

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

Dewi Agustina¹, Lutfiyah Nada Salsabila², Eka Madani Nasution³, Deliana S⁴

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: dewiagustina@uinsu.ac.id,
lutfiyahnada048@gmail.com, ekamadani0@gmail.com,
delianaksp@gmail.com.

Abstract. Health services are improving health status through efforts to prevent, treat, diagnose, restore or cure diseases, EDRA, and physical and mental disorders. The quality of health services is very important to the quality of health. The quality of health services can be identified in terms of form, appearance, performance of a service, and can also be seen in terms of function and aesthetics. Improving the quality of health services also requires a strategy in order to maintain or the level of performance of health services. Improving quality is a very important factor in the field of hospital services, with a good level of service it will improve the quality of service. Quality of health services as the degree or level of perfection of health services carried out in accordance with applicable service standards. This study uses the Literature Review research method by collecting journals obtained from Google Scholar, the journal criteria used are journals published in the last 5 years, namely 2019-2023. The purpose of this research is to find out how the strategy to improve the quality of health services in hospitals. From the various journals obtained, the results were found that in improving the quality of health services in hospitals it can be seen from good communication between patients and service providers by providing a sense of more empathy, efficient use of funds to improve facilities and infrastructure by building good health facilities. in hospitals by procuring medical equipment that is lacking in hospitals.

Keyword: Strategy, Service Quality, Hospital

Abstrak. Pelayanan kesehatan adalah peningkatan status kesehatan melalui usaha – usaha pencegahan, terapi, diagnose, pemulihan atau penyembuhan penyakit, edra, serta gangguan fisik dan mental. Mutu pelayanan Kesehatan sangat dipengaruhi oleh standar perawatan medis. Bentuk, tampilan, kinerja, serta estetika dan tujuan dari suatu layanan, semuanya dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan kesehatan tertentu. Untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kinerja pelayanan kesehatan, diperlukan pula rencana peningkatan mutu pelayanan tersebut. Tingkat pelayanan yang layak akan meningkatkan mutu pelayanan yang merupakan komponen yang sangat penting dalam bidang pelayanan rumah sakit. Derajat atau tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang diukur dari kualitasnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Literatur Review dengan mengumpulkan jurnal yang di dapatkan dari Google Scholar, kriteria jurnal yang digunakan adalah jurnal yang diterbitkan 5 tahun terakhir, yaitu 2019-2023. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Dari berbagai jurnal yang di dapatkan di dapati hasil bahwa dalam

meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan dengan memberikan rasa empati yang lebih, pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan Sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berda di rumah sakit dengan pengadaann alat-alat kesehatan yang kurang di rumah sakit.

Kata Kunci: Startegi, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit

LATAR BELAKANG

Negara Indonesia adalah sebuah negara berkembang dengan penduduk yang sangat padat dan terus bertambah setiap tahunnya. Dengan padatnya penduduk serta pertambahan penduduk akan meningkatkan angka mortalitas dan morbiditas yang juga akan menimbulkan banyak peningkatan termasuk peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Mengikut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 terkait tentang fasilitas Kesehatan untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang baik diperlukan fasilitas pelayanan Kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan Kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan Kesehatan, pemelihara Kesehatan, pengobatan penyakit, serta pemulihan Kesehatan.

Kesehatan sebagai salah satu faktor utama kesejahteraan masyarakat. Kesehatan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Dalam meningkatkan kesehatannya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang digunakan. Salah satunya rumah sakit. Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan dinilai melalui indikator mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2012). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku., mutu pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu (Syafrudin, 2017). Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan ataupun tingkat performa layanan kesehatan. Peningkatan mutu juga berkaitan dengan berkualitasnya dalam kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas memiliki peranan penting ketika pasien mulai memilih penyedia pelayanan kesehatan berdasarkan

mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dari pengalaman sebelumnya. Banyak administrator rumah sakit yang mulai memanfaatkan persepsi pasien untuk mengatur pelayanan dan staf mereka untuk perbaikan terus-menerus dalam kinerja organisasi secara keseluruhan (Putra, 2012)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian literatur review. Dimana dengan mengumpulkan jurnal-jurnal yang diambil dari Data Base Science Direct serta dan Google Scholar yang diterbitkan selama lima tahun terakhir atau 2019-2023. Jurnal -jurnal yang diambil adalah jurnal yang berkaitan dengan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kata kunci literatur review ini adalah: strategi, mutu pelayanan, rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Berdasarkan hasil temuan jurnal strategi peningkatan mutu pelayanan Kesehatan dirumah sakit bahwa :

No	Penulis	Kesimpulan
1	Agus Ariyanto (2019)	Pada analisis internal RSUD Kepulauan Seribu menunjukkan bahwa dalam Upaya peningkatan
		mutu dan keselamatan pasien : pegawai bersemangat, seluruh elemen rumah sakit mendukung dan factor komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai RSUD. Namun dalam visi misi dan nilai budaya belum tersosialisasikan, belum menetapkan arah kebijakan organisasi, belum adanya prioritas program. Pada analisis eksternal RSUD Kepulauan Seribu menunjukkan bahwa kerja sama yang baik antar lintas sector. Hal tersebut menjadi peluang dalam Upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

