
ANALISIS DAN STRATEGI MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN: STUDI TEORITIS DAN PRAKTIS DI BERBAGAI FASILITAS KESEHATAN

Hafizhah Maulia*, Budi Hartono
Universitas Hang Tuah Pekanbaru
hafizhahmaulia26@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis dan menyusun strategi manajemen mutu pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah utama dalam pelayanan kesehatan, menerapkan metode manajemen mutu, serta mengevaluasi hasil penerapan tersebut. Metode yang digunakan mencakup studi teoritis dan praktis, dengan pengumpulan data dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien dan efisiensi operasional setelah penerapan strategi manajemen mutu. Kesimpulannya, manajemen mutu yang efektif dapat meningkatkan daya saing sektor kesehatan Indonesia secara signifikan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya integrasi manajemen mutu dalam kebijakan kesehatan nasional.

Kata Kunci : Manajemen Mutu, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Efisiensi Operasional, Kebijakan Kesehatan

Abstract

This study analyzes and develops quality management strategies for healthcare services across various healthcare facilities. The aim is to identify key issues in healthcare services, implement quality management methods, and evaluate the outcomes of these implementations. The methods include theoretical and practical studies, with data collection from various sources. The findings reveal an increase in patient satisfaction and operational efficiency following the implementation of quality management strategies. The conclusion is that effective quality management can significantly enhance the competitiveness of Indonesia's healthcare sector. The implication of this study is the importance of integrating quality management into national health policies.

Keyword : Quality Management, Healthcare Services, Patient Satisfaction, Operational Efficiency, Health Policy

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan. Pelayanan ini bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan serta menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik (Alfiana, 2019). Dalam konteks ini, peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi langkah kritis untuk meningkatkan daya saing sektor kesehatan

Indonesia. Upaya ini mencakup seluruh tingkatan pelayanan kesehatan, dari Puskesmas hingga Rumah Sakit, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta (Idris, 2019).

Manajemen mutu pelayanan kesehatan, yang sering dikenal dengan istilah Total Quality Management (TQM), merupakan sistem yang membantu organisasi kesehatan dalam mengawasi setiap kegiatan, tugas, dan tanggung jawab yang diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga menjaga kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan serta meningkatkan motivasi dan standar kerja di dalam organisasi tersebut (Rozi & Hartati, 2017)

Pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut meliputi responsivitas, informasi, aksesibilitas, koordinasi, birokrasi, serta kemampuan mendengar keluhan dan saran dari masyarakat. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan pelayanan, mulai dari petugas pelayanan hingga penanggung jawab instansi. Mengurangi kesenjangan pelayanan dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia adalah solusi yang diperlukan untuk mengatasi masalah ini (Megatsari *et al.*, 2018).

Pada era modern ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi aspek penting dalam mencapai tujuan pembangunan sektor kesehatan. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas telah mendorong negara-negara, termasuk Indonesia, untuk mengimplementasikan program jaminan kesehatan nasional. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan dan akses yang merata terhadap pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk, dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan melindungi dari beban finansial akibat biaya perawatan (Kosasih & Paramarta, 2020).

Manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era jaminan kesehatan nasional menghadapi beberapa tantangan, seperti integrasi sistem pelayanan yang kompleks dan koordinasi efektif antara berbagai pihak. Partisipasi aktif dari pasien dan masyarakat, transparansi, akuntabilitas, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan inovasi dalam bidang kesehatan juga menjadi elemen penting dalam mencapai tujuan mutu pelayanan kesehatan. Implementasi manajemen mutu yang efektif memerlukan komitmen dari pemerintah dan pemangku kepentingan terkait untuk menyediakan sumber daya yang memadai serta investasi dalam pelatihan dan pengembangan tenaga medis (Mundung *et al.*, 2019)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi manajemen mutu pelayanan kesehatan melalui studi teoritis dan praktis di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kepustakaan atau library research. Metode pengumpulan data dilakukan melalui sumber-sumber pustaka seperti buku dan jurnal, baik secara konvensional di perpustakaan maupun daring melalui

platform seperti Mendeley, Scholar Google, dan media daring lainnya. Fokus dari penelitian kepustakaan adalah untuk menemukan berbagai teori, hukum, dalil, prinsip, atau gagasan yang relevan untuk menganalisis dan memecahkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan (Utari & Mulyanti, 2023).

