J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

Pengaruh Strategi Manajemen RS dalam Meningkatkan Kualitas dan Kepuasan Pasien: Literature Review

Nurhalisa Putri[1], Reymond Pangihutan[2], Yudia Mahardika[3], Purwadhi[4], Yani Restiani Widjaja[5]
[1,2,3,4,5]Pascasarjana MMRS Universitas ARS
E-mail: nurhalisap3@gmail.com[1]

Article History:
Received: 03 Desember 2024
Revised: 10 Januari 2025
Accepted: 14 Januari 2025

Keywords: *Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Startegi Manajemen, Rumah Sakit*

Abstract: *Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis untuk merawat pasien yang membutuhkan perawatan medis. Rumah sakit harus berperan dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan memberikan rasa aman bagi pasien yang membutuhkan pertolongan medis. Penelitian ini menggunakan data dari catatan-catatan, buku-buku literatur, dokumen, laporan dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Penelitian ini dianalisis mengguanakn metode deskriptif kualitatif, dimana perumusan masalah dalam penelitian kualitatif didapatkan karena adanya penyimpangan antara pengalaman dengan kenyataan, antara apa yang direncanakan dengan kenyataan. Strategi Manajemen menggunakan teknologi di rumah sakit mampu meningkatkan kualitas rumah sakit. Rumah sakit membutuhkan keberadaan sistem informasi manajemen yang akurat untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta lingkungan terkait lainnya.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan pelayanan administrasi dimana setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk memperoleh layanan yang adil, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini adalah bidang kesehatan (Badan Pencatatan Bahan Beracun dan Penyakit, 2021), salah satunya pusat kesehatan masyarakat. Terdapat berbagai jenis pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia antara lain rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga. Fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan pokoknya masing-masing (UU Nomor 44 Tahun 2009).

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis untuk merawat pasien yang membutuhkan perawatan medis (Amran et al. 2022). Di dalam rumah sakit, terdapat berbagai departemen, seperti ruang gawat darurat, ruang rawat inap, laboratorium, apotek, dan ruang bedah, yang bekerja sama untuk memastikan pasien mendapatkan penanganan yang optimal. Selain itu, rumah sakit juga dilengkapi dengan tenaga medis profesional, seperti

dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, yang siap memberikan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Rumah sakit harus berperan dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan memberikan rasa aman bagi pasien yang membutuhkan pertolongan medis (Triana et al, 2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Nur'aeni & Simanjorang, 2020). Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan. Pelayanan kesehatan sebagai harus dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan setiap penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi (Habibi et al., 2019). Pelayanan kesehatan tidak terlepas kualitas rawat inap yang menjadi bagian integral adanya kegiatan di rumah sakit (Mawikere et al., 2021). Pengalaman merupakan salah satu aspek penting untuk mengukur kepuasan pasien, perlu untuk mengevaluasi persepsi pasien dan menentukan apakah pasien merasakan kebutuhan medis (Waningtiyas, 2019).

Purba et al (2023) menyebutkan kualitas pelayanan rumah sakit masih kurang baik sehingga kepuasan pasien rendah. Survei The Malay Mail (dalam kompas 2020) menunjukkan statistik yang mengejutkan tentang persepsi masyarakat Malaysia, utamanya terkait masa tunggu di rumah sakit. Alasan utama 26 persen responden meninggalkan perawatan medis di rumah sakit yaitu proses pelayanan yang terlalu lama. Kualitas layanan kesehatan telah lama menjadi perhatian baik bagi penyedia layanan kesehatan swasta maupun pemerintah di seluruh dunia. Kementerian Kesehatan Indonesia (2022) menyebutkan integritas dan daya saing struktur pelayanan kesehatan suatu negara diukur dari kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Sehingga hal ini menjadi urgensi dalam penelitian.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasaan pasien. Anfal (2020) menemukan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasaan dengan nilai RP (Rasio Prevalens) sebesar 6,223 kali. Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang di nikmati (Ampu, 2020). Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien pada tingkat pelayanan rumah sakit dan sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik cenderung menurunkan kepuasan pasien (Anjayati, 2021). Mayasari dkk (2021) juga menemukan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati dengan kepuasan orang tua. Penting untuk mengkaji peningkatan kualitan dan kepuasan pasien dengan strategi manajemen RS.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Data di peroleh dari studi pustaka atau bahan informasi lain yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti, seperti catatan-catatan, buku-buku literatur, dokumen, laporan dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana perumusan masalah dalam penelitian kualitatif didapatkan karena adanya penyimpangan antara pengalaman dengan kenyataan, antara apa yang direncanakan dengan kenyataan, adanya pengaduan, dan kompetensi.

Penelitian kualitatif menggunakan berbagai jenis studi kualitatif dalam mengumpulkan data seperti: narasi, publikasi teks, dan lain-lain. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan

menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari foto, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk mencapai tujuan penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data tidak terbatas pada observasi saja tetapi juga dokumen, karya-karya tulis subjek, publikasi teks, dan lain-lain. Pada penulisan laporan, peneliti menganalisis data secara menyeluruh, luas dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Manajemen Rumah Sakit

Strategi sebagai suatu rencana dan penentuan arah operasi bisnis berskala besar, memobilisasi semua sumber daya perusahaan yang dapat saling menguntungkan (Biantara & Mulyanti, 2023). Strategi manajemen Rumah Sakit merujuk pada pendekatan terstruktur yang diterapkan untuk mengelola operasional rumah sakit. Manajemen strategi Rumah Sakit adalah cara rumah sakit berusaha menjawab pertanyaan menggunakan data keuangan, klinis dan operasional guna menetapkan arah untuk perbaikan. Strategi ini mencakup berbagai aspek penting, seperti perencanaan sumber daya manusia, manajemen keuangan, pengelolaan fasilitas, serta penerapan teknologi informasi dalam sistem rekam medis dan administrasi. Dengan adanya strategi manajemen yang baik, rumah sakit dapat meningkatkan produktivitas dan berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit itu sendiri (Senyapar, 2024).