2	Sancka Stella (2023)	<p>Mutu pelayanan di rumah sakit setelah masa pandemi Covid 19 mengalami perubahan. Terdapat perbedaan nilai mutu pada setiap bulan. Mutu pelayanan cenderung mengalami peningkatan selama satu tahun 2022.</p> <p>Perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan dengan menggunakan standar mutu yang selalu disesuaikan dengan perkembangan global. Diharapkan bahwa hal ini akan menghasilkan standar mutu dan pelayanan rumah sakit di Indonesia yang setara dengan standar internasional. Akreditasi rumah sakit wajib dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, melindungi keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan masyarakat, sumber daya rumah sakit, dan rumah sakit sebagai institusi. Ini juga akan mendukung program pemerintah di bidang kesehatan dan meningkatkan</p>
		<p>mutu dan keselamatan pasien : pegawai bersemangat, seluruh elemen rumah sakit mendukung dan factor komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai RSUD. Namun dalam visi misi dan nilai budaya belum tersosialisasikan, belum menetapkan arah kebijakan organisasi, belum adanya prioritas program.</p> <p>Pada analisis eksternal RSUD Kepulauan Seribu menunjukkan bahwa kerja sama yang baik antar lintas sector. Hal tersebut menjadi peluang dalam Upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien.</p>

PEMBAHASAN

Di era sekarang, tuntutan masyarakat terhadap Kesehatan tidak hanya pada kebutuhan untuk hidup sehat tetapi tuntutan masyarakat terhadap Kesehatan telah berkembang menuju kepada kualitas pelayanan Kesehatan. Selain itu perlu dipastikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi seluruh penduduk Indonesia tanpa hambatan finansial dengan penerapan peningkatan mutu pelayanan. Mutu pelayanan Kesehatan merupakan tingkat pelayanan Kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan iuran Kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini serta untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat.

Dalam Upaya meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan diperlukannya hal yang harus diperhatikan yaitu 7 dimensi mutu pelayanan Kesehatan : Efisien adalah dengan cara mengoptimalkan sumberdaya yang ada tanpa pemborosan bahan, Efektif adalah dengan menyediakan pelayanan Kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat, Tepat Waktu adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas Kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan, Aman ialah yang dimaksud meminimalisasi terjadinya kerugian (harm), cedera dan kesalahan medis yang bisa dicegah kepada mereka yang menerima pelayanan, Adil ialah dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan prefensi, kebutuhan dan nilai – nilai individu dan Berorientasi Pasien adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas Kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan.

Pada hakikatnya hasil mutu dan kualitas pelayanan ini akan menghadirkan kepuasan karena kepuasan erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien tersebut. Mutu pelayanan Kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh derajat Kesehatan yang optimal. Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan tujuan akhir dari pemberian pelayanan di rumah sakit

Mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit akan selalu terkait dengan struktur proses, dan outcome sistem pelayanan di rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit juga dapat dilihat dari tingkat pemanfaatan sarana pelayanan oleh masyarakat, mutu

pelayanan dan tingkat efisiensi Rumah sakit. Keselamatan Indikator Mutu di Rumah Sakit terdiri atas: kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi, waktu tunggu rawat jalan, penundaan operasi elektif, kepatuhan waktu visite dokter, pelaporan hasil kritis laboratorium, kepatuhan penggunaan formularium nasional, kepatuhan terhadap alur klinis (clinical pathway), kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap komplain, dan kepuasan pasien. Indikator mutu pelayanan ini dibuat untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga perlu perbaikan terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam Upaya mendapatkan pelayanan tersebut diperlukannya akreditasi rumah sakit. Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara untuk menila mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan Kesehatan yang baik dilihat dari akreditasi sehingga bermanfaat bagi rumah sakit, pasien dan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan dengan memberikan rasa empati yang lebih, pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan Sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berda di rumah sakit dengan pengadaann alat-alat kesehatan yang kurang di rumah sakit. Pada hakikatnya hasil mutu dan kualitas pelayanan ini akan menghadirkan kepuasan karena kepuasan erat kaitannya denganpeningkatan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makitinggi pula tingkat kepuasan pasien tersebut. Mutu pelayanan Kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh derajat Kesehatan yang optimal. Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan tujuan akhir dari pemberian pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR REFERENSI

- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran(JURRIKE)*,2(1),123-134.
<http://www.prin.or.id/index.php/JURRIKE/article/view/1045>.
- Vidiarti, Y., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 101-107. <https://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/1269>.
- Irgi Biantara, Dety Mulyanti. (2023). Strategi manajemen informasi layanan Kesehatan di rumah sakit: Systematyc Literatur Review. *MANABIS*. 2(1)
- Agus Ariyanto Haryoso, Dumilah Ayuningrat. (2023). Strategi Peningkatan Mutu dan Pelayanan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019-2023. *Jurnal Arsi*
- Muhammad Reski Adjision. Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara.
- Solehuddin, Saneka Stella Ganianda Sihura. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*. 3 (1)
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 2(1), 123-134.