



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Joko Kismanto, S.Kep., Ns., M.Si.



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Penulis:

Joko Kismanto, S.Kep., Ns., M.Si.

Desain Cover:

Septian Maulana

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

N. Rismawati

ISBN:

978-623-500-708-3

Cetakan Pertama:

Februari, 2025

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit" dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai bentuk kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap mutu layanan kesehatan.

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu komponen penting dalam sistem kesehatan yang memiliki peran signifikan dalam menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif. Dalam menghadapi berbagai tantangan, seperti kemajuan teknologi, perubahan regulasi, dan ekspektasi pasien yang terus berkembang, rumah sakit dituntut untuk mengadopsi strategi yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Buku ini disusun untuk memberikan panduan bagi manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan secara sistematis.

Kami menyadari bahwa buku ini masih memiliki keterbatasan, dan oleh karena itu, kami membuka diri untuk menerima masukan dan saran dari para pembaca demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan inspirasi dan wawasan baru dalam membangun pelayanan rumah sakit yang unggul dan berkelanjutan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu upaya nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 MAKNA PENTING KUALITAS PELAYANAN	1
A. Definisi Kualitas Pelayanan	1
B. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	4
C. Pentingnya Peningkatan Kualitas dalam Layanan Kesehatan	6
BAB 2 TEORI SEPUTAR KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA	11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Motivasi Kerja	13
C. Evaluasi Kinerja	18
BAB 3 KONSEP DASAR MANAJEMEN MUTU	25
A. Definisi dan Pentingnya Manajemen Mutu dalam Konteks Layanan Kesehatan	25
B. Sejarah Perkembangan Manajemen Mutu dalam Sistem Kesehatan	27
C. Relevansi Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pasien dan Keberlanjutan Rumah Sakit	30
D. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu	31
1. Fokus pada Pasien Sebagai Prioritas Utama	31
2. Pendekatan Berbasis Proses dalam Pengelolaan Layanan	33
3. Komitmen pada Perbaikan Berkelanjutan (<i>Continuous Improvement</i>)	35

4. Penggunaan Data dan Bukti dalam Pengambilan Keputusan	37
5. Keterlibatan Seluruh Pihak dalam Organisasi	39
E. Dimensi-Dimensi Mutu dalam Layanan Kesehatan	40
1. Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>)	41
2. Efektivitas Layanan Berdasarkan Bukti Ilmiah	43
3. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya	44
4. Aksesibilitas dan Keadilan dalam Layanan	46
5. Responsivitas Terhadap Kebutuhan Pasien	48
F. Standar dan Kerangka Manajemen Mutu	49
1. Standar Akreditasi Rumah Sakit (Contoh: JCI, KARS)	50
2. Pendekatan ISO 9001 dalam Layanan Kesehatan	52
3. <i>Framework</i> PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>)	54

BAB 4 STUDI KASUS UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN

RUMAH SAKIT 57

A. Pengaruh Evaluasi Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan57

B. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan58

DAFTAR PUSTAKA..... 61

PROFIL PENULIS..... 65

1

MAKNA PENTING KUALITAS PELAYANAN

A. DEFINISI KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui dari tingkat kepuasan konsumen yang mana dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. (Mulenga dan Mutale, 2018).

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan tersebut memberikan sesuai dengan yang diharapkan para konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Terkadang ada pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan dari para konsumen, mau dari produk ataupun pelayanan perusahaan. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi konsumen secara konsisten. (Hartono & Jakri, 2019).

Kualitas pelayanan dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu: *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan,

2

TEORI SEPUTAR KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA

A. KUALITAS PELAYANAN

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Lupiyoadi, 2016)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.(Tjiptono (2014)

Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa (Triguno, 2011)

3

KONSEP DASAR MANAJEMEN MUTU

A. DEFINISI DAN PENTINGNYA MANAJEMEN MUTU DALAM KONTEKS LAYANAN KESEHATAN

Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan memenuhi atau melampaui standar yang telah ditetapkan, dengan fokus pada keselamatan pasien, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan, manajemen mutu mencakup serangkaian aktivitas, kebijakan, dan prosedur yang dirancang untuk mengelola serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Proses ini melibatkan semua aspek dalam sistem pelayanan, mulai dari tenaga medis, administrasi, fasilitas fisik, hingga teknologi yang digunakan. Dengan kata lain, manajemen mutu adalah upaya untuk menciptakan sistem kesehatan yang berorientasi pada nilai dan hasil, di mana kebutuhan serta harapan pasien menjadi prioritas utama.

