenuhi standar yang berlaku, status akreditasi dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi jasa salah satunya rumah sakit yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Maka dari itu akreditasi merupakan salah satu peran penting terhadap pandangan masyarakat dalam memilih institusi pelayanan kesehatan untuk memenuhi peranan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dalam mendapatkan pelayanan yang memiliki keamanan, ketepatan waktu, efisiensi, efektivitas, orientasi pada pasien, keadilan, dan

integrasi yang baik., maka untuk dapat memenuhi karakter pelayanan tersebut rumah sakit haruslah memenuhi komponen standar akreditasi rumah

sakit salah satunya hak pasien dan keterlibatan keluarga (HPK) terhadap pelayanan rumah sakit. Pelaksanaan Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga (HPK) kegiatan yang memberikan hal-hal yang dibutuhkan dan sesuai dengan wewenang yang dimiliki seorang pasien dan keluarga selama dalam proses perawatan di rumah sakit. Dalam penelitian yang dilakukan (Nur Fauziah Simamora, 2019) Akreditasi merupakan suatu proses perjalanan tanpa akhir, yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan, dengan memberikan pelayanan berfokus pada pasien dan dengan budaya dan semangat.

Standar akreditasi rumah sakit memiliki enam standar dalam hak pasien dan keterlibatan keluarga yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dalam rumah sakit khususnya perawat yaitu tanggung jawab dalam hak pasien dan keterlibatan keluarga, memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam proses pelayanan, identifikasi nilai dan kepercayaan pasien, penjelasan tentang hak pasien dengan cara dan bahasa yang tepat dan informed consent. (Sellyana, 2018). Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga (HPK) sangat penting dalam akreditasi karena untuk mendapatkan akreditasi yang baik sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien dan hak keterlibatan keluarga menjadi sebuah penilaian masyarakat untuk dapat menjadikan sebuah kepercayaan dalam menjalani perawatan di rumah sakit.

Menurut Permenkes No.4 tahun 2018 Kualitas Pelayanan merupakan Rumah Sakit memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antiriskiminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar Rumah Sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Dari fenomena diatas hasil akreditasi menjadi salah satu penilaian terhadap masyarakat dalam memilih intansi untuk dapat menjalankan kewajibannya dalam pemeriksaan atau perawatan didalam rumah sakit adalah hal yang umum bagi masyarakat dalam upaya menginginkan perawatan atau pelayanan terbaik pada saat melakukan kewajibannya yaitu Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga 1 (HPK 1), dalam hasil prasurvey kualitas pelayanan pada 30 orang responden, terdapat 82 jawaban ketidak sesuaian terhadap kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler

pada RSUD Al Ihsan berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik dengan judul “Pengaruh Hasil Akreditasi Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga 1 (HPK 1) Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Akreditasi

Menurut Permenkes No. 12 Tahun 2012, dalam penelitian Frisca Lasma Rohana Sirait tahun 2019 Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan yang diberikan kepada rumah sakit oleh badan akreditasi independen yang ditunjuk oleh Menteri Kesehatan setelah ditetapkan bahwa rumah sakit tersebut memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk terus meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan keselamatan pasien. Menurut Standar Akreditasi Rumah Sakit (2011), dalam penelitian Arifah Mutia Saroh akreditasi rumah sakit adalah proses dimana rumah sakit dievaluasi oleh badan independen. Akreditasi merupakan salah satu langkah dalam perbaikan mutu atau kualitas berkelanjutan. (Khusnul Khotimah, 2021). Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian dan penentuan kesesuaian suatu rumah sakit berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan

oleh badan akreditasi rumah sakit mandiri. Akreditasi rumah sakit menilai kepatuhan rumah sakit terhadap standar akreditasi. Standar akreditasi merupakan pedoman yang memuat tingkat efisiensi yang harus dicapai rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan yang diberikan kepada rumah sakit oleh lembaga akreditasi independen yang ditunjuk oleh Menteri Kesehatan setelah ditetapkan bahwa rumah sakit tersebut memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. (Ferizal, 2021).

Dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit menurut Kementerian Kesehatan RI Tahun 2022 Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi yang disetujui oleh Pemerintah. Maka dari itu dapat disimpulkan hasil akreditasi merupakan penyampaian hasil pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang telah memenuhi standar yang disetujui pemerintah kepada kementerian kesehatan melalui

direktur jendral pelayanan kesehatan setelah pelaksanaan survei.

2. **Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga 1 (HPK 1)**

Pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan sebuah kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mengharapkan sebuah pelayanan yang baik, nyaman, dan aman. Pelayanan pada rumah sakit tidak hanya berfokus pada kepuasan pasien tetapi keselamatan pasien (*patient safety*) lebih diutamakan. Keselamatan pasien adalah sistem yang lebih aman daripada perawatan pasien yang mencakup penilaian risiko, identifikasi dan manajemen risiko pasien, pelaporan dan analisis kasus, kemampuan untuk belajar dari kasus dan tindak lanjut, serta penerapan solusi untuk meminimalkan risiko dan mencegah cedera. disebabkan oleh kesalahan akibat pelaksanaan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya. Oleh karena itu, antisipasi dan pencegahan bahaya dan kejadian buruk tidak hanya berdampak pada perawat, tetapi juga pada pasien dan keluarganya.

Keterlibatan pasien dan keluarga pasien tentu membantu perawat menerapkan keselamatan pasien. Konsep budaya keselamatan pasien didasarkan pada beberapa unsur pendukung, antara lain pelibatan pasien dan keluarga. Pasien dan keluarga didorong untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan, mengungkapkan pendapat mereka dan mengajukan pertanyaan kepada pihak berwenang untuk meyakinkan keluarga tentang perawatan yang diberikan. dilakukan untuk menghindari kerugian dan kejadian yang merugikan pasien.

3. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler 2019 kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk dapat melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Peningkatan kualitas pelayanan terkait dengan sumber daya manusia yang ada dalam rumah sakit, berbagai macam profesi seperti dokter, perawat dan tenaga administrasi. Perbedaan profesi ini menyebabkan adanya perbedaan orientasi pada masing-masing punya komitmen dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan fungsi sebagai tenaga medis dan paramedis.

Pelayanan kesehatan akan berkualitas kalau inti layanan antara lain dokter dan perawat serta pelayanan penunjang termasuk sarana prasarana memberikan pelayanan terpadu (Yuwono, 2008), (Dr. Hj. Mu'ah SE MM, 2014 : 7).

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler dalam penelitian Abin Saripudin, Wawan Oktriawan, Nunung Kurniasih : 2021 - terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Tangible**, merupakan segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik, dari pelayanan rumah sakit untuk para pasien .
2. **Reliability**, merupakan yang mencakup konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti pihak rumah sakit memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal dan telah memenuhi permintaan konsumennya.
4. **Responsiveness**, merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanannya yang dibutuhkan konsumen.
5. **Assurance**, merupakan seputar pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat. Para karyawan rumah sakit juga memberikan keramah tamahan perhatian dan kesopanan dalam pelayanannya.
6. **Empathy**, merupakan perhatian secara individual yang diberikan karyawan kepada konsumen seperti kemudahan dalam melakukan pemesanan lewat telepon.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yaitu dekriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data digabungkan, dan hasil penelitian kuantitatif mengungkapkan hubungan antar variabel dan dinyatakan dalam angka. Serta menjelaskan dengan membandingkan dengan teori-teori yang telah ada dan menggunakan teknik analisis data yang sesuai dengan variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini observasi, wawancara dan kuesioner (Angket) digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti melakukan observasi langsung ke RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Pasien dan keluarga pasien RSUD Al Ihsan adalah informan penelitian, peneliti melakukan observasi langsung serta menyebarkan angket serta wawancara. Selain itu, teknik pengambilan sampel mengumpulkan data dengan

menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan jenis Purposive Sampling, dalam melakukan pemilihan besar sampel yang tidak diketahui populasinya, peneliti menggunakan perhitungan sampel dengan rumus Malhotra. Menurut Malhotra dalam analisis faktor ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator 5 X jumlah indikator, dalam penelitian ini jumlah indikator dalam angket yaitu 25 x 5 sehingga didapatkan hasil yaitu 125 responden.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 1

