

## Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis

**Astria Apriliavini Priscila Palenewen**

Universitas Sangga Buana YPKP

Korespondensi penulis: [vinipriscila91@gmail.com](mailto:vinipriscila91@gmail.com)

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

**Abstract:** *The hospital as a health service institution that organizes individual health services in a complete manner that provides inpatient, outpatient and emergency services. Efforts to improve health services as an agreement on setting long-term goals and visions which then become a common reference in achieving the goals that have been set. The purpose of this theoretical review is to find out how to improve health services in hospitals. The method used is a theoretical review by analyzing and comparing existing theories. The results of this theoretical review are by increasing efforts such as providing adequate infrastructure facilities including from a physical perspective, besides being efficient, fair, timely, secure, integrated, focused, reliable and effective. It can be concluded that efforts to improve the quality of health services as a process of meeting the needs and life expectancy of patients, both internally and externally. Quality can also be associated as a gradual and continuous improvement process. In general, the quality of health services focuses on the concept that health services have three main foundations, namely quality, access and cost.*

**Keywords:** *Improvement, Health Services, Hospitals.*

**Abstrak:** Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Upaya peningkatan layanan kesehatan sebagai sebuah kesepakatan tentang penentuan tujuan dan visi jangka panjang yang kemudian menjadi acuan bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari tinjauan teoritis ini yaitu untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Metode yang digunakan adalah tinjauan teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil dari tinjauan teoritis ini yaitu dengan meningkatkan upaya seperti menyediakan sarana prasana yang memadai termasuk dari segi fisik, selain itu efisien, adil, tepat waktu, keamanan, terintegrasi, fokus, memiliki keandalan serta efektif. Dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan hidup bagi pasien, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Pada umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya.

**Kata Kunci:** Peningkatan, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

## **LATAR BELAKANG**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 adalah Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Sehingga dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dibutuhkan upaya yang besar (Hermastutik, 2015).

Rumah sakit dapat berbuat lebih bagi kesehatan masyarakat melalui kegiatan promosi kesehatan. Promosi kesehatan di tatanan rumah sakit telah mengalami perubahan tidak hanya bentuk memberikan informasi kesehatan kepada pasien tetapi juga bagaimana rumah sakit bertanggungjawab membuat kebijakan dan sistem pelayanan yang mendukung upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan baik bagi pasien dan keluarganya, staf, masyarakat sekitar dan lingkungan. Setiap organisasi pelayanan kesehatan mengusahakan agar pelayanan kesehatan tersebut memiliki mutu yang meningkat secara terus menerus. Pasien merupakan salah satu subjek yang digunakan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dimana pasien berhak mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditentukan sehingga menghasilkan pengobatan yang baik dan sesuai (Wulansari, 2013).

Upaya peningkatan layanan kesehatan sebagai sebuah kesepakatan tentang penentuan tujuan dan visi jangka panjang yang kemudian menjadi acuan bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ilahi, 2016). Strategi tidak hanya berbicara tentang proses dan hasil, namun yang tidak kalah pentingnya bahwa strategi juga membahas betapa sebuah kesepakatan telah menjadi faktor penting dalam penentuan kebijakan strategi. Kebijakan yang tidak disertai dengan kesepakatan diantara semua stakeholder akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses manajemen strategi (Wulandari, 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik meninjau kembali bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan kesehatan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif). sistem pelayanan kesehatan dapat berfungsi dengan baik jika memiliki mekanisme pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan dibayar dengan memadai, informasi yang dapat diandalkan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan, fasilitas kesehatan yang terpelihara dengan baik untuk memberikan obat-obatan yang berkualitas, dan teknologi. Sistem pelayanan kesehatan yang efisien berkontribusi pada ekonomi, pembangunan, dan industrialisasi suatu negara. Sejak lama, pelayanan kesehatan dianggap sebagai penentu penting dalam meningkatkan kesehatan fisik dan mental, serta kesejahteraan penduduk di seluruh dunia (Supartiningsih, 2017).

### **2. Fungsi Pelayanan Kesehatan**

Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia (Fahrozy, 2017). Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Bidang Pelayanan Kesehatan mempunyai fungsi dan tugas pokok melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer dan pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya, serta pelayanan kesehatan tradisional. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan fungsi:

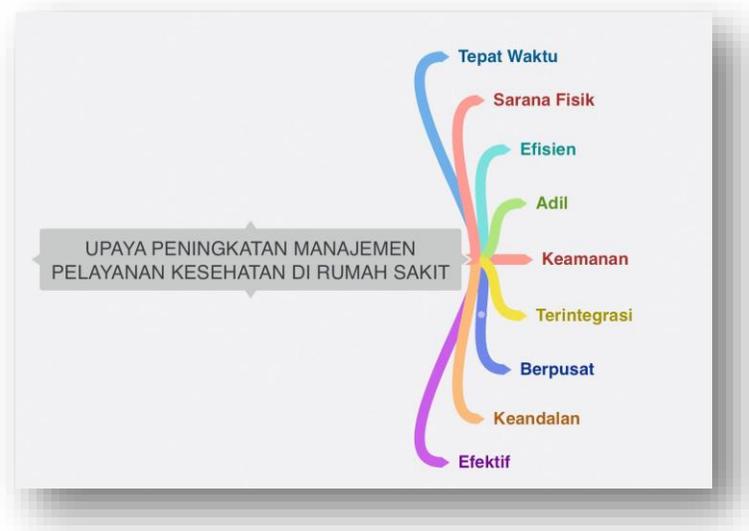
- a. Penyiapan perumusan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer dan pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya, serta pelayanan kesehatan tradisional.
- b. Pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer dan pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya, serta pelayanan kesehatan tradisional.