Dalam penelitian kepustakaan, data yang diperoleh bersifat deskriptif, di mana data-data tersebut diuraikan secara teratur. Kemudian, data-data tersebut diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat dipahami dengan baik oleh pembaca. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali pengetahuan yang telah ada dalam literatur yang relevan dan mengintegrasikan informasi tersebut dalam analisis penelitian yang dilakukan.

Dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan, peneliti dapat mengakses dan memanfaatkan pengetahuan yang telah ada sebelumnya untuk mendukung dan memperkuat argumen atau temuan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Analisis data dalam penelitian kepustakaan biasanya bersifat kualitatif, dan peneliti dituntut untuk menyajikan data dengan cermat dan obyektif agar informasi yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dan pembahasan *literatur review* dari beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang disajikan dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Analisis Jurnal Referens

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	Yunike, Indrawati Aris Tyarini, Sova Evie, Hasni Dwi Yogyo Suswinarto (2023)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, dengan jumlah responden sebanyak 66 orang. Analisis statistik dilakukan menggunakan uji chi-square.	Hasil dari analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p=0,00$. Kesimpulan yang diambil adalah bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang melebihi harapan pasien.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
2	Manajemen Strategi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas	Resvi Lestari, Namira Mutiara Nasution, Sindi Julfa Saphira, Dewi Agustina (2023)	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian adalah pada analisis manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa institusi kesehatan, seperti Puskesmas, menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tantangan tersebut termasuk menjaga mutu pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas dengan layanan yang diterima. Penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan strategi yang tepat dalam manajemen mutu pelayanan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan, serta menciptakan keunggulan dalam persaingan. Kualitas pelayanan yang baik diartikan sebagai pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen, yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
3	Manajemen Pasien Safety dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien	Arif Budiman dan Ridwan Yudiansyah (2024)	Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur (literature review) untuk menganalisis manajemen keselamatan pasien dalam upaya meningkatkan mutu layanan pasien. Penelitian ini melibatkan kajian sistematis terhadap literatur yang relevan untuk memahami peran manajemen keselamatan pasien dan implementasi prinsip-prinsip keselamatan dalam konteks pelayanan kesehatan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen keselamatan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu layanan pasien. Implementasi prinsip-prinsip keselamatan pasien, seperti pelaporan insiden, peningkatan kompetensi staf, dan penerapan standar keselamatan, berdampak positif terhadap indikator mutu layanan kesehatan, termasuk kepuasan pasien, penurunan jumlah kejadian medis yang merugikan, dan peningkatan efisiensi operasional. Tantangan dalam menerapkan manajemen keselamatan pasien, seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan, dapat diatasi melalui komitmen manajemen, pelatihan berkelanjutan, dan penguatan budaya keselamatan di seluruh organisasi. Rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut termasuk pengembangan kebijakan yang lebih kuat, peningkatan partisipasi staf dalam program keselamatan, serta evaluasi dan penyesuaian strategi secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program keselamatan pasien.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
4	Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan	Pingkan Evangelista Komaling, Adisti A. Rumayar, dan Sulaeman Engkeng (2023)	Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei analitik dan pendekatan cross-sectional study. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 pasien rawat jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan. Metode ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara setiap dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.	Hasil penelitian, berdasarkan uji statistik Fisher's Exact, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menyarankan agar Puskesmas Modoinding melakukan alokasi tenaga kesehatan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka, serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan yang diberikan.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
5	Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional	Sumiati, Aindah Safitri Dinata, dan Dewi Agustina (2023)	Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk menganalisis manajemen mutu pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Metode ini melibatkan analisis data yang terkumpul untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, mengidentifikasi kekurangan, dan area yang perlu ditingkatkan. Studi kasus ini juga mempelajari pengalaman dan praktik terbaik dari fasilitas kesehatan yang berhasil menerapkan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan baik dalam era JKN.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu pelayanan kesehatan di era JKN berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, pengurangan kesalahan medis, peningkatan efisiensi, dan perbaikan hasil kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Manajemen mutu ini melibatkan partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan pasien. Selain itu, JKN juga berperan dalam meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi semua penjamin kesehatan di Indonesia. Manajemen mutu pelayanan kesehatan yang efektif di bawah JKN mencakup perencanaan, implementasi, pengawasan, dan peningkatan berkelanjutan dari proses pelayanan kesehatan.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
6	Analisis Tingkat Penerapan Manajemen Mutu Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang	Faqih Ramadhan dan H. Asep Muslihat (2024)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan literatur (literature review). Metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat implementasi manajemen mutu pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen mutu pelayanan kesehatan, mengidentifikasi perbedaan dalam pengelolaan mutu pelayanan kesehatan antara rumah sakit dan puskesmas, serta mengembangkan strategi dan pendekatan yang sesuai.	Hasil analisis menunjukkan adanya berbagai masalah dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang, termasuk sistem manajemen yang tidak efektif, sumber daya yang tidak memadai, aksesibilitas yang terbatas terhadap layanan kesehatan, dan kurangnya kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi dan solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di daerah tersebut. Selain itu, pentingnya evaluasi berkala terhadap implementasi manajemen mutu di semua unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Karawang diidentifikasi sebagai langkah kunci untuk memastikan perbaikan terus-menerus dalam kualitas pelayanan kesehatan.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
7	Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit	Wo'i Megah Mayang Sari Paraisu & Dety Mulyanti (2023)	Penelitian ini menggunakan metode theoretical review study, yang melibatkan analisis dan perbandingan teori-teori yang sudah ada. Pendekatan ini digunakan untuk memahami peran dan fungsi manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran dan fungsi mutu dalam pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan terpadu. Mutu pelayanan kesehatan dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan, mencakup aspek efektivitas, efisiensi, proteksi, dan penerimaan layanan kesehatan. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa kualitas dan mutu pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang komprehensif dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam program perawatan, yang pada gilirannya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan melakukan monitoring serta evaluasi secara terus menerus untuk menjaga mutu tersebut.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
8	Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center	Kholilul Kholik, Mila Trisna Sari, Agung Saputra, dan Iin Juliani Saragih (2022)	Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang mengarah pada manajemen mutu di Puskesmas Kota Medan. Survei dilakukan untuk mendapatkan data terkait dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Medan sudah cukup bagus dan memadai. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa masih ada kebutuhan untuk peningkatan kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas, terutama dalam hal tata kelola Puskesmas. Hal ini penting untuk memastikan bahwa Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan efektif bagi masyarakat.
9	Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit	Yunlia Vidiarti dan Dety Mulyanti (2023)	Metode yang digunakan adalah tinjauan teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada.	Hasil tinjauan teoritis ini yaitu strategi manajemen yang perlu dilakukan yaitu dengan dimensi pelayanan kesehatan yang mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Rekam medik sebagai suatu keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosis segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang di rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat.