Strategi Manajemen RS dalam Meningkatkan Kualitas dan Kepuasan Pasien

Rumah sakit harus merurmuskan kebijakan strategis pada internal organisasi, manajemen, dan sumber daya manusianya serta mampu secara cepat dan tepat mengambil keputusan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat lain. Pimpinan rumah sakit memiliki tingkat pengetahuan yang bervariasi tentang perangkat manajemen strategis. Perangkat manajemen strategis yang paling banyak digunakan oleh pimpinan rumah sakit adalah manajemen mutu terpadu, program media sosial dan Internet, pernyataan misi dan visi, dan perencanaan strategis (Demir & Ugurluoglu, 2019). Strategi Manajemen menggunakan teknologi di rumah sakit mampu meningkatkan kualitas rumah sakit. Rumah sakit membutuhkan keberadaan sistem informasi manajemen yang akurat untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta lingkungan terkait lainnya (Hade dkk, 2019).

Penelitian Bahari et al (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen strategis digital sangat bergantung pada interaksi sinergis antara kepemimpinan digital, kesiapan teknologi, budaya inovasi, dan kemampuan adaptif organisasi. Faktor-faktor utama yang memengaruhi penerapan manajemen strategis, seperti dukungan manajemen puncak, kesiapan teknologi, dan budaya inovasi, menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam transformasi digital rumah sakit. Korelasi yang kuat antara penerapan manajemen strategis dan berbagai indikator daya saing, terutama inovasi layanan dan kualitas layanan, menunjukkan dampak positif dari strategi digital yang efektif terhadap kinerja rumah sakit. Tantangan utama yang diidentifikasi, seperti resistensi terhadap perubahan dan kesenjangan kompetensi digital, menekankan pentingnya manajemen perubahan dan pengembangan SDM dalam proses transformasi. Strategi adaptasi yang diadopsi oleh rumah sakit, termasuk pembentukan tim transformasi digital dan kemitraan strategis, menunjukkan upaya proaktif dalam menghadapi era digital. Pengembangan model konseptual "Dynamic Digital Capability Framework for Hospitals" (DDCFH) memberikan kontribusi teoritis yang signifikan, menawarkan kerangka kerja baru untuk memahami dan mengelola transformasi digital di rumah sakit.

Selanjutnya, strategi manajemen elektronik dirumah sakit mampu meningkatkan kualitas pelayan rumah sakit melalui peningkatan mutu rekam medis elektronik di Rumah Sakit. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI 2022). Rekam medis berfungsi untuk memberikan informasi bagi semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien (Wirajaya & Nuraini, 2019). Rekam medis harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai proses pelayanan medis dan kesehatan di rumah sakit, baik di masa lalu, saat ini, maupun yang diperkirakan akan terjadi di masa yang akan datang (Depkes RI, 2020). Peningkatan pelayanan rumah sakit melalui rekam medis termasuk hubungan mendalam organisasi, misi organisasi, otoritas, komite, personel, gedung peralatan, rekam medis, keuangan, persediaan obat dan fasilitas. Hal ini terjadi karena peningkatan mutu rekam medis termasuk strategi manajemen elektronik di rumah sakit dengan mengukur output standar yang menunjukkan apakah kesehatan layanan berhasil atau gagal. Output (hasil) adalah apa yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas (Al Hadri et al. 2022). Sehingga dapat dikatakan bahwa Strategi Manajemen rumah sakit mampu meningkatkan kualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Rumah sakit harus merumuskan kebijakan strategis pada internal organisasi, manajemen, dan sumber daya manusianya serta mampu secara cepat dan tepat mengambil keputusan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat lain. Strategi Manajemen menggunakan teknologi di rumah sakit mampu meningkatkan kualitas rumah sakit. Rumah sakit membutuhkan keberadaan sistem informasi manajemen yang akurat untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta lingkungan terkait lainnya.

DAFTAR REFERENSI

Al Hadri, C. F., Damayanti, A., Wulandari, S. S., Putri, W. N., & Lestari, P. (2022). Strategy Management Enhancement Quality Record Medical Electronic In Hospital. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia, 2(1), 186-191.

Bahari, E. S., Ellyana, E., Widjaja, Y. R., & Purwadhi, P. (2024). Analysis Of The Implementation Of Strategic Management In Increasing Hospital Competitiveness In The Digital Era. Journal Of Innovation Research And Knowledge, 4(5), 2553-2556.

Biantara, I., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. Manabis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2(1), 10-18.

Demir, I. B., & Ugurluoglu, O. (2019). Evaluation Of The Use Of Strategic Management Tools By Hospital Executives In Turkey. Journal Of Health Management, 21(1), 38-52.

Hade, S., Djalla, A., & Rusman, A. D. P. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Andi Makkasau Parepare. Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 2(2), 293-305.

Senyapar, H. N. (2024). Healthcare Branding And Reputation Management Strategies For Organizational Success. Technium Soc. Sci. J., 55, 26.

Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien Pada Rumah Sakit Di Indonesia. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 7(2), 165-165.