

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 5, Juni 2023
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8064390)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8064390>

Analisis Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit Dalam Memaksimalkan Mutu Pelayanan Kesehatan: *Literature Review*

**Alya Indana Zulfa¹, Dinda Febriani², Anggi Fadillah Putri Siregar³,
 Dewi Agustina⁴**

^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
 Email: ¹zulfaindana210210@gmail.com, ²dindafebriani864@gmail.com, ³anggisim@gmail.com,
⁴dewiagustina@uinsu.ac.id

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016, rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan oleh karena itu pelayanan yang berkualitas yang harus dipenuhi oleh rumah sakit Untuk memkasimalkan pelayanan kepada pasien maka, sistem operasional haruslah dibuat lebih efektif dan juga efisien. 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. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur review dengan menggunakan beberapa sumber terpilih berdasarkan kriteria rentang tahun dan kata kunci yang telah ditetapkan peneliti bahwa manajemen strategi dalam pengoperasian yang efesien akan memberikan pelyanan yang optimal kepada pasien. Sehingga, akan memberikan respon yang positif berupa kepuasan pasien.

Kata Kunci: Strategi Manajemen, Mutu Pelayanan Kesehatan

Abstract

Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 72 of 2016, a hospital is an individual health service facility that provides inpatient and outpatient care, therefore quality services must be fulfilled by the hospital. To maximize service to patients, the operational system must be made more effective. and also efficient. The quality of health services is very important to the quality of health. Improving the quality of health services also requires a strategy in order to maintain or the level of performance of health services. This study uses a literature review study approach using several selected sources based on the criteria of a range of years and keywords that have been determined by the researcher that strategic management in an efficient operation will provide optimal service to patients. Thus, it will give a positive response in the form of patient satisfaction.

Keyword: Management Strategy, Health Service Quality

PENDAHULUAN

Manajemen strategis tidak hanya terbatas pada bagaimana mengelola pelaksanaan kegiatan di dalam suatu organisasi, tetapi juga bagaimana mengembangkan sikap baru yang berkaitan dengan perubahan eksternal. Pemahaman mengenai makna manajemen strategis tidak hanya terbatas pada aspek pelaksanaan rencana, melainkan lebih jauh lagi ke aspek visi, misi dan tujuan kelembagaan. Dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dibutuhkan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang digunakan, yakni salah satunya adalah rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016, rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. Pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.

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 estesisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan ataupun tingkat performa layanan kesehatan. Peningkatan mutu juga berkaitan dengan kualitasnya 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).

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dalam memaksimalkan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi (Fachrurrozi, A. dkk. 2023)

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu adanya penguatan dalam standar input, proses dan output, hal yang paling penting adalah dukungan ketersediaan sumber daya seperti sarana, prasarana, alat, tenaga, dan anggaran. Sejalan dengan hal tersebut maka arah pembangunan dan strategi kesehatan di Indonesia yang tertuang dalam Perpres No. 18 tahun 2020 tentang RPJMN tahun 2020-2024 adalah meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan peninjauan literature untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen kesehatan di rumah sakit dalam memaksimalkan mutu pelayanan kesehatan.

KAJIAN TEORITIS

1. Strategi Manajemen Kesehatan

Manajemen strategi adalah erencanaan berskala besar (disebut perencanaan strategis) yang berorientasi untuk mencapai masa depan yang jauh (disebut visi), dan di definisikan sebagai keputusan pemimpin tertinggi ini (keputusan yang fundamental dan pokok), sehingga memungkinkan organisasi untuk berinteraksi Secara efektif (disebutmisi), dalam upaya untuk menghasilkan sesuatu (perencanaan operasional untuk menghasilkan barang dar'atau jasa pelayanan) kualitas, optimasi Diharapkan pada pencapaian tujuan (di sebut tujuan strategis) dan sasaran (tujuan operasional) organisasi.

Dalam SKN (2004) dikatakan bahwa manajemen kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang ditopang oleh pengelolaan data dan informasi. Pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi. Serta