Pentingnya manajemen mutu dalam layanan kesehatan tidak dapat diabaikan, terutama mengingat kompleksitas dan risiko yang melekat pada industri ini. Kesalahan dalam layanan kesehatan, seperti diagnosis yang salah, pengobatan yang tidak sesuai, atau infeksi nosokomial,

4

STUDI KASUS UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN RUMAH SAKIT

A. PENGARUH EVALUASI KINERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Dari studi kasus yang dilakukan penulis di sebuah rumah sakit diperoleh kesimpulan bahwa evaluasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini karena evaluasi kinerja sangat baik untuk mengontrol kinerja seseorang sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Menurut Doni Juni Priansa (2016: 278) mengatakan bahwa pengertian evaluasi kinerja adalah proses penilaian organisasi terhadap pegawai yang melaksanakan tugas berdasarkan standar dan informasi dari pegawai yang lain. Temuan ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2023) yang menyatakan bahwa evaluasi kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Siminto (2024) yang menyatakan bahwa evaluasi kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Aljabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV.Budi Utama
- Danumiharja, Mintarsih. (2014). *Profesi Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Donni Juni Priansa. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Cv. Alfabeta
- Ekaterine Gigolashvili, E. G. (2022). Challenges of Enterprises Optimal Growth in Terms of the Covid-19 Pandemic. *Economics*, 105(1–2), 85–105. DOI: <https://doi.org/10.36962/ecs105/1-2/2022-85>.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Hartono, B., & Jakri, J. (2019). Coaching Method and Performance of Nurses (Case Study at Regional Hospital of Cibinong At Bogor Regency, West Java Province). *Journal of Ultimate Public Health*, 3(1), 148–157. DOI: <https://doi.org/10.22236/jump-health.v3.i1.p148-157>.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* ". Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta. Bumi Aksara.

- Inggrid, dkk. (2018). *Analisis Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Stress Kerja pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Perserp) Cabang Jayapura*. HJABE Vol. 1 No. 3
- Jeferson Glandy Lumentah, Johnny Hanny Posumah & Martha. Ogotan, 2015, *Evaluasi Kualitas pelayanan Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa*, JAP, NO.3 Vol. III
- Koencoro, Galih Dwi. 2013. *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja*. Skripsi.Universitas Brawijaya
- Lantara, D., & Nusran, M. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja* (Cetakan Pe). CV. Nas Media Pustaka.
- Lukac, P. (2018). System Of State Service Performance Evaluation. *In 5th SGEM International Multidisciplinary Scientific Conferences on SOCIAL SCIENCES and ARTS SGEM2018, Modern Science* (Vol. 5). STEF92 Technology. DOI: <https://doi.org/10.5593/sgemsocial2018h/11/s01.015>.
- Marliani, R. (2015). *Psikologi Industri Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Muhaemin Akmal, 2023, *Evaluasi Kinerja Karyawan Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Umrah Pada PT. Fauzi Mulia Bersama Jakarta Barat*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Skripsi, di akses 3 Nopember 2023,

- <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72964>
- Mulenga, R. M., Nzala, S., & Mutale, W. (2018). Establishing common leadership practices and their influence on providers and service delivery in selected hospitals in Lusaka province, Zambia. *Journal of Public Health in Africa*, 9(3). DOI: <https://doi.org/10.4081/jphia.2018.823>.
- Nazla Khairani dan Juliana Nasution, 2023, *Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner*, Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, Vol. 5, No.1
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novita & Franciska. 2011. *Promosi Kesehatan Dalam Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* Edisi.4. Jakarta: Salemba Medika
- Pebriyanti Diah, Lina Mahardiana, Risnawati,2017. *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kpknl Palu*. Jurnal Ilmu Manajmen Universitas Tadulako, Vo.3, No. 3 DOI: <https://doi.org/10.22487/jimut.v3i3>
- Sri Rahayuningsih, Nonik Maelani, 2018. *Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Pisma Garment Demak Jawa Tengah)*. Prosiding SENDI_U2018, ISBN: 978-979-3649-99-

- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Swarjana, I Ketut. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Usman, Husaini. (2013). *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan* –Ed.4, Cet.1-.Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, Adhitomo dan Ismi Nur Afani (2018), *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan Pada Cv Media Kreasi Bangsa*, Batam: Journal of Applied Business Administration Vol 2, No 2, September 2018.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Yosi Fatmala Sari. (2018). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Petala Bumi Provinsi Riau*. JOMFSIP. Vol.5 No.1.

PROFIL PENULIS

Joko Kismanto, S.Kep., Ns., M.Si.



Penulis lahir di Karanganyar tanggal 26 Februari 1970. Menempuh pendidikan S1 di STIKes Ngudi Waluyo Ungaran Prodi S1 Keperawatan dan menempuh pendidikan S2 di Universitas Batik Surakarta Prodi Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia. Saat ini menjadi dosen tetap di Prodi Administrasi Rumah Sakit. Sebelum menjadi dosen pernah bekerja sebagai praktisi di salah satu rumah sakit besar di Jawa Tengah. Dan untuk mewujudkan dosen yang profesional selain menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi, juga menulis beberapa buku yang berhubungan dengan manajemen dan kesehatan.

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Buku "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit" adalah panduan komprehensif yang dirancang untuk membantu rumah sakit dalam menghadapi tantangan peningkatan mutu layanan di era modern. Buku ini mengulas berbagai strategi inovatif yang berfokus pada keselamatan pasien, efisiensi sumber daya, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pendekatan sistematis yang didukung oleh kerangka kerja internasional seperti ISO 9001 dan akreditasi JCI, buku ini memberikan solusi praktis untuk mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, buku ini juga membahas pentingnya keterlibatan seluruh pihak dalam organisasi, penggunaan data berbasis bukti untuk pengambilan keputusan, dan penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan. Dengan gaya penyajian yang mudah dipahami, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi utama bagi para profesional kesehatan, manajer rumah sakit, dan pemangku kepentingan lainnya dalam menciptakan layanan kesehatan yang unggul dan berkualitas.

