



Strategi Kebijakan Internal dalam Peningkatan Mutu Rumah Sakit: Systematic Literatur Review

Nurul Dwi Andriani^{1*}, Rezyana Budi Syahputri², Nisa Nur Kusuma³, I Gusti Agung Ngurah Putra Pradnyantara⁴

¹ Universitas Muhammadiyah Klaten, nurul.d.andriani@gmail.com

² Universitas Muhammadiyah Klaten

³ Politeknik Assalam Surakarta

⁴ STIKES Wira Medika Bali

Info Artikel : Diterima Desember 2025 ; Disetujui Januari 2026 ; Publikasi Januari 2026

ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan yang bermutu menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam menjamin bahwa pelayanan kesehatan berjalan dengan adil, efektif, efisien serta berorientasi kepada kepuasan pasien. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berbasis mutu menjadi tuntutan bagi pelayanan kesehatan. Untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan yang baik, pentingnya untuk menyusun strategi kebijakan internal rumah sakit guna mencapai sasaran mutu pelayanan pasien. Penelitian ini disusun dan difokuskan dalam Upaya mendapatkan strategi kebijakan internal yang memiliki pengaruh penting dalam pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Tahapan dalam penelitian ini yaitu merumuskan masalah penelitian, menelusuri literatur, menilai kualitas penelitian, menggabungkan hasil dan meletakkan temuan dalam konteks. Penelitian ini menggunakan kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome). Artikel yang dipilih dalam rentang waktu tahun 2021 hingga tahun 2025. Proses pencarian data dilakukan melalui beberapa basis data terindeks, yaitu Google Scholar, PubMed dan Science Direct. Seluruh proses ini kemudian sajikan menggunakan alur Diagram PRISMA Flow. Hasil penelitian didapatkan 16 Artikel yang dilakukan analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan *patient safety* yang sesuai standart, pelaksanaan akreditasi pada pelayanan Kesehatan dan penerapan Rekam Medis Elektronik berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan di RS. Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi Kebijakan Internal yang dapat diimplementasikan dalam Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga aspek (*patient safety*, akreditasi dan Rekam Medik Elektronik). Ketiga aspek hasil penelitian ini relevan sebagai dasar perumusan kebijakan internal rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan melalui penguatan *patient safety*, pemenuhan standar akreditasi, dan optimalisasi penerapan rekam medis elektronik.

Kata kunci: Mutu, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

The implementation of quality services is an indicator of a hospital's success in ensuring that healthcare services are delivered fairly, effectively, efficiently, and with focus on patient satisfaction. The importance of providing quality-based healthcare services has become a demand for health services. To achieve good quality in healthcare services, it is crucial to develop internal policy strategies within the hospital aimed at meeting the quality objectives for patient care. This research is organized and focused on efforts to obtain internal policy strategies that significantly influence the implementation of quality healthcare services. The research method employs a Systematic Literature Review (SLR) approach. The stages of this research include formulating, searching the

literature, assessing the quality of research, combining results, and placing findings in context. This study uses PICO framework (Population, Intervention, Comparison, Outcome). The selected articles span the years 2021 to 2025. The data search process is conducted through several indexed databases, namely Google Scholar, PubMed, and Science Direct. The entire process is then presented using a PRISMA Flow Diagram. The research identified 16 articles for analysis. The results of the analysis indicate that the implementation of patient safety that meets standards, the implementation of accreditation in health services, and the application of Electronic Medical Records influence the quality of healthcare services in hospitals. The conclusion of this research is that internal policy strategies that can be implemented to improve the quality of healthcare services are divided into three aspects (patient safety, accreditation, and Electronic Medical Records). The findings provide empirical support for hospital management in formulating internal policies aimed at enhancing service quality through strengthening patient safety practices, meeting accreditation standards, and optimizing the use of electronic medical records.