pengaturan hukum keselamatan secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Perencanaan diperlukan karena pembangunan lebih besar dan pada sumber daya yang tersedia. Melalui perencanaan ingin dirumuskan kegiatan pembangunan yang secara efisien dan efektif dapat memberi hasil yang optimal dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan mengembangkan potensi yang ada. Proyek-proyek pembangunan harus memuat dengan jelas tujuannya (*objective*), sasaran yang akan dicapai (*target*), cara mengukur keberhasilannya (*performance evaluation*), jangka waktu pelaksanaannya, tempat pelaksanaan, cara melaksanakan, Kebijakan untuk menjamin proyek itu dapat dilaksanakan, biaya serta tenaga yang diperlukan dan badan yang akan melaksanakannya.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Asmuji, 2015). Mutu pelayanan kesehatan dapat meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Al-Assaf, 2014).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam jurnal ini adalah literature review. Literature review adalah sebuah pengumpulan artikel yang berhubungan dengan satu topik baik internasional maupun nasional. Artikel ditelaah melalui pencarian literature di tingkat nasional dengan menggunakan sumber terpilih (*database*) yaitu Google Scholar. Tahap awal yang dilakukan melalui pencarian dari artikel jurnal, rentang tahun dari 2019-2023 yakni diperoleh sebanyak 7 artikel dengan menggunakan kata kunci "Strategi manajemen kesehatan di rumah sakit". Sumber pustaka merupakan kelompok penelitian yang bekerja di dinas kesehatan atau rumah sakit. Proses penelitian ini tidak dibatasi oleh proses apapun. Setelah menemukan beberapa artikel yang dianggap relevan dalam penelitian, kemudian artikel tersebut digunakan sebagai perbandingan dan melengkapi pembahasan artikel yang akan dibuat.

HASIL

Hasil penelusuran *data base* diperoleh sejumlah Artikel. Selanjutnya dilakukan pengecekan duplikasi apakah terdapat duplikasi atau tidak. Kemudian, pengulas akan melakukan *screening* judul serta abstrak sehingga diperoleh 8 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan review. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yakni penelaahan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas, kemudian beberapa artikel tersebut dikaji kualitasnya dan disintesis dalam *literature review* ini.

Tabel 1. Hasil Literature Review

No.	Penulis	Judul Artikel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Novia Juni Nawarini (2020)	Analisis Rancangan Strategi Rumah Sakit Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Pasien Studi Kasus Pada	Analisis Matriks IFE, EFE, dan IE menggunakan metode Analisis SWOT dan <i>Logic Model</i> melalui pendekatan kualitatif untuk merumuskan	Berdasarkan hasil analisa matriks rancangan strategi di RSKGM Kota Bandung dapat diketahui bahwa: a. Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE) Hasil didapatkan total skor matriks IFE adalah 3,59. Total skor tersebut dapat menunjukkan bahwa rumah sakit pada posisi yang kuat.

	Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung.	rancangan strategi dan program. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.	b. Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE) Hasil diketahui bahwa total skor adalah 2,62 sebagai peluang dan ancaman yang berpengaruh pada RSKGM. c. Matriks SWOT Hasil didapatkan nilai total dari faktor internal $X = 0,49$ dan nilai total dari faktor eksternal $Y = 1,01$ sehingga didapatkan diagram kartesius pada kuadran I. Strategi yang harus diterapkan sesuai dengan Kuadran I adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (<i>growth oriented strategy</i>). d. Matriks <i>Internal External</i> (IE) Nilai dari matriks IFE dan EFE menunjukkan bahwa nilai terdapat pada kuadran IV yaitu menunjukkan strategi yang diperlukan untuk rumah sakit saat ini adalah <i>grow and build strategy</i> . Strategi yang dapat diterapkan oleh rumah sakit ini adalah strategi intensif, strategi integrative dan strategi konsentratif. e. Analisis <i>Logic Model</i> Kemudian dilakukan analisis kembali dengan menggunakan analisis <i>Logic Model</i> untuk menentukan strategi dana dan kebijakan yang akan menjadi panduan RSKGM dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan RSKGM yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan RPJMD Pemerintah Kota Bandung.	
2.	Herly Soedarmadji, Dominikus Minggu Mere, Henny A. Manafe, Stanis Man, M. E. Perseveranda, Thomas Ola Langoday (2023)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ST. Carolus Borromeus Berdasarkan Indikator Mutu Rumah Sakit	Karya ilmiah berjenis <i>mixed method</i> sebagai metode yang mengintegrasikan kualitatif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 40 orang.	Hasil penelitian disimpulkan bahwa dilihat melalui aspek kekuatan, Rumah Sakit St Borromeus Kupang sudah mempunyai ijin operasional dan sebagai salah satu rumah sakit rujukan. Dari aspek Kelemahan, jam visite dokter dan waktu tunggu rawat jalan rumah sakit St Borromeus Kupang belum sesuai standar mempunyai, <i>turn over</i> karyawan yang tinggi karena karyawan lebih tertarik menjadi ASN. Dari aspek Peluang, rumah sakit St Borromeus Kupang telah bekerja sama dengan lintas sectoral baik Pemerintah maupun swasta. Dari aspek Ancaman (Threats) rumah sakit St Borromeus Kupang, Adanya rumah sakit vertical yang akan beroperasi, dan transportasi umum yang belum tersedia.
3.	Ahmad Fachrurrozi,	Strategi Peningkatan	Analisis dengan menggunakan	Hasil penelitian didapatkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan

Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti (2023)	Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: <i>Systematic Literature Review</i> .	studi literatur (<i>systematic literature review</i>).	di Rumah Sakit dilakukan strategi seperti <i>Patient Safety</i> yang dimana kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Kemudian adanya kerjasama lintas sector atau pemerintah ditujukan agar berbagai kegiatan pelayanan kesehatan dan kualitas kesehatan masyarakat lebih terpantau. Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas profesi, bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) mengolah data terintegrasi, akan memudahkan proses administrasi serta pengelolaan data lainnya di rumah sakit menjadi lebih mudah dan efisien. Serta peran komite keperawatan harus memperhatikan kinerjanya agar menjamin kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Beberapa strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi.
4. Septian Saraslina Ekawati, Helen Andriani (2022)	Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Pada Masa Pandemi Covid-19	Desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui metode wawancara mendalam dan terstruktur.	<p>1. <i>Product</i> (Produk) Di RS Yadika Pondok Bambu, terdapat beberapa produk layanan baru terutama yang berhubungan dengan pemeriksaan diagnosis Covid-19, paket pemeriksaan penunjang laboratorium dan radiologi, serta paket pemeriksaan <i>medical check up</i>.</p> <p>2. <i>Price</i> (Tarif) Untuk harga pelayanan yang berlaku di rumah sakit Yadika Pondok Bambu diakui sesuai dengan regulasi pemerintah dan lebih terjangkau dibandingkan dengan harga di rumah sakit pesaing.</p> <p>3. <i>Promotion</i> (Promosi) Promosi yang dilakukan RS Yadika Pondok Bambu dirasakan cukup baik untuk menarik pelanggan potensial agar terus menggunakan jasa pelayanan rumah sakit.</p> <p>4. <i>Place</i> (Tempat) Lokasi RS Yadika Pondok Bambu berada di sisi jalan raya besar dan dilalui kendaraan umum. Papan nama rumah sakit juga cukup jelas terlihat dari</p>

kejauhan, serta lokasinya mudah diakses oleh masyarakat setempat. Rumah sakit juga dapat menggunakan fasilitas internet untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan melalui penerapan *digital health*.

5. *People* (Petugas)

Tim medis dan paramedis di RS Yadika Pondok Bambu dibekali dengan informasi mengenai adanya *update* terbaru dari panduan pelayanan pasien misalnya dengan mengikuti webinar.

6. *Process* (Proses)

Sebagai rumah sakit non rujukan Covid-19, proses rujukan pasien yang dilakukan RS Yadika Pondok Bambu sudah cukup baik karena rumah sakit telah melakukan kerja sama rujukan dengan beberapa rumah sakit yang lebih lengkap di Jakarta.

7. *Physical Facility* (Fasilitas Fisik)

Sejak adanya pandemi Covid-19, pelayanan rawat inap di rumah sakit Yadika Pondok Bambu terbagi menjadi dua zona yang berbeda gedung yaitu zona rawat inap Covid dan zona rawat inap Non-Covid. Selain itu rumah sakit juga meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah ruang isolasi untuk tempat perawatan pasien terduga Covid-19. Fasilitas pelayanan lain yang disempurnakan oleh RS Yadika adalah ruangan poliklinik gigi yang mengalami renovasi pada tahun 2020 dan pelayanan IGD yang dipindah ke ruangan yang lebih luas agar antar pasien dapat memperoleh jarak yang aman.

a. *Komponen Input*

Didapatkan bahwa RS X dalam upaya peningkatan kualitas mutu salah satunya dengan menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Kemudian membuat perencanaan biaya setiap tahunnya yang dikenal dengan istilah *budgetting* yang perencanaan anggaran biaya tersebut dituangkan ke dalam bentuk Rencana Kerja Anggaran dan disahkan oleh direktur PT setiap tahunnya.

RS X menyediakan pelayanan kesehatan yang juga mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan nomor 3

5. Kurnia Deswita, Herman Sudirman, Sri Widodo (2021) Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X. Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan *focus group*, wawancara mendalam, dan juga observasi.

tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit, yakni Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Poli Spesialis Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit Mitra dilengkapi dengan Regulasi yang mendasari dari seluruh kegiatan yang dilakukan, regulasi terdiri dari kebijakan direktur sebagai regulasi tertinggi, pedoman pelayanan, pedoman pengorganisasian, panduan kerja, Standar Prosedur Operasional (SPO) kemudian didokumentasikan ke dalam formulir.

