

ANALISIS MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT

Maestro Bina Utama

Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Methodist Indonesia

ABSTRACT

The basic nature of the hospital is the fulfillment of the needs and demands of patients who expect to resolve their health problems in hospitals because they are considered hospitals capable of providing medical services as an effort to cure and restore pain and patients expect services that are ready, fast, responsive and comfortable with complaints. Patient satisfaction can be influenced by the quality of health services provided by the hospital to the provider, where the quality of health services for patients means empathy, respect and responsiveness to their needs. Therefore the quality of health services at the hospital is important because it is seen from the reciprocity that will be obtained by the hospital itself.

Keywords : Health Service, Quality Management, Hospital

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Gerakan pembangunan berwawasan kesehatan mewajibkan semua sektor ikut berperan dalam mendukung dan melaksanakan setiap kegiatan dengan memperhatikan aspek kesehatan dan dampaknya terhadap kesehatan masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Faktor sumber daya manusia disini sangat erat kaitannya dengan mutu produk organisasi itu sendiri baik produk yang berupa barang maupun publik adalah jasa pelayanan kesehatan, dimana jika faktor sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dimana Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik

tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai provider, dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara professional. Untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang memadai serta terlindungi oleh aturan perundang-undangan yang berlaku.

Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana yang ada dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai provider. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan cepat tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan standar dari mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pihak rumah sakit tersebut. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petrugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara profesional, dalam peningkatan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta terlindungi aturan perundang-undangan yang berlaku.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Manajemen

Menurut Malayu S.P.Hasibuan (2008 : 2) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Andrew F. Sikula (dalam buku Malayu S.P.Hasibuan, 2008 : 2) *Management is general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities performed by any*

organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product of service.. Artinya :Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas - aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien Menurut G.R Terry (dalam buku Malayu S.P.Hasibuan “, 2008 : 2) *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources.* Artinya : Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasi, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Menurut Harold Koontz dan Cyril O’Donnel (dalam buku Malayu S.P.Hasibuan, 2008 : 2) *Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes, staffs, direct, and control the activities other people.*

Artinya : Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.

Menurut John F.MEE (dalam buku Nina Rahmayanty, 2010 : 14) Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pimpinan maupun pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Artinya dalam manajemen ada suatu usaha dengan efektivitas dan efisien untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.

b. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller edisi 13, 2008 : 1)

Menurut Kotler dan Asmstrong (1996) (dalam buku Nembah F. Hartimbul Glating, 2011 : 3) Manajemen pemasaran sebagai analisis perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas program yang dirancang dalam menciptakan, membangun dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mewujudkan tujuan organisasi

c. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam buku Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2012 : 2). Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gonroos sebagaimana kutipan dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Kotler (dalam buku Fajar Laksana, tahun 2008 : 85) Pelayanan adalah “ *A service any Act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may may no be to a physical product*”. Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikannya apapun produksinya dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pengertian pelayanan = S.E.R.V.I.C.E menurut Rahmayanty, 2010 : 15) : *Self Awareness* yang berarti Menanam Kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar, *Enthusiasm* yang berarti pelayanan dengan penuh gairah, *Reform* yang berarti memperbaiki kinerja pelayanan, *Value* berarti Pelayanan dengan nilai tambah lalu *Impressive* Penampilan Menarik, *Care* merupakan perhatian / kepedulian sedangkan *Evaluation* berarti mengevaluasi layanan.

Self Esteem yang berarti nilai pada diri sendiri, *Exceed Expectation* yang berarti Melampaui harapan pelanggan, *Recover* yang berarti merebut kembali, *Vision* berarti Visi lalu *Improve* Peningkatan, *Care* perhatian sedangkan *Empower* berarti pemberdayaan.

Self Awareness & Self Esteem yang berarti Kesadaran dalam tugas dan menjaga martabat diri dan pelanggan, *Empathy & Enthusiasm* yang berarti empati dan gairah, *Reform* yang berarti memperbaiki kinerja pelayanan, *Vision & Victory* berarti visi dan kemenangan semua pihak lalu *Intiative & Impressive* Inisiatif dan mengesankan, *Care & Cooperativeness* merupakan perhatian dan kersajama yang baik sedangkan *Empowerment & Evaluation* berarti pemberdayaan diri dan evaluasi.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya dalam pelayanan kesehatan masyarakat yaitu untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh karyawan-karyawan rumah sakit, karena itu faktor keahlian dan keterampilan karyawan tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi keinginan setiap pelanggan dan disertai dengan kualitas hasil yang baik.

c. Manajemen Mutu

Manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Nasution, 2010 : 22).

