

MANAJEMEN MUTU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Rohmad Hardiyanto^{1*}, Hikmatul Khoiriyah²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wira Buana¹
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Wira Buana²
hardiyanhardi69@gmail.com¹, hikmah.zulfika@gmail.com²
Email Korespondensi: hardiyanhardi69@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of quality management on inpatient satisfaction at General Hospital Metro City. The results showed that quality management had a significant effect on the satisfaction of inpatients at General Hospital in Metro City. Quality management of inpatient satisfaction in General Hospital General Metro City has a very important role in creating quality management of health service systems for the community, especially in the Metro City environment. Analyzing quality management of patient and community satisfaction in Metro City is also one of the efforts as an increase in the quality of the quality of health workers' services in order to create a good, systematic service system in order to increase satisfaction with the community in Metro City in an effort to build a good image for the wider community so that this is also an important, comfortable, quality and reliable factor for citizens and communities in the city of Metro so that the community can trust the quality and quality performance of the services of general hospitals in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in the heart of the community in particular. Because with the management of good human resource management flexible and efficient, it will create a good impression for people in the city of Metro.

Keywords: *Quality Management Of Patient Satisfaction In Hospitals*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit di Kota Metro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit di Kota Metro. Manajemen mutu terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Metro mempunyai peran yang sangat penting dalam menciptakan manajemen mutu sistem pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya di lingkungan Kota Metro. Menganalisis Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pasien dan Masyarakat di Kota Metro juga adalah salah satu upaya sebagai peningkatan kualitas mutu pelayanan tenaga kesehatan demi menciptakan sistem pelayanan yang baik, sistematis agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat di kota metro dalam upaya membangun citra yang baik bagi masyarakat luas sehingga ini juga adalah salah satu faktor penting yang efektif, nyaman, berkualitas dan terpercaya bagi warga dan masyarakat di Kota Metro supaya masyarakat dapat mempercayai kualitas dan kinerja mutu pelayanan Rumah Sakit Kota Metro di hati masyarakat luas khususnya. Karena dengan adanya pengelolaan manajemen SDM yang baik fleksibel dan efisien maka akan menciptakan kesan yang baik pula bagi masyarakat di kota metro.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Manajemen mutu sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kata manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agere yang berarti melakukan. Kedua kata itu digabungkan menjadi kata kerja managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage dengan kata benda management. Manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Bahasa Prancis (*ménagement*), yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Management diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan George R. Terry dalam buku *Principles of Management*, menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predetermined objectives through the effort of other people*, atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan

agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, tidak ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik² Manajemen dalam organisasi kesehatan memainkan peran vital dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Penerapan prinsip-prinsip manajemen yang tepat dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan keberlanjutan operasional institusi kesehatan. Dalam era modern yang penuh tantangan, manajemen kesehatan menjadi semakin krusial untuk menghadapi kompleksitas pelayanan kesehatan yang terus berkembang. Salah satu manfaat utama dari manajemen dalam organisasi kesehatan adalah peningkatan efisiensi operasional. Melalui perencanaan yang sistematis dan pengorganisasian yang terstruktur, institusi kesehatan dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia, finansial, dan material. Manajemen kesehatan yang baik juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang terintegrasi, organisasi kesehatan dapat memantau dan mengevaluasi kinerja layanan secara berkala, mengidentifikasi area perbaikan, dan mengimplementasikan

solusi yang tepat Studi yang dilakukan oleh Thompson & Garcia (2022) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan sistem manajemen mutu yang kuat memiliki tingkat kepuasan pasien 40% lebih tinggi dibandingkan yang tidak. Menurut Anderson et al (2021), implementasi sistem manajemen yang efektif dapat mengurangi pemborosan sumber daya hingga 30% dan meningkatkan produktivitas staf medis sebesar 25%.

Aspek penting lainnya adalah peran manajemen dalam pengembangan sumber daya manusia kesehatan. Melalui program pelatihan, pengembangan karir, dan manajemen kinerja yang terstruktur, organisasi kesehatan dapat meningkatkan kompetensi dan motivasi staf medis dan non-medis. Penelitian yang dilakukan oleh Gile et al (2018) mengungkapkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM kesehatan dapat meningkatkan retensi staf hingga 45% dan menurunkan tingkat kesalahan medis sebesar 60%. Salah satu dampak signifikan dari manajemen yang buruk adalah penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Tanpa perencanaan yang tepat, organisasi kehilangan fokus dan arah, menyebabkan kegiatan yang tidak teratur dan tidak terarah. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima pasien, menurunkan kepercayaan dan kepuasan. Tanpa perencanaan yang tepat, organisasi dapat kehilangan fokus

dalam mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan yang buruk menyebabkan kegiatan yang tidak teratur dan tidak terarah, sehingga kualitas pelayanan menurun. Implementasi manajemen yang baik dalam organisasi kesehatan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Menurut penelitian Dwiyanto (2018), peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang didukung oleh manajemen yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka menerima layanan yang cepat dan berkualitas. Pasien yang puas akan lebih cenderung kembali untuk perawatan selanjutnya dan merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain⁷