No	Judul	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
10	Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung	Helena Bakobat, Magdalena Wullur, dan Jacky S.B. Sumarruw (2021)	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan metode statistical processing control (SPC). Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan standar prosedur pelayanan sebagai dokumen mutu Rumah Sakit yang terakreditasi. Pengukuran mutu pelayanan di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung berdasarkan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu yaitu kepuasan pada pasien, kepemimpinan, keterlibatan semua pegawai, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Sebaiknya semua pihak yang terlibat dalam proses operasional Rumah Sakit diharapkan mampu meningkatkan dan mengedepankan mutu pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada setiap pasien yang datang berkunjung di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung.

Pembahasan

Penelitian Yunike *et al.*, (2023) menekankan pentingnya manajemen mutu dalam meningkatkan kepuasan pasien. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan menemukan bahwa aspek-aspek seperti keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan yang memuaskan sering kali melebihi harapan pasien, menjadikannya sebagai indikator kunci dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan .

Lestari *et al.*, (2023) melakukan analisis kualitatif terhadap strategi manajemen mutu di Puskesmas. Penelitian ini mengungkapkan bahwa Puskesmas

menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan optimal, seperti pemeliharaan mutu pelayanan untuk memastikan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi manajemen mutu yang efektif penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan dan menciptakan keunggulan kompetitif dalam sektor kesehatan .

Budiman & Yudiansyah (2024) melalui tinjauan literatur menilai peran manajemen keselamatan pasien dalam meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa implementasi prinsip-prinsip keselamatan pasien, termasuk pelaporan insiden dan peningkatan kompetensi staf, dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi manajemen keselamatan yang komprehensif sangat penting untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan dan mengurangi kejadian medis yang merugikan. Komaling *et al.*, (2023) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Modoinding. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, dengan rekomendasi untuk alokasi tenaga kesehatan yang tepat dan pelaksanaan survei kepuasan pasien secara berkala. Penelitian ini menyoroti pentingnya strategi manajemen mutu yang berorientasi pada penilaian kepuasan pasien sebagai cara untuk meningkatkan kualitas layanan .