Keywords: *Quality, Healthcare, Hospital*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan paripurna termasuk fasilitas perawatan inap serta penanganan kegawatdaruratan (1). Rumah sakit menjadi bagian sumber daya kesehatan yang penting dalam menunjang terlaksananya kegiatan dalam pelayanan kesehatan. Dalam pelaksanaan pelayanan medis di Rumah Sakit memiliki karakteristik dan struktur organisasi yang sangat kompleks. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit ini didukung berbagai jenis profesional kesehatan, ilmu dan teknologi kesehatan yang berkembang dengan cepat. Disamping hal tersebut, di Rumah sakit memiliki berbagai risiko salah satunya kejadian needlestick injury (Luka tusuk jarum) yang dapat disebabkan tindakan tidak aman (*unsafe action*) dan pengalaman kerja yang kurang. Pengelolaan yang baik diperlukan agar dapat menyajikan layanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu.(2)

Rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan kepada pasien tidak hanya fokus pada pelaksanaan pelayanan semata untuk memenuhi kewajiban, namun juga harus memperhatikan serta harus memenuhi dimensi mutu pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada pasien yang berorientasi terhadap mutu merupakan dasar utama dalam pelayanan kesehatan, karena mutu secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien, keselamatan pasien serta keberlanjutan proses bisnis fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan Rumah sakit untuk memenuhi standar manajemen serta standar medis dalam pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan Anggraini et.al (2021) menyampaikan dalam penelitiannya bahwa mutu kesehatan adalah sebuah bentuk kesempurnaan penyediaan pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk

terciptanya kepuasan terhadap pengguna pelayanan kesehatan yaitu pasien.(3)

Pelaksanaan pelayanan yang bermutu menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam menjamin bahwa pelayanan kesehatan berjalan dengan adil, efektif, efisien serta berorientasi kepada kepuasan pasien. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berbasis mutu menjadi tuntutan bagi penyedia layanan kesehatan terutama Rumah sakit supaya dapat memenuhi hal tersebut. Selain itu, pelayanan kesehatan yang bermutu dapat tercapai jika pelayanan terlaksana sesuai prosedur pelayanan dan standart kode etik profesi (3) . Upaya penerapan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu penerapan patient safety, implementasi rekam medik elektronik dan penerapan akreditasi rumah sakit.

Untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan yang baik, pentingnya untuk menyusun strategi kebijakan internal rumah sakit guna mencapai sasaran mutu pelayanan pasien. Penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan membahas beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dari hal tersebut penelitian ini disusun dan difokuskan dalam Upaya mendapatkan strategi kebijakan internal yang memiliki pengaruh penting dalam pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena hal tersebut, perlu dilaksanakan penelitian telaah sistematis terhadap bukti ilmiah yang membahas strategi kebijakan internal khususnya terkait pelaksanaan patient safety, penerapan rekam medik elektronik dan pelaksanaan akreditasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi dan manajemen rumah sakit dengan merangkum serta mensintesis bukti ilmiah mengenai kebijakan internal yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Melalui pendekatan Systematic Literature Review, penelitian ini mengkaji secara terpadu peran patient safety, akreditasi rumah sakit, dan penerapan rekam medis elektronik sebagai elemen kebijakan internal yang memengaruhi mutu pelayanan. Hasil sintesis ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman konseptual serta menjadi rujukan dalam pengembangan kerangka teoretis kebijakan internal yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

