

---

---

## Analisis Pengaruh Sistem Akreditasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sri Wahyuni Sambo<sup>1</sup>, Inneke Mutiara Amelia<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Nurul Hasanah Kutacane; Indonesia

correspondence e-mail\*, [sriwahyunisambo@gmail.com](mailto:sriwahyunisambo@gmail.com), [innekemutiaraamelia222@gmail.com](mailto:innekemutiaraamelia222@gmail.com)

Submitted:

Revised: 2024/07/01;

Accepted: 2024/07/11;

Published: 2024/09/25

---

### Abstract

Accreditation system on improving the quality of services in the public sector, especially in health institutions in Indonesia. The SLR is used to examine the effect of the accreditation system on improving the quality of services in various sectors, such as health and education. The process includes determining research questions, inclusion and exclusion criteria, and analyzing data from relevant articles to understand the contribution of accreditation. The results of the study are expected to provide in-depth understanding and practical recommendations for institutions in implementing a more effective accreditation system. The results of this work emphasize the importance of the accreditation system in improving the quality of services through periodic external monitoring. Accreditation functions not only as an evaluation tool, but also as a coaching instrument to ensure compliance with established standards. This monitoring helps identify the weaknesses and strengths of the institution, so that improvements can be made systematically. Accredited institutions show improved performance in aspects of governance, operational efficiency, and patient safety, as well as better clinical trial results and increased levels of customer satisfaction. Overall, accreditation serves as a mechanism to maintain and improve the quality of services, providing direct benefits to the community using the services.

---

### Keywords

Accreditation, Accreditation System, Service Quality



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

---

## PENDAHULUAN

Sistem akreditasi merupakan proses penilaian formal yang dilakukan oleh badan independen untuk memastikan bahwa sebuah institusi atau organisasi memenuhi standar tertentu yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, atau administrasi, akreditasi menjadi instrumen penting.<sup>1</sup> Proses akreditasi ini bertujuan untuk

---

<sup>1</sup> Budi Witjaksana et al., "Increase Economic Management Literacy For The Community Through The Independent Entrepreneurship Program," *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 4 (2024): 6207–15.

mendorong institusi agar terus meningkatkan standar.<sup>2</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem akreditasi terjadi karena adanya evaluasi berkelanjutan yang dilakukan secara berkala oleh pihak akreditasi. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk tata kelola, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Dengan mengikuti standar akreditasi, lembaga-lembaga tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada dan memperbaikinya secara sistematis. Akibatnya, masyarakat sebagai pengguna layanan diuntungkan dengan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan berkualitas. Di berbagai negara, termasuk Indonesia, akreditasi juga menjadi salah satu mekanisme penting dalam memastikan institusi kesehatan, pendidikan, dan layanan publik lainnya dapat bersaing di tingkat global. Akreditasi memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa institusi tersebut telah mencapai standar internasional atau nasional dalam memberikan layanan. Hal ini juga berperan penting dalam meningkatkan reputasi institusi di mata publik dan pemangku kepentingan lainnya.

Akreditasi ini meliputi aspek-aspek penting seperti kualitas perawatan, keselamatan pasien, pengelolaan fasilitas, dan pengembangan sumber daya manusia. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan serta mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan. Meskipun sistem akreditasi telah diterapkan di berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia, tantangan utama yang dihadapi adalah kesenjangan antara standar yang ditetapkan dan pelaksanaannya di lapangan. Banyak institusi yang belum mampu mencapai atau mempertahankan standar akreditasi yang tinggi karena keterbatasan sumber daya, manajemen yang kurang efektif, serta kurangnya komitmen dalam menjalankan perbaikan berkelanjutan. Hal ini mengakibatkan kualitas layanan yang diberikan masih bervariasi, dan di beberapa daerah, layanan yang tidak sesuai standar masih sering ditemukan.

Menurut Donabedian, akreditasi adalah alat penting untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan. Konsep ini didasarkan pada tiga pilar utama yaitu struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup sumber daya yang dimiliki oleh institusi, seperti fasilitas dan tenaga kerja; proses mengacu pada bagaimana layanan diberikan; dan hasil adalah dampak layanan terhadap pasien atau pengguna. Parasuraman mengemukakan konsep SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness

<sup>2</sup> Fitriyah Ekawati, "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMPIT," *Jurnal ISEMA: Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2018): 118–39; Sidik Nuryanto and Oka Irmade, "Pendampingan Akreditasi Lembaga PAUD Di IGTKI Wonosegoro," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Keguruan Dan Pendidikan (JPM-IKP)* 2, no. 02 (2019): 86–93.

(daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks akreditasi, kelima dimensi ini sangat relevan dalam penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi. Continuous Quality Improvement (CQI) menekankan bahwa peningkatan kualitas harus dilakukan secara berkelanjutan dan sistematis. Institusi yang telah mendapatkan akreditasi harus terus melakukan perbaikan dalam setiap aspek pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan selalu berkembang dan tidak stagnan. Menurut Ludwig von Bertalanffy, setiap organisasi adalah sistem terbuka yang harus terus berinteraksi dengan lingkungannya. Akreditasi adalah salah satu bentuk evaluasi eksternal yang dilakukan terhadap sistem organisasi, di mana hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kurt Lewin mengemukakan teori perubahan yang melibatkan tiga tahap: unfreezing (mencairkan status quo), changing (perubahan itu sendiri), dan refreezing (menetapkan perubahan baru). Dalam konteks akreditasi, proses ini mencakup penilaian, implementasi perubahan berdasarkan rekomendasi akreditasi, dan memastikan perubahan tersebut dipertahankan dalam jangka panjang.

Sementara banyak penelitian telah membahas dampak akreditasi terhadap kualitas layanan kesehatan, masih terbatas penelitian yang mendalami bagaimana sistem akreditasi diterapkan dan dipertahankan di wilayah terpencil atau daerah dengan sumber daya yang terbatas. Kesenjangan ini penting untuk diisi, mengingat bahwa tantangan dalam menerapkan akreditasi di daerah-daerah tersebut mungkin berbeda dengan wilayah perkotaan yang memiliki akses lebih baik terhadap sumber daya dan pelatihan. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan fokus pada analisis sistem akreditasi di wilayah dengan sumber daya terbatas, mengidentifikasi tantangan spesifik yang dihadapi oleh institusi-institusi di daerah terpencil dalam menerapkan dan mempertahankan standar akreditasi. Hal ini penting untuk memahami bagaimana sistem akreditasi dapat disesuaikan dengan kondisi lokal untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan yang merata di seluruh wilayah.

Penelitian ini relevan bagi para pengambil kebijakan di sektor kesehatan, pendidikan, dan layanan publik lainnya, serta manajer institusi yang terlibat dalam proses akreditasi. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan sistem akreditasi, khususnya di daerah terpencil, untuk memastikan bahwa standar kualitas pelayanan dapat dicapai secara merata. Penelitian ini juga penting untuk memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan penerapan akreditasi, baik dari segi manajemen maupun infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem akreditasi terhadap peningkatan kualitas

pelayanan di sektor publik, khususnya pada institusi kesehatan di Indonesia.

## **METODE**

Metode Systematic Literature Review (SLR) merupakan pendekatan yang terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta menginterpretasi semua penelitian yang relevan dengan pertanyaan penelitian tertentu, area topik, atau fenomena yang menjadi minat.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, SLR diterapkan untuk mengkaji pengaruh sistem akreditasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana akreditasi berkontribusi dalam meningkatkan standar pelayanan di berbagai sektor, terutama dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.

Tahapan penelitian SLR dilakukan melalui serangkaian langkah yang jelas. Langkah pertama adalah penentuan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Pertanyaan inti yang menjadi fokus analisis ini mencakup:

1. Bagaimana pengaruh sistem akreditasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di berbagai institusi?
2. Apa saja faktor-faktor kunci yang berperan dalam keberhasilan penerapan sistem akreditasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Apakah terdapat tantangan atau hambatan dalam pelaksanaan akreditasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan?

Setelah pertanyaan penelitian ditetapkan, tahap selanjutnya adalah penentuan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menentukan artikel yang relevan bagi penelitian ini. Kriteria inklusi yang digunakan antara lain adalah artikel yang membahas pengaruh akreditasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, penelitian yang dilakukan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, serta artikel yang diterbitkan dalam jurnal ilmiah atau prosiding. Di sisi lain, kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak menggunakan metode empiris, penelitian yang tidak berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, serta artikel yang tidak tersedia dalam bahasa Inggris atau bahasa Indonesia.