Definisi lainnya menyatakan bahwa Manajemen Mutu Terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah tersebut.

Perbedaan Manajemen Mutu Terpadu dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha komponen bagaimana. Komponen ini memiliki sepuluh unsur utama Manajemen .

Mutu Terpadu (Goetsch dan Davis, 1994 : 14-18) (dalam buku M.N Nasution, 2010 : 22), yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

1) Fokus pada pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu , pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

3) Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan Manajemen Mutu Terpadu, terutama

untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data yang diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (bench-mark) memantai prestasi dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen Jangka Panjang

Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis, untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan Manajemen Mutu Terpadu dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama Tim (*Team Work*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antardepartemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal. Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antarkaryawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.

6) Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses – proses tertentu didalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

7) Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan

tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya apalagi dalam era persaingan global. Pendidikan dan pelatihan merupakan faktir yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang Terkendali

Dalam keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan ‘rasa memiliki’ dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk menyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

9) Kesatuan Tujuan

Agar Manajemen Mutu Terpadu dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Keterlibatan dan Pemberdayaan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan Manajemen Mutu Terpadu. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang

lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan ‘rasa memiliki’ dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan, tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.

Berdasarkan definisi Manajemen Mutu Terpadu, maka dapat disimpulkan definis Manajemen Mutu Terpadu adalah seperti berikut. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

d. Manajemen Mutu Pelayanan

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management, TQM) merupakan pendekatan manajemen untuk memadukan upaya-upaya pengembangan

Menurut Azwar dalam Bustami, 2011 : 16). Mutu Pelayanan Kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Menurut Donebedian dalam Muninjaya, 2011 : 19). Mutu Pelayanan kesehatan adalah *“The quality of technical care consist in the application of medical science and technology in a way that maximizes its benefit to health without correspondingly increasing its risks. The degree of its quality is, therefore, the extent to which the care provided is expected the most favorable balance of risks and benefit.”*

Menurut WHO dalam Muninjaya, 2011 : 19). Menjelaskan tentang mutu produk pelayanan kesehatan yang mencakup *“proper performance (according to standards) of interventions that are known to be safe, that are affordable to the society in question, and that have the ability to produce an impact on mortality, sisability and malnutrition.”*

Menurut Crosby dalam Muninjaya, 2011 : 19). Memberikan penjelasan tentang mutu dari konteks yang berbeda *“kepatuhan terhadap suatu spesifikasi dan keadaan tanpa cacat (conforming to requirement and zero defect).”* Menurut Juran dalam Muninjaya, 2011 : 19). Mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen *(quality is fitness for the used defined by consumers). Quality is doing the thing right, right away. Quality is doing thing right, the first time and all the times.*

Menurut Kemenkes RI dalam Muninjaya, 2011 : 19), Memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

3. PEMBAHASAN

a) Dimensi Tangible

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien maupun keluarga pasien. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Rumah Sakit harus memiliki fasilitas-fasilitas yaitu seperti area parkir motor dan mobil yang luas dan terjangkau, terdapat masjid yang cukup besar ini diberikan untuk keluarga pasien, karyawan, tamu yang berkunjung dan masyarakat setempat yang ada disekitar rumah sakit, kemudian rumah sakit memiliki tempat sarana pendidikan namun pendidikan disini untuk usia dini dan ada area tempat bermain anak-anak, terdapat beberapa kantin dan warung dibelakang rumah sakit yang cukup higynes.

Dalam ruangan perawatan atau Instalasi Rawat Inap mulai dari ruangan VIP hendaknya memiliki fasilitas seperti tempat tidur yang nyaman bersih dan ruangan yang harum, lalu didalam ruangan ada satu buah televisi, lemari pakaian, lemari makanan, lemari es, ruanganpun ber ac memiliki sofa bad untuk keluarga pasien yang menunggu dan dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi yang nyaman bahkan pasien dapat memilih akan menggunakan air hangat maupun air biasa. Sedangkan pada kelas I harus memiliki fasilitas satu buah tempat tidur, televisi, ruangan ac, lemari es, lemari pakaian, sofa bad dan dilengkapi kamar mandi didalam ruangan, lalu di kelas II dilengkapi dengan fasilitas dalam satu ruangan ada 3 tempat tidur pasien, ada lemari pakaian masing-masing untuk satu pasien, dibatasi oleh tirai antara pasien satu dengan pasien lainnya, ruangan ber ac, tempat duduk satu buah untuk keluarga pasien tersedia televisi dan kamar mandi, sedangkan pada kelas III dilengkapi dengan fasilitas dalam satu ruangan dengan lemari pakaian kecil masing-masing untuk satu pasien, dibatasi oleh tirai antara pasien satu dengan pasien lainnya, ruangan disediakan kipas angin, dan satu buah tempat tunggu keluarga pasien, dan kamar mandi yang bersamaan dengan pasien lainnya.