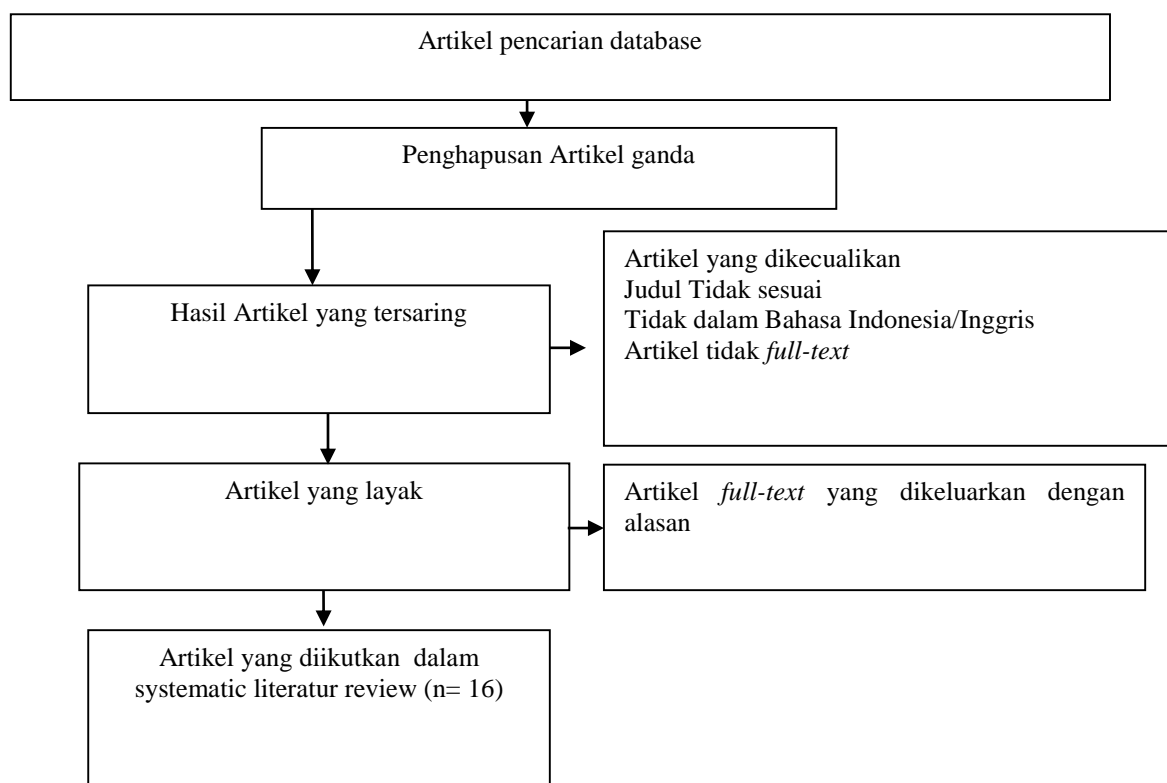
MATERI DAN METODE

Penulis melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Metode ini dirasa mampu mensintesis literatur yang beragam tanpa membatasi metode penelitian tertentu. Teknik pengambilan dan Analisis data menggunakan tahap sesuai dengan pedoman penyusunan systematic review. Tahapan dalam penelitian ini yaitu merumuskan masalah penelitian, menelusuri literatur, menilai kualitas penelitian, menggabungkan hasil dan meletakkan temuan dalam konteks. Kerangka penelitian ini dengan kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome) sebagai dasar dalam menentukan kriteria inklusi dan eksklusi studi

yang dianalisis, ditunjukkan pada Tabel 1. Penelitian ini dilakukan dengan cara menelusuri dan menyeleksi data dari berbagai hasil studi yang berasal dari berbagai lokasi di seluruh dunia. Artikel yang dipilih merupakan penelitian yang diterbitkan dalam rentang waktu tahun 2021 hingga tahun 2025. Proses pencarian data dilakukan melalui beberapa basis data terindeks, yaitu Google Scholar, PubMed dan Science Direct, dengan menggunakan kombinasi kata kunci (“Kebijakan” OR “policy”) AND (“Strategi” AND “Strategic”) AND (“MUTU” OR “Quality”) AND (“Rumah Sakit” OR “Hospital”) AND (“Patient Safety”) AND (“Electronic Medical Record” OR “Rekam Medis Elektronik”) OR (“Akreditasi” OR “Accreditation”) Artikel yang disertakan dalam penelitian ini merupakan publikasi berbahasa Inggris atau Indonesia yang membahas Kebijakan maupun strategi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang terkait dengan penerapan keselamatan pasien, Rekam Medis Elektronik dan Akreditasi, Dimana artikel tersebut tersedia dalam bentuk teks lengkap. Seluruh proses ini kemudian sajikan menggunakan alur Diagram PRISMA Flow (Gambar 1)