Selanjutnya, sumber data yang akan digunakan untuk mengidentifikasi literatur meliputi berbagai database elektronik seperti Google Scholar, Scopus, PubMed, ProQuest, dan ScienceDirect. Selain itu, pustaka manual juga akan diperoleh dari buku, laporan lembaga internasional seperti WHO dan Kementerian Kesehatan, serta dokumen kebijakan yang relevan.

---

<sup>3</sup> Mu Tian et al., "How Does Culture Influence Innovation? A Systematic Literature Review," *Management Decision* 56, no. 5 (2018): 1088–1107.

Tidak ketinggalan, *gray literature*, yang mencakup laporan dari institusi, studi yang tidak dipublikasikan secara resmi, dan makalah konferensi, juga akan diperhatikan.

Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Beberapa kata kunci yang digunakan antara lain: "Akreditasi dan Kualitas Pelayanan", "Sistem Akreditasi", "Pengaruh Akreditasi terhadap Kualitas", "Akreditasi di sektor kesehatan/pendidikan", dan "Improvement through Accreditation". Kombinasi kata kunci ini akan dipakai dalam pencarian di berbagai database elektronik, yang diharapkan dapat menghasilkan artikel-artikel yang relevan.

Setelah proses pencarian literatur, langkah selanjutnya adalah pemilihan artikel. Artikel yang ditemukan akan disaring berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan relevansi dengan pertanyaan penelitian. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi akan dibaca secara menyeluruh untuk memastikan kualitas penelitian. Setelah artikel terpilih, data akan diekstrak dari artikel tersebut. Data yang diekstrak mencakup nama penulis, tahun publikasi, metode penelitian, hasil dan kesimpulan utama, konteks penelitian, serta faktor yang memengaruhi keberhasilan akreditasi dan hambatan dalam penerapannya.

Analisis data merupakan tahap krusial dalam SLR, di mana analisis dilakukan untuk mengidentifikasi tren umum, perbandingan antar penelitian, serta kesenjangan dalam literatur. Ada beberapa metode analisis yang diterapkan, di antaranya adalah *synthesis deskriptif* yang menggambarkan hasil-hasil penelitian yang ditemukan, *thematic synthesis* yang mengidentifikasi tema-tema kunci, serta *meta-analisis* jika data dari beberapa studi memungkinkan untuk dibandingkan secara kuantitatif. Melalui pendekatan ini, dapat dihasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh sistem akreditasi terhadap kualitas pelayanan.

Setelah proses analisis selesai, hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk narasi sistematis. Laporan ini akan menyajikan temuan utama dari literatur yang di-review dan dilengkapi dengan tabel yang merangkum penelitian yang dianalisis serta diagram alur PRISMA. Dalam bagian kesimpulan, akan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis, termasuk apakah ada bukti kuat bahwa sistem akreditasi secara signifikan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Melalui SLR ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas sistem akreditasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor. Penelitian ini memberikan implikasi praktis, seperti rekomendasi bagi institusi yang ingin menerapkan atau meningkatkan sistem akreditasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Akreditasi memberikan standar yang jelas dan terukur untuk lembaga-lembaga tersebut, mendorong mereka untuk memenuhi kriteria tertentu dalam pengelolaan dan operasional. Dengan adanya akreditasi, lembaga akan lebih terdorong untuk melakukan evaluasi diri secara berkala, yang mengarah pada peningkatan proses, produk, dan layanan yang ditawarkan. Selain itu, sistem akreditasi juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan stakeholder bahwa lembaga yang bersangkutan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Akreditasi berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat dan standar profesional. Proses akreditasi melibatkan penilaian oleh pihak eksternal, yang memberikan masukan berharga bagi lembaga untuk memperbaiki kualitas layanan mereka. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan rekomendasi dari hasil akreditasi, lembaga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, akreditasi tidak hanya menjadi alat untuk penilaian, tetapi juga sebagai pendorong utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di berbagai sektor.

Tabel 1 hasil studi terdahulu

Nomor	Nama Penulis	Hasil Penelitian
1.	Miandi & Peristiwati, (2022)	Akreditasi rumah sakit yang mengacu pada standar Joint Commission International (JCI) berpengaruh positif dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dan keselamatan pasien di tingkat internasional. <sup>4</sup>
2.	Wulandari et al., (2019)	Akreditasi puskesmas berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada sebagian besar dimensi mutu, kecuali pada dimensi reliability yang tidak signifikan dan dimensi understanding customer yang justru mengalami penurunan. <sup>5</sup>
3.	Solehudin & Sihura, (2023)	Akreditasi memengaruhi peningkatan kualitas layanan rumah sakit dengan tren peningkatan nilai kualitas layanan dari Januari hingga Desember 2022. <sup>6</sup>

<sup>4</sup> Raysella Khaulla Miandi and Yuly Peristiwati, "Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review)," *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 7, no. 1 (2022): 80–87.