Sedangkan fasilitas yang diberikan kepada pasien rawat jalan yaitu adanya fasilitas pelayanan untuk beraneka keluhan pasien atau penyakit yang diderita oleh sang pasien yaitu pelayanan klinik umum, klinik jantung, klinik bedah, klinik paru, klinik gigi, klinik kebidanan, klinik penyakit dalam, klinik kulit dan kelamin, semua ruangan klinik beruangan ac sehingga pasien merasa nyaman untuk berkonsultasi dengan dokter tetapi kekurangan yang ada di rumah sakit masih terdapat ketidaksesuai jadwal dokter spesialisnya sehingga memperlambat pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit hendaknya memiliki fasilitas untuk pengambilan darah atau pemeriksaan melalui instalasi laboratorium, instalasi radiologi, instalasi gizi dan instalasi pembinaan kerohanian, dan instalasi farmasi banyak keluhan diberikan untuk radiologi dan instalasi farmasi terkadang pasien mengeluh lama dalam menunggu giliran panggilan ketika akan dironset

ini diakibatkan terbatasnya karyawan untuk instalasi radiologi, sedangkan farmasi mengeluh bahwa dalam penebusan obat masih terlalu lama menunggunya terkadang obat yang diberikan oleh dokter masih memiliki kekurangan sehingga terkadang keluarga pasien membelinya diluar rumah sakit dan ini sangat.

Perlengkapan atau peralatan yang dimiliki rumah sakit harus cukup tetapi menurut pihak rumah sakit masih terdapat beberapa alat yang belum dimiliki terkadang apabila ada pasien yang harus menerima pelayanan khusus dalam bertindak rumah sakit selalu melempar atau mereprar ke rumah sakit umum atau rumah sakit lain karena dipandang pihak rumah sakit belum memiliki alat untuk menanggapi hal tersebut seperti contohnya ruangan icu, ruang isolasi dan pihak rumah sakit berencana akan menambah fasilitas perlengkapan tersebut sehingga terpenuhinya pelayanan yang memuaskan untuk pasien. Alat komunikasi dipandang cukup didalam melayani pasien seperti bertanya jadwal dokter, berkonsultasi melalui siaran-siaran radio, dan komunikasi melalui jaringan internet seperti melalui percakapan di facebook bahkan info-info mengenai fasilitas pelayanan pun ada terkadang ada beberapa masyarakat bertanya atau berkonsultasi melalui jaringan internet, tetapi kekurangan yang ada di rumah sakit biasanya yaitu tidak memiliki tempat resepsionis atau penyambung atau penerima apabila ada penelepon masuk sehingga terjadi kesulitan ketika sang calon pasien akan bertanya.

b) Dimensi Reliability

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, keharusan dan kesesuaian dengan harapan pasien dalam kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

Dalam aspek ini pihak rumah sakit harus memberikan akurasi pelayanan yaitu memiliki surat ijin penyelenggaraan rumah sakit, surat ijin operasional, surat ijin bapeten, surat ijin pembuangan limbah, surat ijin pemadam kebakaran, surat ijin diesel atau genset, surat ijin dokter, perawat dan bidan, kemudian rumah sakit

pun memiliki sertifikat akreditasi pelayanan, lalu rumah sakit pun membuat suatu peraturan atau tata tertib karyawan.