Tabel 1. PICO

Komponen PICO	Isi
P:Population	Seluruh Rumah Sakit
I:Intervention	Kebijakan penerapan Standart Patient Safety, Rekam Medis Elektroni dan penerapan Akreditasi
C:Comparison	Belum/ Tidak menerapkan kebijakan Standart Patient Safety, Rekam Medis Elektronik dan penerapan Akreditasi
O:Outcomes	Mutu Pelayanan Kesehatan



Gambar 1. PRISMA Flow

Data dari artikel yang sudah terpilih dilakukan penilaian kualitas artikel dengan menggunakan formulir standart yang memuat informasi mengenai identitas artikel, metode penelitian, tantangan yang ditemukan, serta strategi yang dilaporkan. Selain itu artikel yang dipilih akan dilakukan penilaian kualitas penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan penilaian kritis berdasarkan daftar tilik *Critical Appraisal Checklist for Cross-sectional Study* (Center for Evidence Based Management, 2014; NHS, 2004;2006). Proses analisis dilakukan dengan pendekatan tematik untuk mengelompokkan berbagai hambatan ke dalam aspek teknis, sumber daya manusia, dan organisasi/kebijakan, sekaligus

memetakan strategi implementasi yang sesuai dengan tantangan tersebut. Dalam proses tersebut didapatkan 16 artikel yang sesuai dengan PICO, kriteria inklusi dan eksklusi serta yang lolos penilaian kualitas dengan menggunakan daftar tilik Critical Appraisal yang dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 menggambarkan artikel yang digunakan dalam analisis Sistematis Literatur review yang dilakukan terhadap 16 Artikel. Tabel 2 berisi penulis, tahun terbit, metode penelitian, fokus penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. Daftar 16 Artikel

No	Penulis	Tahun	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama
1	Phonna, et.al.	2021	Akreditasi terhadap Mutu	Kualitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan akreditasi memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yang ditandai dengan pelayanan yang dilaksanakan sesuai standar, peningkatan mutu serta keselamatan pasien, dan meningkatnya tingkat kepuasan pasien.(4)
2	Dalfian, et.al.	2021	Patient Safety terhadap Mutu	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum 58,6% responden menilai penerapan keselamatan pasien sudah berjalan dengan baik. Untuk mutu pelayanan pasien, 66,2% responden menyatakan kualitas layanan sudah baik, sementara 33,8% lainnya menilai belum baik. Hasil penelitian juga mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara pelaksanaan keselamatan pasien dengan mutu berbagai layanan, meliputi pelayanan obat, instalasi farmasi, gizi, laboratorium, dan radiologi.(5)
3	Muhani, et.al.	2021	Patient Safety terhadap Mutu	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa para responden menilai mutu pelayanan gizi berada pada kategori baik, dan diketahui adanya keterkaitan antara penerapan patient safety dengan mutu layanan gizi, dibuktikan dengan p-value 0,011 dan OR 2,984. Temuan tersebut menegaskan bahwa keselamatan pasien memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan gizi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara implementasi patient safety dengan mutu pelayanan gizi pada ruang rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung (6)
4	Adnan, et.al.	2021	Patient Safety terhadap Mutu	Kuantitatif	Hasil studi mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara penerapan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan pemberian obat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2021. Temuan ini didukung oleh nilai p sebesar 0,036 (<0,05) dengan odds ratio (OR) 0,2694.
5	Pasinringi, et.al.	2021	Akreditasi terhadap Mutu	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien, manajemen penggunaan obat, edukasi pasien dan keluarga, pencegahan serta pengendalian infeksi, serta pengelolaan fasilitas dan keselamatan memiliki keterkaitan dengan tingkat akreditasi rumah sakit, sedangkan layanan pasien tidak. Oleh karena itu, setiap rumah sakit diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan dan pencapaian akreditasinya.(7)
6	Joseph,et.al.	2021	Akreditasi terhadap Mutu	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Studi ini menegaskan bahwa akreditasi berperan penting dalam memperkuat manajemen rumah sakit serta meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien. Temuan menunjukkan adanya perbaikan pada berbagai aspek mutu, termasuk kepuasan pasien, koordinasi staf, pencegahan infeksi, dokumentasi, dan pengelolaan fasilitas (8)
7	Ibrahim, et.al.	2022	RME terhadap mutu	Kuantitatif dengan pendekatan desain quasi eksperimental	Sebanyak 321 pasien menyatakan bersedia mengikuti penelitian ini. Analisis menunjukkan adanya perbedaan bermakna pada kepuasan umum dan aspek komunikasi, di mana dengan