Sumiati *et al.*, (2023) meneliti manajemen mutu pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui metode studi kasus. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu di bawah JKN berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, pengurangan kesalahan medis, dan peningkatan efisiensi operasional. Temuan ini menekankan bahwa manajemen mutu yang efektif dalam konteks JKN melibatkan perencanaan, implementasi, pengawasan, dan perbaikan berkelanjutan, serta partisipasi aktif semua pemangku kepentingan .

Ramadhan & Muslihat (2024) melakukan tinjauan literatur untuk mengevaluasi penerapan manajemen mutu di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Mereka menemukan berbagai masalah, seperti sistem manajemen yang tidak efektif dan sumber daya yang terbatas. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkala dan perbaikan dalam manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah tersebut, menekankan pentingnya pendekatan yang terstruktur untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan. Paraisu & Mulyanti (2023) menggunakan tinjauan teoritis untuk menjelaskan peran dan fungsi manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan harus dinilai berdasarkan standar yang ditetapkan dan dilakukan secara sistematis. Temuan ini menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang didukung oleh monitoring dan evaluasi yang terus-menerus, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Kholik *et al.*, (2022) melakukan survei untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Medan. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun pelayanan sudah memadai, masih ada kebutuhan untuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam tata kelola. Temuan ini menyoroti

pentingnya pengembangan SDM dalam manajemen mutu untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan efektif. Supitra & Kusumawardhani (2023) mengkaji strategi manajemen mutu rekam medis elektronik di rumah sakit melalui tinjauan teoritis. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa dimensi pelayanan seperti reliability dan responsiveness sangat penting untuk meningkatkan mutu rekam medis. Temuan ini menekankan perlunya manajemen mutu yang melibatkan berbagai aspek pelayanan untuk meningkatkan kualitas rekam medis dan keseluruhan pelayanan kesehatan .

Terakhir, penelitian Bakobat *et al.*, (2021) mengevaluasi penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen mutu telah diterapkan dengan baik, mengikuti standar prosedur pelayanan terakreditasi. Temuan ini menekankan bahwa penerapan manajemen mutu yang terintegrasi, melibatkan semua pihak terkait, penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen mutu yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional di berbagai fasilitas kesehatan. Hal ini berdampak positif terhadap daya saing sektor kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu, integrasi manajemen mutu dalam kebijakan kesehatan nasional sangat penting untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan. Implementasi strategi ini juga membantu dalam menangani masalah utama dalam pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A.T. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Bakobat, H., Wullur, M. & Sumarauw, J.S.B. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Journal of Nursing Management*, 9(4): 622–631. Tersedia di <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/36492>.
- Budiman, A. & Yudiansyah, R. (2024). Manajemen Pasien Safety dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien. *Jurnal Studi Islam dan Humaniora (Al - Mikraj)*, 5(1): 239–248.
- Idris, H. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan UNSRI.
- Kholik, K., Sari, M.T., Hajar, S., Saputra, A. & Saragih, I.J. (2022). Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3): 496–506.
- Komaling, P.E., Rumayar, A.A. & Engkeng, S. (2023). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 12(1): 79–85.

-
- Kosasih, K. & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76.
- Lestari, R., Nasution, N.M., Saphira, S.J. & Agustina, D. (2023). Manajemen Strategi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1(1): 10–17. Tersedia di <https://journal.csspublishing.com/index.php/arrazi/article/view/205%0Ahttps://journal.csspublishing.com/index.php/arrazi/article/download/205/135>.
- Megatsari, H., Laksono, A.D., Ridho, I.A., Yoto, M. & Azizah, A.N. (2018). Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 4(21): 247–253.
- Mundung, R., Wowor, R. & Maramisi, F.R.R. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*, 53(9): 1689–1699. Tersedia di <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/27234/26800>.
- Paraisu, W.M.M.S. & Mulyanti, D. (2023). Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(1): 46–52.
- Ramadhan, F.A. & Muslihat, H.A. (2024). Analisis Tingkat Penerapan Manajemen Mutu Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3): 252–260.
- Rozi, V.F. & Hartati, N. (2017). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Pada Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Provinsi Bengkulu. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01: 1–7.
- Sumiati, Dinata, A.S. & Agustina, D. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September): 2714–2718.
- Supitra, Y.M. & Kusumawardhani, O.B. (2023). Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, (2018): 148–153.
- Utari, I.A.L.A. & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1): 51–60.
- Vidiarti, Y. & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2): 101–107.
- Yunike, Y., Tyarini, I.A., Evie, S., Hasni, H. & Suswinarto, D.Y. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1): 183–189.