Di rumah sakit pun harus dibuatkan jadwal praktek dokter spesialis dan dokter umum, tetapi kendala yang dihadapi adalah mengenai kedatangan atau ketepatan waktu kehadiran dokter dalam melakukan visit dan praktek kepada pasien baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap dan memiliki keterbatasan jumlah dokter yang ada.

c) Dimensi Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Pihak rumah sakit harus mengadakan pertemuan perawat dan bidan setiap bulannya dalam pertemuan itu terdiri dari koreksi dari kinerja-kinerja sebelumnya keluh kesah dikeluarkan dalam pertemuan tersebut sehingga menghasilkan hasil apabila terdapat permasalahan di ruangan atau ketika bekerja.

d) Dimensi Assurance

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada rumah sakit

Standar aspek jaminan yang perlu diterapkan di Rumah Sakit melalui cara 5 S yaitu Salam Senyum Sapa Sopan dan Santun dalam melayani pasiennya. Pihak rumah sakit baik itu karyawan yang terjun langsung kepada konsumen atau pasien harus memiliki sikap yang ramah tamah sopan dan santun.

e) Dimensi Emphaty

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien dimana rumah sakit diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami

kebutuhan pasien secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Kemudahan pelayanan yang harus diberikan oleh rumah sakit, setiap pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat tidak dimintai uang muka terlebih dahulu apalagi apabila ada pasien yang perlu secepatnya dilakukan tindakan contohnya seperti pasien tabrakan atau pasien yang dinilai harus segera untuk ditangani, sehingga ini memudahkan dalam pelayanan, hanya saja dalam pengurusan seperti data pasien diserahkan kepada keluarga pasien sedangkan pasien tetap ditangani.

Komunikasi yang baik perlu terjalin antara pasien, keluarga pasien dengan pihak rumah sakit terutama perawat dan dokter yang ada di rumah sakit. Pihak rumah sakit harusnya menyediakan tempat duduk pasien dan meja untuk berkonsul dengan dokter, biasanya pasien tersebut ketika kontrol maupun berobat secara rawat jalan, dengan ruangan ber-ac sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan buat pasien dan ini harus sangat diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tetap terjaga.

Kemudahan pelayanan pun diberikan oleh Pihak Rumah Sakit pada setiap pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat tidak dimintai uang muka terlebih dahulu apalagi apabila ada pasien yang perlu secepatnya dilakukan tindakan contohnya seperti pasien tabrakan atau pasien yang dinilai harus segera untuk ditangani, sehingga ini memudahkan dalam pelayanan di rumah sakit, hanya saja dalam pengurusan seperti data pasien diserahkan kepada keluarga pasien sedangkan pasien tetap ditangani dan terkecuali pasien tersebut akan diadakan tindakan operasi harus membayar setengah dari jumlah pembayaran yang dilakukan oleh pasien tersebut.

Komunikasi yang baik perlu terjalin antara pasien, keluarga pasien dengan pihak rumah sakit terutama perawat dan dokter yang ada di rumah sakit. Pihak rumah sakit menyediakan tempat duduk pasien dan meja untuk berkonsul dengan dokter, biasanya pasien tersebut ketika kontrol maupun berobat secara rawat jalan, dengan ruangan ber-ac sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan buat pasien.

4. KESIMPULAN

Manajemen mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit dipandang perlu peningkatan karena masih terdapat sebagian permasalahan yang terjadi dalam penanganan pelayanan yang bersumber dengan standar yang sudah ada atau sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Rumah sakit pun perlu meningkatkan pelaksanaan terhadap standar manajemen mutu pelayanan kesehatan masih diperoleh beberapa permasalahan yang terjadi namun secara keseluruhan prosedur atau pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar yang ada ini semua meliputi segala jenis pelayanan yang ada atau diberikan oleh pihak rumah sakit dan dari hasil standar manajemen mutu pelayanan kesehatan tersebut karena sudah memenuhi syarat maka dampak yang timbul kepada pihak rumah sakit yaitu lonjakan kunjungan pasien yang terjadi dan ini berdampak positif terhadap pihak rumah sakit terutama dibidang pendapatannya yang bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* : Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, Bandung : Penerbit CV. Yrama Widya
- Hasibuan, S.P, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- http://eprints.undip.ac.id/32640/2/sri_2.pdf
- <http://eprints.kepmenkes129tahun2008-spm.rs.pdf>
- Isyanto, Puji. 2011. *Metodologi Penelitian*, Karawang : Fakultas Ekonomi Universitas Singaper bangsa Karawang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jakarta : Penerbit PT. Indeks
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran* : Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan* : Penerbit Buku Kedokteran EGC Jakarta.

- Muninjaya, A.A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* : Penerbit Buku Kedokteran EGC Jakarta.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu* : Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Rahmayanty, Nina.2010.*Manajemen Pelayanan Prima* : Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, cv Bandung. Wijono, Djoko Haji. 2000 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan Kedua : Penerbit Airlangga University Pres. Surabaya