No	Penulis	Tahun	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama
					EMR mencatat tingkat kepuasan pasien yang lebih baik(9)
8	Solehudin & Sihura	2023	Akreditasi terhadap Mutu	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Hasil analisis statistik menunjukkan nilai Greenhouse-Geisser sebesar 0,035 (<0,05), yang berarti akreditasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini juga memperlihatkan adanya kecenderungan peningkatan mutu layanan dari Januari hingga Desember 2022. (10)
9	Gabriella, et.al.	2023	RME terhadap Mutu	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa seluruh responden memiliki tingkat pengetahuan yang sangat baik mengenai RME, yang didukung oleh fakta bahwa setiap tenaga yang menggunakannya telah mendapatkan pelatihan sebelumnya. Implementasi RME memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 92,5%. Selain itu, mutu RME di RSIA Permata Sarana Husada dinilai sangat baik dengan tingkat pencapaian mencapai 99,16%. Selain itu, penggunaan RME berperan dalam meningkatkan aspek keselamatan pasien hingga 95,5%. Secara keseluruhan, variabel yang dianalisis yaitu kualitas pelayanan, mutu, dan keselamatan pasien menunjukkan adanya hubungan dengan ketersediaan RME. (11)
10	Setiatin, et.al.	2024	RME terhadap Mutu	Kuantitatif	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa implementasi RME di Rumah Sakit X mampu meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan melalui penyediaan data pasien yang lebih cepat, akurat, dan relevan. Meskipun pengaruhnya terhadap mutu tercatat sebesar 17,2%, kualitas layanan tetap terbantu dengan proses kerja yang lebih efisien. Namun, mutu pelayanan masih dipengaruhi kendala <i>down time</i> sistem sehingga diperlukan peningkatan kapasitas petugas dan penanganan khusus terhadap masalah jaringan. (12)
11	Alraimi, et.al.	2024	Akreditasi terhadap Mutu	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar akreditasi JCI berpengaruh positif secara signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, pelaksanaan pengendalian administratif juga terbukti memberikan efek signifikan terhadap kualitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap standar akreditasi dan tata kelola administratif menjadi faktor penting dalam memperkuat mutu pelayanan kesehatan. (13)
12	Zabin, et.al.	2024	Akreditasi terhadap Mutu	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Hasil penelitian yang melibatkan 180 perawat menunjukkan dampak hasil positif pada peningkatan mutu layanan rumah sakit terkait pelaksanaan akreditasi JCI. Mayoritas responden menilai akreditasi membantu optimalisasi sumber daya dan penguatan standar profesional. Analisis statistik juga menegaskan bahwa kepemimpinan, perencanaan strategis, dan keterlibatan staf menjadi faktor kunci yang mendorong perbaikan mutu. (14)
13	Wardana, et.al.	2025	RME terhadap Mutu	Kualitatif	Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan RME di RS PKU Muhammadiyah Gombong berkontribusi dalam peningkatan mutu layanan rawat jalan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, dari sisi <i>performance</i> , mutu layanan masih