Uji Validitas X

Item	R Hitung	Kriteria	Kesimpulan
X1.1	0.147	0.1757	Valid
X1.2	0.044	0.1757	Valid
X1.3	0.040	0.1757	Valid
X1.4	0.004	0.1757	Valid
X1.5	0.174	0.1757	Valid
X1.6	0.017	0.1757	Valid
X1.7	0.109	0.1757	Valid
X1.8	0.50	0.1757	Valid
X1.9	0.071	0.1757	Valid
X1.10	0.117	0.1757	Valid
X1.11	0.041	0.1757	Valid
X1.12	0.066	0.1757	Valid
X1.13	0.012	0.1757	Valid
X1.14	0.103	0.1757	Valid
X1.15	0.072	0.1757	Valid

Sumber : Olah data peneliti

Berlandaskan Tabel diatas terlihat bahwa seluruh nilai R hitung lebih besar dibandingkan dengan kriteria uji validitas yaitu 0,3 (Ghazali, 2015) hal menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan Tema 1 yaitu Kualitas Hasil Kerja dinyatakan valid dan bisa diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 2

Uji Validitas Y

Item	R Hitung	Kriteria	Kesimpulan
Y1.1	0.084	0.1757	Valid
Y1.2	0.017	0.1757	Valid
Y1.3	0.046	0.1757	Valid
Y1.4	0.064	0.1757	Valid
Y1.5	0.080	0.1757	Valid
Y1.6	0.055	0.1757	Valid
Y1.7	0.191	0.1757	Valid
Y1.8	0.036	0.1757	valid
Y1.9	0.096	0.1757	Valid
Y1.10	0.284	0.1757	Valid

Sumber : Olah data Peneliti

Berlandaskan Tabel diatas terlihat bahwa, seluruh nilai R hitung lebih besar dibandingkan dengan kriteria uji validitas yaitu 0,3 (Ghazali, 2015) hal menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan Tema 1 yaitu Kualitas Hasil Kerja dinyatakan valid dan bisa

diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

2. Uji Reabilitas

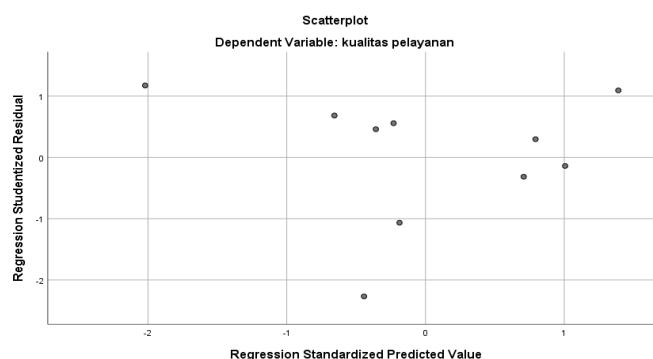
Variabel/Tema	R Hitung	Kriteria	Kesimpulan
Hasil Akreditasi RSUD Al Ihsan	0,842	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan RSUD Al Ihsan	0,768	0,6	Reliabel

Sumber: Olah data peneliti

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa seluruh Variabel/Tema memiliki R hitung yang lebih besar dari kriteria 0,6 (Ghazali, 2015), hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel/tema dinyatakan Reliabel atau dalam kata lain seluruh Variabel dapat digunakan dalam penelitian.

3. Uji Heterokedastisitas

Gambar 1
Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar 3 di atas terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Tabel 3
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		10
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	46.73073436
Most Extreme Differences	Absolute	.213
	Positive	.169
	Negative	-.213
Test Statistic		.213
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Olah Data peneliti

Hasil uji normalitas dengan program spss adalah sebagaimana tabel uji normalitas, yang menunjukkan bahwa uji normalitas data untuk variabel penelitian yang diuji sebelumnya dengan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa hasilnya yaitu 0.200 dimana nilai tersebut diatas 0,5 yang menunjukkan sample bukan berasal dari distribusi normal.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4
Regresi linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	391.706	330.980		1.183	.271
	Hasil Akreditasi	.112	.704	.056	.160	.877

Sumber : Olah data peneliti

$$Y = 391.706 + 0,112X$$

Pada model Regresi ini, nilai konstanta yang tercantum 391.706 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol. Secara rata-rata variabel diluar model tetap akan meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan seberar 0,112.