<sup>5</sup> Ratna Dwi Wulandari et al., "Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien," 2019.

<sup>6</sup> Solehudin Solehudin and Sancka Stella Ganasda Sihura, "Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu

4.	Reganata & Wirajaya, (2020)	Hasil dari akreditasi rumah sakit adalah peningkatan mutu pelayanan meskipun diiringi dengan peningkatan beban kerja, biaya, dan tuntutan dokumentasi. <sup>7</sup>
5.	Febrianti & Syukri, (2023)	Akreditasi berperan penting sebagai alat untuk meningkatkan mutu layanan dan kualitas keseluruhan lembaga pendidikan, yang berdampak pada kepercayaan masyarakat, akuntabilitas, serta daya saing lulusan. <sup>8</sup>
6.	Dewi et al., (2021)	Sistem pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. <sup>9</sup>
7.	Anwar et al., (2020)	Peningkatan Mutu mempengaruhi status akreditasi Puskesmas, dengan variabel Organisasi menjadi yang paling bermakna. <sup>10</sup>
8.	Mandawati, (2018)	akreditasi berdampak positif dengan meningkatkan kepedulian perawat terhadap indikator keselamatan pasien, termasuk perbaikan alur pelaporan masalah, kepatuhan terhadap SOP, komunikasi antar petugas kesehatan, pendokumentasian, fasilitas pelayanan, pendidikan kesehatan, lingkungan kerja, serta adanya pendidikan berkelanjutan. <sup>11</sup>
9.	Sari et al., (2023)	Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS "X". <sup>12</sup>
10.	Sirait, (2019)	Hasil dari akreditasi dengan peningkatan mutu pelayanan, yang memastikan bahwa layanan diberikan dengan baik dan benar. <sup>13</sup>

Pelayanan Rumah Sakit," *Jurnal Medika Husada* 3, no. 1 (2023): 25–36.

<sup>7</sup> Gde Palguna Reganata and Made Karma Maha Wirajaya, "Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien," *Bali Health Journal* 4, no. 2 (2020): 89–97.

<sup>8</sup> Indri Febrianti and Makmur Syukri, "Peran Akreditasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Lembaga Pendidikan," *JUMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2023): 11–23.

<sup>9</sup> Nunik Lestari Dewi et al., "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan," *Jurnal Manajemen Maranatha* 20, no. 2 (2021): 99–106.

<sup>10</sup> Andri Anwar, Nurmiati Muchlis, and Reza Aril Ahri, "Pengaruh Kepemimpinan, Organisasi, Tim Peningkatan Mutu Dan Efikasi Diri Terhadap Penilaian Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Makassar Tahun 2016-2019," *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 1, no. 2 (2020): 28–43.

<sup>11</sup> Murti Mandawati, "Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo," in *Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference*, vol. 1, 2018, 116–21.

<sup>12</sup> Novita Sari, Ervianingsih Ervianingsih, and Izal Zahran, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo," *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo* 9, no. 2 (2023): 220–24.

<sup>13</sup> Frisca Lasma Rohana Sirait, "Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Dalam Menjamin Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien," 2019.

## **Pembahasan**

Menurut Donabedian, akreditasi adalah salah satu alat penting untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan, yang dilakukan melalui pengukuran tiga aspek utama: struktur, proses, dan hasil.<sup>14</sup> Struktur mencakup sarana dan prasarana yang tersedia, proses terkait dengan pelaksanaan layanan, dan hasil berhubungan dengan dampak yang dihasilkan dari layanan tersebut.<sup>15</sup> Sistem akreditasi adalah proses formal yang dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa organisasi, seperti rumah sakit atau pusat layanan kesehatan, mengikuti standar kualitas yang ditetapkan oleh badan akreditasi.<sup>16</sup> Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) di Indonesia, misalnya, menetapkan bahwa akreditasi bukan hanya sekadar penilaian, melainkan alat pembinaan yang terus menerus bagi institusi untuk mengadopsi peningkatan mutu secara sistemik.