No	Penulis	Tahun	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Utama
					dipengaruhi oleh akses internet yang tidak selalu stabil, terutama ketika kunjungan pasien meningkat. Pada aspek <i>information</i> , beberapa fitur di menu dokter dan farmasi masih memerlukan perbaikan supaya mutu pelayanan semakin optimal. Sementara itu, dari aspek <i>economy</i> , <i>control</i> , <i>efficiency</i> , dan <i>service</i> , penerapan RME dinilai sudah berjalan baik dan mendukung peningkatan mutu secara keseluruhan.. (15)
14	Khairani, et.al.	2025	Patient Safety terhadap Mutu	Kuantitatif	Analisis penelitian yang diperkuat hasil uji statistik memperoleh nilai p sebesar 0,017 ($p < 0,05$), sehingga menandakan adanya keterkaitan antara pelaksanaan manajemen keselamatan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, peningkatan penerapan patient safety sejalan dengan membaiknya mutu pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. (16)
15	Rohmatin, et.al.	2025	RME terhadap Mutu	Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSAU dr. Efram Harsana berdampak pada meningkatnya efektivitas layanan, penggunaan sumber daya yang lebih efisien, serta pelayanan yang lebih tepat waktu. Sistem ini juga berperan dalam melindungi keamanan dan kerahasiaan informasi pasien, sekaligus mendorong layanan yang lebih merata di lingkungan rumah sakit. Hal tersebut menegaskan bahwa RME menjadi sarana penting dalam upaya mencapai tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. (17)
16	Meilani, et.al.	2025	RME terhadap Mutu	Kualitatif	Hasil studi menunjukkan bahwa implementasi RME di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno berkontribusi pada perbaikan kualitas layanan rawat jalan, terutama terkait peningkatan efisiensi kerja dan ketertiban dokumentasi tindakan medis (18)

Arah Kebijakan Internal

Hasil analisis Sistematis Literatur review yang dilakukan terhadap 16 Artikel menunjukkan bahwa arah kebijakan Internal untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan dikelompokkan dalam tiga aspek utama. Aspek yang dapat ditetapkan dan ditingkatkan sebagai Upaya peningkatan mutu pelayanan Kesehatan yaitu pelaksanaan patient safety yang sesuai standart, pelaksanaan akreditasi pada pelayanan Kesehatan dan penerapan Rekam Medis Elektronik. Ketiga aspek tersebut menjadi landasan yang dapat dirancang, diperkuat, dan dijalankan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan mutu terutama terlihat melalui penerapan prinsip keselamatan pasien yang sesuai standar, pelaksanaan akreditasi sebagai mekanisme penjaminan mutu, serta penggunaan rekam medis elektronik untuk memperbaiki alur pelayanan dan dokumentasi klinis.

Ketiga aspek tersebut saling berkaitan erat, di mana penerapan keselamatan pasien membentuk fondasi utama yang memastikan setiap langkah klinis bebas risiko, sementara akreditasi berfungsi sebagai pengawas eksternal untuk menjaga konsistensi standar nasional. Penggunaan rekam medis elektronik semakin mempercepat proses ini dengan menyediakan data real-time yang akurat, sehingga mengurangi kesalahan manusia dan memperpendek waktu respons medis. Pendekatan internal ini tidak hanya memenuhi tuntutan regulasi, tetapi juga mendorong inovasi berkelanjutan di fasilitas kesehatan.