6. Uji Signifikasi Parsial (Uji T)

Untuk dapat melihat apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen itu nyata, perlu diuji dengan uji-T secara parsial. N-2. Jumlah data n = 125, adalah 125-2= 123 dengan taraf signifikan 5%/0,05 untuk uji dua arah diperoleh nilai Ttabel sebesar

1,65734, sedangkan nilai thitung dapat dilihat pada hasil analisis SPSS. Berikut pembahasan dari hasil uji parsial dari masing masing variabel independen terhadap variabel dependen:

- a. Variabel Profesionalisme thitung (1.183) < ttable (1,65734) maka Ho diterima, artinya Profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas Audit.

7. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.056 ^a	.003	-.121	49.565

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti

Berdasarkan tabel 5 hasil output SPSS, diketahui nilai koefisien determinasi atau R² sebesar 0,003 atau 3%. Hal ini menunjukkan Hasil Akreditasi secara simultan memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada pada RSUD Al Ihsan Provisnsi Jawa Barat sebesar 3%. Sedangkan sisanya sebesar 100% - 3% = 97 % merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan untuk melihat besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas.

Pembahasan

1. Hasil Akreditasi Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga (HPK 1)

Kemudian untuk nilai rata-rata jawaban masing-masing pernyataan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata terendah 422 yaitu pada pernyataan dan itu X1 dengan kuisisioner Dalam proses penerimaan dan pelayanan perawatan RSUD Al Ihsan tidak terdapat hambatan. Karena dalam pelayanan RSUD Al Ihsan masih terdapat hambatan yaitu dalam pelayanan penerimaan obat masih kurang efektif. Kemudian untuk nilai rata-rata jawaban masing-masing pernyataan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata tertinggi 502 yaitu pada pernyataan dan itu X7 dengan kuisisioner RSUD Al Ihsan menjamin kebutuhan privasi pasien selama perawatan dan pengobatan di rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa hal ini berpengaruh karna privasi pasien sangat perlu dijaga oleh pihak rumah sakit, untuk menjamin kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan dan juga untuk menjamin

kepercayaan pasien dan keluarga pasien terhadap pihak rumah sakit. Nilai rata-rata dari Hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga (HPK 1) berdasarkan hasil olah data kuisioner menunjukan hasil rata-rata dengan nilai 466,9 dan hal ini termasuk kategori tinggi.

2. Kualitas Pelayanan RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat

Kemudian untuk nilai rata-rata jawaban masing-masing pernyataan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata terendah 338 yaitu pada pernyataan dan itu Y10 dengan kuisioner dengan kuisioner RSUD Al Ihsan tidak mempersulit dalam pelayanan atau prosedur mendapatkan obat. Karena dalam pelayanan RSUD Al Ihsan masih terdapat hambatan yaitu dalam pelayanan penerimaan obat masih kurang efektif sehingga pasien atau keluarga pasien menunggu cukup lama untuk mendapatkan obat. Kemudian untuk nilai rata-rata jawaban masing-masing pernyataan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan dan

itu Y7 dengan kuisioner para tenaga medis/non medis RSUD Al Ihsan ramah, berpenampilan rapi dan profesional, dan memperlakukan pasien dengan penuh perhatian. Berdasarkan hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa hal ini berpengaruh karna sikap ramah, berpenampilan rapi dan profesional menjadi

penilaian pasien serta keluarga pasien untuk dapat menjamin kepercayaan menjalani pelayanan rumah sakit. Nilai rata-rata dari kualitas pelayanan rsud al ihsan berdasarkan hasil olah data kuisioner menunjukan hasil rata-rata dengan nilai 443,5 dan hal ini termasuk kategori tinggi.