RS X dari segi kelengkapan peralatan medis dan juga teknologi sudah sangat mumpuni, *update* peralatan dan teknologi masih terus dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan pelayanan maupun yang dipersyaratkan dalam regulasi pemerintah.

b. Komponen Proses

- Fokus pada pelanggan

Dalam memberikan pelayanan yang berfokus kepada pelanggan/ pasien RS X selalu berpegang teguh pada misi rumah sakit yakni "*Kami berkomitmen untuk mengoptimalkan kualitas hidup orang banyak dengan pelayanan yang penuh kasih sayang, terpercaya dan fokus pada pelanggan*".

- Obsesi terhadap kualitas

Hasil observasi dengan bagian TNP untuk memastikan seluruh karyawan mengetahui visi dan misi RS X manajemen melalui unit TNP (*Training and Performance*) menjadwalkan pelaksanaan pelatihan internal untuk menjabarkan visi misi dan juga penerapan *core value* dilingkungan RS X.

- Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Terdapat beberapa program rutin yang selalu dilakukan adalah kegiatan *continuous improvement* (CONIM) yakni suatu usaha yang dilakukan secara terus menerus, mengembangkan dan memperbaiki layanan ataupun proses dengan mengidentifikasi peluang perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aktivitas dan mengurangi

				segala bentuk pemborosan.
				<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan dan pelatihan <p>RS X mempunyai komitmen yang tinggi, mempunyai regulasi jelas yang mengatur tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, menyediakan alokasi dana setiap tahun untuk program pendidikan dan pelatihan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan <p>RS X dalam melibatkan dan memberdayakan karyawan dilakukan dengan adanya regulasi terkait dengan agenda pertemuan rutin atau yang disebut dengan rapat, dengan berbagai jenis rapat sesuai dengan tingkatan organisasi.</p>
				<p>c. <i>Output</i></p> <p>Kepuasan pasien dari diterapkannya <i>Total Quality Management (TQM)</i> di RS X, dimana dari hasil wawancara disimpulkan bahwa di RS X telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, meskipun memang masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, namun jika RS X terus meningkatkan pelayanannya maka pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.</p>
6.	Leo Pratama Agung, Dety Mulyanti (2023)	Penerapan Budaya Kaizen (5R) Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit	Studi literatur dengan menggunakan 5 jurnal sebagai tinjauan literatur dalam penelitian.	Budaya 5R menghasilkan efisiennya pekerjaan dan meminimalisir risiko yang terjadi serta bisa mengelola risiko menjadi daya jual di Rumah Sakit. Dalam Susanto (2022) menyebutkan bahwa budaya 5R. terdiri dari Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin. Kata tersebut adalah satu kesatuan yang utuh dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain serta harus dilakukan secara runtut. Metode kerja 5R memang lumrah ditemukan pada suatu manufaktur, namun metode kerja yang menjadi budaya ini juga dapat diterapkan pada semua sektor termasuk di rumah sakit.
7.	Anisa Utami, Rahmi Fahmy, Zifriyanthi Minanda Putri (2020)	Sri Peran Metode <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit: <i>Systematik Review</i>	Studi literatur (<i>systematic literature review</i>) melalui lima data base yaitu Medline, Science Direct, DOAJ, SAGE dan ProQuest.	Hasil studi dari 17 artikel menyatakan bahwa metode FMEA efektif diterapkan pada proses pelayanan sehingga meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dalam bentuk dimensi keamanan, efektif yang berarti pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pasien dan efisien yaitu memaksimalkan sumber daya dan menghindari pemborosan. Arenas Jiménez et al., (2017)

menyatakan bahwa penggunaan metode FMEA pada proses pelayanan di ruangan hemodialisis FMEA bertujuan untuk mengidentifikasi risiko potensial dan meningkatkan keamanan perawatan

PEMBAHASAN

Di dalam pelayanan kesehatan terutama rumah sakit diperlukan adanya penggunaan manajemen strategis agar dapat memaksimalkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Permasalahan yang terkadang timbul adalah ketidaksamaan persepsi seluruh komponen rumah sakit dalam menafsirkan perubahan serta tindakan strategis yang diperlukan (Rahmawati, L. 2022).