Patient Safety Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan artikel penelitian yang ditelaah, dapat diidentifikasi bahwa penerapan patient safety memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Patient safety atau keselamatan pasien

merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menjamin pelayanan yang lebih aman, yang mencakup kegiatan asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, serta pelaporan dan analisis insiden. *Patient safety* melibatkan kemampuan sebuah institusi pelayanan Kesehatan untuk belajar dari kejadian insiden dan pelaksanaan tindak lanjut dari kejadian insiden ini. Kegiatan ini berupaya untuk mencari solusi untuk mengurangi timbulnya risiko dan Upaya pencegahan supaya tidak terjadi cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat pelaksanaan Tindakan layanan Kesehatan (19). Berdasarkan temuan pada beberapa artikel diatas menegaskan bahwa *patient safety* (keselamatan pasien) memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian dari artikel dari table di atas menyimpulkan adanya hubungan signifikan antara pelaksanaan patient safety dan mutu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Indah et al. (2023) yang melaporkan bahwa keselamatan pasien dalam ketepatan identifikasi pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan selama masa pandemi Covid-19, dengan nilai p-value < 0,05. Hasil tersebut menegaskan adanya perbedaan yang signifikan antara penerapan patient safety dan mutu pelayanan kesehatan pada periode pandemi Covid-19.

Akreditasi Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan proses analisis Sistematis Literatur review dari artikel penelitian yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Akreditasi pada pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit berpengaruh terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Sebuah proses akreditasi di rumah sakit dapat mendorong perbaikan sistem manajemen secara keseluruhan, oleh karena itu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih terstruktur dan meningkatkan mutu dalam pelayanan kesehatan bagi pasien. Standar akreditasi memaksa institusi kesehatan dalam hal ini RS untuk menerapkan standar operasional prosedur (SOP) secara ketat pada pelaksanaan pelayanan kesehatan maupun dalam pelaksanaan kegiatan penunjang dan manajemen. Hal ini sesuai dengan penelitian Fernandes,et.al (2021) yang dilakukan di puskesmas menyampaikan bahwa pelaksanaan akreditasi memiliki pengaruh yang baik bagi mutu pelayanan. Setelah akreditasi dilaksanakan, mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasir Panjang tergolong baik, dengan nilai mencapai 82,08%. (20)

Penerapan Rekam Medis Elektronik

Hasil systematic literature review dari berbagai artikel penelitian menunjukkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) berkontribusi signifikan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kesimpulan ini konsisten dengan penelitian Cahyani et al. (2024). Rekam Medis Elektronik memiliki peran penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Rekam Medis Elektronik dapat mengurangi serta meminimalkan ketidak lengkapan pengisian rekam medis pasien, selain itu RME dapat mendukung terciptanya kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Implementasi Rekam medis Elektronik (RME) dapat menyediakan data pasien yang terdokumentasi secara sistematis sehingga dapat memudahkan tenaga kesehatan dalam menelusuri riwayat pelayanan pasien. Pelayanan kesehatan kepada pasien akan menjadi lebih cepat, tepat dan berkesinambungan. Peran RME tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi saja tapi juga mendorong mutu pelayanan dengan mengurangi potensi kesalahan pencatatan yang kerap terjadi pada system rekam medis biasa.(21)