Berdasar latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan Literature Review tentang “Manajemen mutu terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit di Kota Metro”. Literature review ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen mutu terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit di Kota Metro melalui kajian literatur sistematis untuk memahami implementasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan Kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei kepada 100 pasien rawat inap di Rumah Sakit. Survei ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi penting dari berbagai sumber, meliputi informasi umum, desain penelitian, metodologi, hasil utama, dan kesimpulan. Analisis data dilakukan melalui sintesis naratif dan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama dan sub-tema dalam manajemen kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ditemukan 85% pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. 90% pasien merasa puas dengan kemudahan akses rumah sakit. Manajemen mutu terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit di Kota Metro memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan layanan yang efektif dan efisien. Penerapan fungsi-fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dan evaluasi (*evaluating*) merupakan fondasi utama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap fungsi ini memiliki peran spesifik yang saling terkait dan mendukung satu sama lain. Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Manajemen mutu

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, perencanaan yang baik membantu merumuskan strategi yang responsif terhadap perubahan situasi. Penelitian ini juga mendukung pentingnya budaya Manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Metro, komunikasi dalam meningkatkan kinerja. Studi di Rumah Sakit Kota Metro menunjukkan bahwa komunikasi internal dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Demikian juga, penelitian di Badan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menemukan bahwa manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, komunikasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai¹⁰. Maka dengan demikian, manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang efektif, didukung oleh komunikasi yang baik, sangat penting dalam meningkatkan manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pelaksanaan manajemen mutu Rumah Sakit terhadap kepuasan rawat inap dilakukan melalui pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan paska akreditasi oleh survei KARS, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis yang berkesinambungan sesuai misi rumah

sakit. Ini terbukti dari pelaksanaan survei pemantauan dan evaluasi yang dilakukan untuk memastikan standar kualitas terpenuhi, meskipun masih ada evaluasi terkait kinerja rekam medis untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan Mutu Pelayanan Berkesinambungan: Rumah Sakit secara rutin melakukan pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan melalui survei paska akreditasi untuk memastikan kualitas layanan terus meningkat. Melalui kegiatan akreditasi dan evaluasi paska akreditasi oleh surveior KARS, Rumah Sakit berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan dan keselamatan pasien. Pencapaian Standar: Rumah sakit ini menunjukkan dukungan kuat dari pemerintah daerah dan Dinas Kesehatan serta memiliki pencapaian mutu dan keselamatan pasien yang baik. Evaluasi Berkelanjutan: Data seperti survei kepuasan masyarakat dan data ketidaklengkapan berkas rekam medis menjadi bahan evaluasi untuk terus memperbaiki mutu pelayanan agar sesuai standar dan target yang telah ditetapkan. Dukungan Sarana dan Prasarana: Rumah sakit berinvestasi dalam peralatan medis dan sarana prasarana yang canggih serta memadai untuk mendukung kualitas pelayanan. Pengawasan manajemen mutu terhadap kepuasan rawat inap di Rumah Sakit adalah melalui

pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan rumah sakit paska akreditasi yang dilakukan oleh surveyor Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) untuk memastikan peningkatan pelayanan dan keselamatan pasien, serta pemenuhan standar mutu pelayanan dan manajemen rumah sakit. Survei Pemantauan dan Evaluasi Mutu: Rumah Sakit mengadakan survei pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan paska akreditasi secara daring (online) yang dilakukan oleh surveyor KARS. Paska Akreditasi: Pengawasan ini dilakukan setelah rumah sakit memperoleh akreditasi, yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Fokus pada Peningkatan Pelayanan: Kegiatan ini merupakan salah satu upaya Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Keterlibatan dan Evaluasi: Rumah sakit dan seluruh tenaga kesehatan (hospitalia) siap untuk mengikuti survei ini, dan Direktur akan mempresentasikan pencapaian mutu dan keselamatan pasien yang didukung oleh peralatan medis canggih, SDM yang memadai, serta keinginan untuk terus berkembang.

KESIMPULAN

Manajemen mutu yang diterapkan di Rumah Sakit Kota Metro berpengaruh positif terhadap kepuasan rawat inap; semakin tinggi kualitas manajemen mutu, semakin tinggi pula kepuasan pasien, yang merupakan indikator utama penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peningkatan manajemen mutu di Rumah Sakit harus difokuskan pada standar kualitas jasa, strategi peningkatan kinerja, dan kerja sama dengan mitra untuk menciptakan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien, seperti keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan berwujud (tangible).

Manajemen mutu di Rumah Sakit perlu terus-menerus ditingkatkan dengan fokus pada pemenuhan dan melebihi ekspektasi pasien. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan standar kualitas, peningkatan kompetensi staf, dan fokus pada faktor-faktor kunci pelayanan kesehatan seperti yang telah disebutkan untuk memastikan kepuasan pasien yang optimal dan kepercayaan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI. (2019). *Pedoman Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Dwiyanto A. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi [Internet]*. Yogyakarta: UGM PRESS; 2018. Available from: <https://ugmpress.ugm.ac.id>
- Anderson RT, Williams KL, Martinez JP. *Operational Efficiency in Healthcare Organizations: A Systematic Review*. *J Healthc Manag*. 2021;43(3):178-195.
- Gile PP, Buljac-Samardzic M, Klundert J Van De. *The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review*. *Hum Resour Health [Internet]*. 2018;16(1):34. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12960-018-0298-4>
- Arifin, S., dkk. (2016). *Buku Ajar Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryowati, E. (2017). *Riset Prakarsa: Pasien BPJS Kesehatan Merasa Dokter Kurang Peduli*. KOMPAS.com.
- Muninjaya, G. A. A. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Edisi 2)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service Quality dan Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, H., Marga, I., Wangsa, A., & Kurniawan, A. (2021). The Relationship of the Quality of Hospital Health Services with the Satisfaction Level of Inpatient Patients at Adi Husada Kapasari Hospital. *Human Care Journal*, 6(1), 225–231.