Kepuasan dan keselamatan pasien (*patient safety*) menjadi prioritas. Namun pelanggan yang harus dipuaskan di rumah sakit tidak hanya pasien. Para pihak terkait juga perlu mendapat perhatian “kepuasan”, yaitu pihak penjamin dan pembayar pasien, tenaga kesehatan, dan karyawan. Seluruh elemen organisasi dalam rumah sakit perlu terlihat dalam perbaikan pengelolaan proses pelayanan dan sumber daya secara efisien dan efektif dengan tetap memprioritaskan nilai-nilai pelayanan kepada pasien (*customer value*), terutama keselamatan pasien, sehingga biaya operasional dapat ditekan untuk *sustainability*, peningkatkan nilai pelanggan, peningkatan daya saing dan pada akhirnya memberikan peningkatan pertumbuhan dan nilai perusahaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai standarisasi cara yang ditujukan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas, dimana jika menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit kerja maka SOP ini akan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam fasilitas kesehatan.

Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) juga menjadi langkah strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan SIMRS di mana data terintegrasi, akan memudahkan proses administrasi serta pengelolaan data lainnya di rumah sakit menjadi lebih mudah dan efisien. SIMRS pada akhirnya akan mampu meningkatkan pelayanan rumah sakit menjadi lebih cepat. Manfaat ini tidak hanya berdampak positif bagi berbagai pihak di rumah sakit, namun juga bagi pasien dan masyarakat secara umum (Setyawan, 2016). SIMRS juga sebagai solusi bagi rumah sakit untuk transformasi digital. SIMRS sudah diatur dalam regulasi SIMRS yang tertuang pada Permenkes RI Nomor 82 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Dalam regulasi SIMRS tersebut dinyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS.

Dalam hal ini, manajemen strategis rumah sakit dituangkan oleh suatu model perencanaan strategis rumah sakit, diikuti dengan pelaksanaan dan pengendalian yang tepat. Model perencanaan strategis menekankan persoalan visi dan analisis faktor-faktor eksternal dan internal. Faktor-faktor internal tersebut dapat menunjukkan kekuatan dan kelemahan lembaga, sedangkan analisis faktor eksternal dapat menggambarkan hambatan dan dorongan dari luar lembaga. Sehingga, apabila kekuatan dari rumah sakit makin besar, maka akan membuat kualitas pelayanan rumah sakit makin meningkat. Sebaliknya, apabila kelemahan dari rumah sakit semakin besar, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang didapatkan disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan

monitoring serta evaluasi. Pelaksanaan strategi manajemen yang dilakukan dengan baik dan efisien akan dapat memaksimumkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Sangat diperlukan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara sempurna dan berkesinambungan. Selain itu mutu pelayanan kesehatan dapat dikaji antara lain berdasarkan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan tingkat efisiensi institusi sarana kesehatan Indikator yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Pemerintah

Perlu mendukung dan memfasilitasi Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu serta layanan kesehatan. Hasil pelayanan kesehatan perlu dilakukan tindak lanjut dari keluaran yang ada, sehingga perlu ada indikator (tolak ukur) tentang hasil pelayanan tersebut. Indikator yang dimaksud menunjuk pada hasil minimal yang dicapai berdasarkan standar yang sudah ditentukan.

Referensi

- Ahmad, F. dkk. (2023). "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: *Systematic Literature Review*". *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)* 02, no. 1 : 123-134.
- Agung, L. P. & Mulyanti, D. (2023). "Penerapan Budaya Kaizen (5R) Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit." *Jurnal Medika Nusantara* 01, no. 1 : 29-34.
- Agusdiana, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), 101-115.
- Deswita, Kurnia, dkk. (2021). "Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia* 02, no. 1 : 37-48.
- Ekawati, Septian Saraslina dan Helen Andriani. (2022). "Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Medika Hutama* 03, no. 2 : 2073-2083.
- Fadilla, N. M. (2021). "Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: *mini literature review*". *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357-374.
- Nawarini, N. J. (2020). "Analisis Rancangan Strategi Rumah Sakit Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung." Bandung: Pascasarjana Universitas Pasundan.
- Soedarmadji, Herly, dkk. (2023). "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ST. Carolus Borromeus Berdasarkan Indikator Mutu Rumah Sakit." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 04, no. 4 : 586-597.
- Sulistyo, B. & Mulyanti, D. (2023). "Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional." *Jurnal Sains dan Kesehatan (JUSIKA)* 07, no. 1 : 09-19.
- Utami, Anisa Sri, dkk. (2020). "Peran Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit: Systematic Review." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 3 : 932-936.