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain keterbatasan jumlah artikel yang dianalisis serta variasi desain dan konteks penelitian pada masing-masing studi, sehingga hasil kajian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan artikel dalam rentang waktu 2021–2025 dan sumber basis data tertentu, sehingga masih dimungkinkan adanya temuan relevan dari sumber lain yang belum teridentifikasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review, dapat disimpulkan bahwa strategi kebijakan internal yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit mencakup tiga aspek utama, yaitu pelaksanaan patient safety sesuai standar, pelaksanaan akreditasi pelayanan kesehatan, dan penerapan Rekam Medis Elektronik. Ketiga aspek tersebut secara konsisten ditemukan dalam literatur yang dianalisis sebagai faktor yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini memiliki relevansi kebijakan sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menguatkan kebijakan internal yang berfokus pada penerapan patient safety, pemenuhan standar akreditasi, dan pengembangan Rekam Medis Elektronik guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit. 2020.
2. Andriani ND, Sumardiyono S, Murti B. Meta-Analysis: Effects of Unsafe Action and Work Experience on Occupational Exposure to Needlestick Injury among Health Workers in the Hospital. *J Heal Policy Manag* [Internet]. 2022;7(1):58–71. Available from: <https://thejhpm.com/index.php?journal=thejhpm&page=article&op=view&path%5B%5D=276&path%5B%5D=pdf>
3. Anggraini R, Ernawati, Nurfiati A. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *ProNers*. 2020;5(02).
4. Phonna CD, Sari DR, Nuryanti A, Karo DB. Persepsi Perawat Tentang Dampak Akreditasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *J Hosp Accredit*. 2021;03(2):79.
5. Dalfian D, Muhani N, Afiah N, Azizah N, Rivaldi MI, Pangestu DA, et al. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dalam penerapan patient safety. *Holistik J Kesehat*. 2022 Apr 20;16(2):118–27.
6. Muhani N, Utari EM, Ilham Rivaldi M. Relationship Of Patient Safety Implementation To Quality Of Nutritional Services For Inpatients. *Avicenna*. 2021;16(1).
7. Pasinringi SA, Rivai F, Arifah N, Rezeki SF. The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Gac Sanit*. 2021;35(2):S116–9.
8. Joseph L, Agarwal V, Raju U, Mavaji A, Rajkumar P. Perception of Hospital Accreditation Impact among Quality Management Professionals in India: A Survey-Based Multicenter Study. *Glob J Qual Saf Healthc*. 2021 May 1;4(2):58–64.
9. Ibrahim AA, Ahmad Zamzuri MAI, Ismail R, Ariffin AH, Ismail A, Muhamad Hasani MH, et al. The role of electronic medical records in improving health care quality: A quasi-experimental study. *Med (United States)*. 2022 Jul 29;101(30):E29627.
10. Solehudin, Sihura SSG. Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *J Med Husada*. 2023;3(Volume 3 Nomor 1):25–36.
11. Gabriella T, Cicilia W, Ahdun T. Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Kualitas Mutu dan Keselamatan Pasien di RSIA Permata Sarana Husada Tahun 2023. 2023;7(4).
12. Setiatin S, Dewi MK. Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Guna Menunjang Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit X. *J Hosp Manag Serv Student*. 2024;02(02).
13. Alraimi AA, Al-Nashmi MM. The interactive effect of the application of accreditation standards (JCIs) and the practice of administrative control in improving the quality of health services: a study on Yemeni hospitals. *BMC Health Serv Res*. 2024 Dec 1;24(1).
14. Zabin LM, Shayeb BF, Kishek AAA, Hayek M. Nursing perception towards the impact of JCI accreditation on the quality of care in a university hospital in Palestine: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 2024 Dec 1;23(1).
15. Wardana CK, Licia R. Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RS PKU Muhammadiyah Gombong. *J Kesehat Trop Indones*. 2025;03(03):142–54.
16. Khairani M, Redha PS, Putri SA. Hubungan Pelaksanaan Manajemen Patient Safety Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. *J Kesehat Mercusuar* [Internet]. 2025;08(1). Available from: <http://jurnal.mercubaktijaya.ac.id/index.php/mercusuar>
17. Rohmatin GH, Widiyanto H, Kuswiadji A. Pengelolaan Rekam Medis Elektronik dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Enferm Cienc*. 2025 May;3(Volume 3 Nomor 2):113–23.
18. Meilani AH, Nugraheni SW, Suprawita B. Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. *INFOKES J Ilm Rekam Medis dan Inform Kesehat*. 2025;15(2):158.
19. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. 2017.
20. Fernandez LDI, Kenjam Y, Dodo DO. Mutu Yan Pasca Akeritasi. 2021;3(3):276–85.
21. Cahyani MB, Syafanny LDA, Kamil SSA, Mukharama KA, Sutha DW. Tinjauan Literatur_ Peran Rekam Medis Berbasis Elektronik Terhadap Pelayanan Kesehatan. *J Manaj Inf Kesehat Indones*. 2024;12(02).