8. Pengaruh Hasil Akreditasi Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Al Ihsan Jawa Barat

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis regresi linier sederhana yang dilakukan diketahui bahwa Hasil Akreditasi Hak Pasien Dan Keterlibatan Keluarga berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan, berdasarkan analisis korelasi ditemukan kekuatan hubungan yang sangat lemah, yaitu sebesar sebesar 0,056 dimana berada pada rentang interval 0,00 – 0,199, dan itu termasuk sangat rendah, selain itu berdasarkan analisis koefisien determinasi diketahui hasil akreditasi hakpasien dan keterlibatan keluarga ber[pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar3%. Dari semua nalisis dan perhitungan yang dilakukan menunjukan bahwa hasil akreditasi memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan. Dikarenakan banyaknya orang-orang yang akan menjalankan perawatan rumah sakit tidak terlalu menganggap akreditasi menjamin kualitas pelayanan dikarenakan lebih mementingkan perawatan yang akan didapatkan segera.

Hal ini menunjukan bahwa Hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga kurang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dan peneliti juga tidak menemukan penelitian lain yang menunjukkan adanya pengaruh hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di bahas mengenai pengaruh hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga terhadap kualitas pelayanan rsud al ihsan provinsi jawa barat, peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut: Hasil Akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan observasi dan penelitian yang telah dilakukan di RSUD Al Ihsan terdapat pelayanan yang kurang efektif dan efisien sehingga pelayanan pada pengambilan obat yang mengantri cukup lama dan menjadi keluhan bagi pasien dan keluarga pasien. Selain itu peneliti menemukan temuan bahwa hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dikarenakan keluarga pasien dan pasien lebih mengutamakan perawatan yang sesegera mungkin dan ini termasuk kepada kualitas pelayanan bukan kepada akreditasi HPK 1. Dalam penelitian ini koefisien determinasi atau R² sebesar 0,003 atau 3%. Sehingga dapat dikatakan bahwa variable terikat yaitu kualitas pelayanan pada pada RSUD Al Ihsan Provisnsi Jawa Barat sebesar 3%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 3\% = 97\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan di RSUD Al- Ihsan mengenai pengaruh Hasil akreditasi hak pasien dan keterlibatan keluarga tehdap kualitas pelayana rsud al ihsan, peneliti mencoba untuk mengajukan saran yang sekiranya menjadi pertimbangan rumah sakit al ihsan dan peneliti sekanjutnya. 1. Untuk Pihak RSUD Al Ihsan diharapkan menambah tempat pelayanan pengambilan obat untuk dapat mengurangi antrian panjang dan keluhan pasien dan keluarga pasien. 2. Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan riset terlebih dahulu terhadap referensi jurnal yang lebih luas, dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian pertama di rumah sakit al ihsan provinsi jawa barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. M. (2021 : 137). Metode Penelitian. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Dr. Hj. MU'AH SE, M. (2021). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Indonesia, K. K. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kesehatan, D. J. (2022, Mei 18). Standar Akreditasi Rumah Sakit. Retrieved from LARS Lembaga Akreditasi Rumah Sakit: <https://www.lars.or.id/download/standar-akreditasi-rumah-sakit-kemenkes-2022/>
- Milala, I. K. (2019). Akreditasi Rumah Sakit Menjamin Mutu Pelayanan Dan keselamatan Pasien. INA-Rxiv , 4.
- Purba, N. A. (2019). Akreditasi Rumah Sakit Menjamin Mutu Pelayanan Dan keselamatan Pasien. INA-Rxiv , 5.
- Raysella Khaulla Miandi, Y. P. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasiendi Rumah Sakit (Studi Sistematis Review). Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda, 7.
- Saroh, A. M. (2019). "Akreditasi Sebagai Syarat Sebuah Rumah Sakit Yang Memiliki Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Yang Baik". Osfpreprints, 1.
- Sellyana. (2018). Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga (Hpk) Oleh Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Rsud Deli Serdang Lubuk Pakam. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara The University Institutional Repository, 1 abstarck.
- Sirait, F. L. (2019). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit dalam Menjamin Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien. Osfpreprints, 1.
- Sirait, F. L. (2019). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Dalam Menjamin mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien. Osfpreprints, 1.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Proccess Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2),I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10