Parasuraman memperkenalkan konsep SERVQUAL, yang menekankan lima dimensi utama pelayanan. Dalam kaitannya dengan akreditasi, standar pelayanan yang baik harus mencakup semua dimensi ini untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien.<sup>17</sup> Menurut Crosby, kualitas adalah "kecocokan dengan standar" atau memenuhi ekspektasi konsumen/pasien.<sup>18</sup> Dalam konteks kesehatan, kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan respon, kepastian dalam diagnosis dan pengobatan, serta kenyamanan fasilitas. Institusi dengan kualitas pelayanan yang baik akan lebih dihargai oleh masyarakat, yang diukur dengan tingkat kepuasan pasien.

Sistem akreditasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>19</sup> Berdasarkan teori Continuous Quality Improvement (CQI), akreditasi bertujuan untuk mendorong perbaikan kualitas secara berkelanjutan dalam setiap aspek pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa akreditasi mendorong institusi kesehatan untuk memperbaiki kelemahan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan keselamatan pasien. Akreditasi juga memotivasi seluruh staf untuk

---

<sup>14</sup> Sandyaga Ghaffar Purwanto and Sri Achadi Nugraheni, "Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Budaya Keselamatan Pasien Menggunakan Hospital Survey on Patient Safety Culture (Hsopsc): Systematic Review," *Jurnal Keperawatan* 15, no. 4 (2023): 1947–60.

<sup>15</sup> Andini Rachmawati and Sri Umiyati, "Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) Di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya," *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 2019, 1–9.

<sup>16</sup> Abubakar Betan et al., "Kebijakan Kesehatan Nasional," *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, 2023.

<sup>17</sup> Sinollah Sinollah and Masruroh Masruroh, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan," *Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

<sup>18</sup> Intan Zakiyyah, "Standar Nasional Pendidikan Dan Kualitas Madrasah: Studi Dampak Standardisasi Pendidikan Terhadap Mutu Madrasah" (Pustakapedia, n.d.).

<sup>19</sup> Eneng Garnika, "Akreditasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini," *JPI: Jurnal Pendidik Indonesia* 5, no. 1 (2022): 207–12; Muhamad Iqbal Maulana, "Peran Sistem Akreditasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Di Lembaga Pendidikan," *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2022): 47–57.

berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik.<sup>20</sup> Akreditasi yang dilakukan secara berkala juga berfungsi sebagai sarana monitoring eksternal yang membantu institusi mematuhi standar-standar yang ditetapkan. Hubungan antara akreditasi dan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui peningkatan kinerja yang terlihat dari hasil uji klinis dan tingkat kepuasan. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yaitu Anwar et al., (2020); Febrianti & Syukri, (2023); Mandawati, (2018); Miandi & Peristiowati, (2022); Reganata & Wirajaya, (2020); Sari et al., (2023); Sirait, (2019); Solehudin & Sihura, (2023); Wulandari et al., (2019). Akan tetapi juga ada penelitian bahwa Sistem akreditasi memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti dalam karya Dewi et al., (2021).

## KESIMPULAN

Hasil karya ini menekankan pentingnya sistem akreditasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemantauan eksternal yang dilakukan secara berkala. Akreditasi sebagai instrumen pembinaan yang membantu institusi memastikan bahwa mereka terus mematuhi standar-standar yang telah ditetapkan. Pemantauan eksternal ini memungkinkan identifikasi kelemahan dan kekuatan dalam operasional institusi, sehingga tindakan perbaikan dapat diimplementasikan secara sistematis dan berkelanjutan. Hubungan yang kuat antara akreditasi dan kualitas pelayanan terlihat melalui peningkatan kinerja institusi yang terakreditasi. Institusi yang telah menjalani proses akreditasi secara berkala cenderung menunjukkan perbaikan dalam berbagai aspek, seperti tata kelola yang lebih baik, efisiensi operasional yang meningkat, dan keselamatan pasien yang lebih terjamin. Selain itu, hasil uji klinis yang lebih baik dan tingkat kepuasan pelanggan yang meningkat juga menjadi indikator bahwa akreditasi berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dengan standar yang ketat dan berkelanjutan, akreditasi mendorong institusi untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas layanannya, sehingga memenuhi harapan masyarakat dan regulasi yang berlaku. Secara keseluruhan, akreditasi berfungsi sebagai mekanisme untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan.