## METODE PENELITIAN

Artikel ilmiah ini merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa *literature* dan kajian teoritis. Data-data tersebut kemudian di olah dan dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada sebelumnya. Data yang telah diperoleh kemudian di analisis serta di sajikan dalam bentuk narasi dengan bentuk diagram ataupun skema yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang di analisis dari beberapa *literature* tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan penulis dalam meningkatkan suatu layanan kesehatan di Rumah Sakit penulis meninjau teori yang telah ada dari Sekretariat Daerah Kabupaten Dompu (2023) yaitu peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan menjadi hal penting yang ingin diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan lainnya. Untuk memenuhi harapan tersebut rumah sakit selalu berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:



**Gambar 1.** Upaya Peningkatan Layanan Kesehatan di Rumah

1. Keamanan: Mencegah bahaya selama perawatan yang ditujukan untuk membantu pasien.
2. Efektif: Dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan berbasis ilmiah.
3. Berpusat pada pasien: Menyediakan pelayanan yang tanggap, berkomunikasi dengan baik, dan memahami dan menghormati kemauan pasien.

4. Tepat waktu: Tidak membuat pasien menunggu atau membuang-buang waktu mereka.
5. Efisien: Tidak boros peralatan, persediaan, ide, dan energi.
6. Adil: Memberikan jasa yang adil dan merata tanpa memandang ras, jenis kelamin, dan status sosial.
7. Terintegrasi: Memberikan pelayanan yang sama dan terkoordinasi oleh semua bagian rumah sakit.
8. Keandalan: Mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
9. Sarana fisik: Seperti fasilitas fisik, perlengkapan anggota, dan sarana komunikasi.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat menjadi hal yang didorong untuk dapat diupayakan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan hal sebagai berikut;

a. Mengetahui harapan pelanggan

Mengetahui harapan pelanggan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Organisasi pelayanan kesehatan mempunyai banyak pelanggan potensial. Harapan mereka harus diidentifikasi dan diprioritaskan lalu membuat kriteria untuk menilai kesuksesan.

b. Perbaiki kinerja

Bila harapan pelanggan telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi dan melaksanakan kinerja staf dan dokter untuk mencapai konseling, adanya pengakuan, dan pemberian *reward*.

c. Proses perbaikan

Proses perbaikan juga penting. Sering kali kinerja disalahkan karena masalah pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan pada saat proses itu sendiri tidak dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan.

d. Budaya yang mendukung perbaikan terus menerus

Untuk mencapai pelayanan prima diperlukan organisasi yang tertib. Itulah sebabnya perlu untuk memperkuat budaya organisasi sehingga dapat mendukung peningkatan mutu. Untuk dapat melakukannya, harus sejalan dengan dorongan peningkatan mutu pelayanan terus-menerus.

Demikian, mudah-mudahan ada manfaatnya bagi kita semua, terutama dalam upaya pihak terkait menghadirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai yang didambakan oleh masyarakat. Sehingga dari hasil dan pembahasan diatas kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh pada fasilitas yang dimiliki Rumah sakit. Setiap pasien akan merasa sangat senang apabila pelayanan yang mereka terima memuaskan. Dengan meningkatkan pelayanan, pasien dapat percaya dan memilih rumah sakit sebagai pilihan utama dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2017).

## **KESIMPULAN**

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan hidup bagi pasien, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Pada umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya.

## **SARAN**

Bagi Rumah Sakit dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien, baik internal maupun eksternal. Peningkatan layanan kesehatan juga memerlukan proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Rumah sakit juga perlu memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dalam penyusunan tinjauan teoritis ini, penulis mendapatkan bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd yang selalu memberikan memotivasi yang besar kepada penulis hingga dengan menerbitkan artikel ini.

**DAFTAR REFERENSI**

- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Universitas mulawarman*.
- Hermastutik, K dan Ahmad, N. (2015). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. *STIKES Pemkab jombang*.
- Ilahi, PP. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 tentang Rumah Sakit
- Muninjaya, G. (2017). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nurfauzi, M. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*
- Sekretariat Daerah Kabupaten Dompus. (2023). Diakses pada tanggal 30 April 2023. <https://setda.dompukab.go.id/kualitas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit-bagaimana-mengupayakannya.html>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*
- Wulandari, A. Adenan, A. and Musafaah, M. (2016). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2).
- Wulansari, P. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Dan Bangunan Puskesmas Di Yogyakarta. *Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.