## REFERENCES

- Anwar, Andri, Nurmiati Muchlis, and Reza Aril Ahri. "Pengaruh Kepemimpinan, Organisasi, Tim Peningkatan Mutu Dan Efikasi Diri Terhadap Penilaian Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Makassar Tahun 2016-2019." *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 1, no. 2 (2020): 28–43.
- Betan, Abubakar, Nuril Sofiantin, Marisca Jenice Sanaky, Bdn Kadek Primadewi, Darmi Arda, Muh

<sup>20</sup> Puji Reknati, "Implementasi Sistem Penjamin Mutu Internal Dalam Meningkatkan Mutu Di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran," *Meteor STIP Marunda* 12, no. 1 (2019): 73–81.

- Ihsan Kamaruddin, and Andi Muthiyah A AM. “Kebijakan Kesehatan Nasional.” *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, 2023.
- Dewi, Nunik Lestari, Yuliana Gunawan, Soddin Mangunsong, and Yohana Meiliana. “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan.” *Jurnal Manajemen Maranatha* 20, no. 2 (2021): 99–106.
- Ekawati, Fitriyah. “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMPIT.” *Jurnal ISEMA: Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2018): 118–39.
- Febrianti, Indri, and Makmur Syukri. “Peran Akreditasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Lembaga Pendidikan.” *JUMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2023): 11–23.
- Garnika, Eneng. “Akreditasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini.” *JPIIn: Jurnal Pendidik Indonesia* 5, no. 1 (2022): 207–12.
- Mandawati, Murti. “Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo.” In *Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference*, 1:116–21, 2018.
- Maulana, Muhammad Iqbal. “Peran Sistem Akreditasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Di Lembaga Pendidikan.” *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2022): 47–57.
- Miandi, Raysella Khaulla, and Yuly Peristiwati. “Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review).” *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 7, no. 1 (2022): 80–87.
- Nuryanto, Sidik, and Oka Irmade. “Pendampingan Akreditasi Lembaga PAUD Di IGTKI Wonosegoro.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Keguruan Dan Pendidikan (JPM-IKP)* 2, no. 02 (2019): 86–93.
- Purwanto, Sandyaga Ghaffar, and Sri Achadi Nugraheni. “Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Budaya Keselamatan Pasien Menggunakan Hospital Survey on Patient Safety Culture (Hsopsc): Systematic Review.” *Jurnal Keperawatan* 15, no. 4 (2023): 1947–60.
- Rachmawati, Andini, and Sri Umiyati. “Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) Di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya.” *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 2019, 1–9.
- Reganata, Gde Palguna, and Made Karma Maha Wirajaya. “Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *Bali Health Journal* 4, no. 2 (2020): 89–97.
- Reknati, Puji. “Implementasi Sistem Penjamin Mutu Internal Dalam Meningkatkan Mutu Di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.” *Meteor STIP Marunda* 12, no. 1 (2019): 73–81.
- Sari, Novita, Ervianingsih, and Izal Zahran. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo.” *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo* 9, no. 2 (2023): 220–24.
- Sinollah, Sinollah, and Masruroh Masruroh. “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.” *Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.
- Sirait, Frisca Lasma Rohana. “Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Dalam Menjamin Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien,” 2019.
- Solehudin, Solehudin, and Sancka Stella Ganianda Sihura. “Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit.” *Jurnal Medika Husada* 3, no. 1 (2023): 25–36.
- Tian, Mu, Ping Deng, Yingying Zhang, and Maria Paz Salmador. “How Does Culture Influence Innovation? A Systematic Literature Review.” *Management Decision* 56, no. 5 (2018): 1088–1107.
- Witjaksana, Budi, Ari Purwanti, Tamrin Fathoni, and Dita Dismalasari Dewi. “Increasiation Economic Management Literacy For The Community Through The Independent Entrepreneurship Program.” *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 4 (2024): 6207–15.
- Wulandari, Ratna Dwi, Ilham Akhsanu Ridho, Stefanus Supriyanto, M Bagus Qomarrudin, Nyoman Anita Damayanti, Agung Dwi Laksono, and Alida Nella Fedelina Rassa. “Pengaruh Pelaksanaan

Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien,” 2019.

Zakiyyah, Intan. “Standar Nasional Pendidikan Dan Kualitas Madrasah: Studi Dampak Standardisasi Pendidikan Terhadap Mutu Madrasah.” Pustakapedia, n.d.