



Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan (Literatur Review)

Nurul Fajriah Istiqamah *, Mujtahidah

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

*Email (Penulis Korespondensi): nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan di Indonesia. Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu diperoleh hasil kualitas pelayanan erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien, jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diberikan secara efektif dan efisien akan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien inilah yang akan menentukan mutu pelayanan dari sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini secara keseluruhan, penelitian memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan dan menekankan pentingnya kepuasan pasien dalam pemberian layanan kesehatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, mutu pelayanan, puskesmas, rumah sakit, kepuasan pasien

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal ini dipengaruhi oleh keinginan masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatannya seiring dengan perkembangan zaman. Jumlah fasilitas pelayanan di Indonesia contohnya rumah sakit, puskesmas, dan klinik terus mengalami peningkatan maka dari itu, dengan bertambahnya jumlah fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, sarana prasarana terus melakukan persaingan. Dengan adanya fenomena di atas maka fasilitas pelayanan kesehatan, dalam hal ini pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, mampu berjalan dengan optimal untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin (Arnaya & Nirvana, 2021). Menurut definisi komisi pendidikan administrasi kesehatan Amerika Serikat, terdapat 5 faktor utama yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*target*), serta dampak (*impact*) (Asmi & Haris, 2020). Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dalam penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Asmi & Haris, 2020). Pelayanan yang bermutu perlu dilaksanakan karena merupakan

hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor, yakni pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan (Irawan et al., 2021). Sebaliknya, kepuasan pelanggan tentu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka dirasakan (Cindy Day Poke & Lesmana, 2020).

Dalam hal ini sangat memungkinkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan mengimplementasikan strategi manajemen mutu pelayanan kesehatan juga menambahkan pelayanan PCC (*Patient Centered Care*) atau pelayanan kesehatan yang melibatkan interaksi antara dokter, pasien, dan keluarga guna menjamin pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien (Maulana et al., 2022). Menurut Herlambang, mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan bagi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan dan standar profesi dengan memanfaatkan potensi sumber daya di rumah sakit atau puskesmas secara efisien, wajar, dan efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, hukum, etika, dan sosial budaya dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat selaku konsumen (Nova et al., 2022). Berbagai upaya telah dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas dan rumah sakit, diantaranya adalah dengan menyelenggarakan pelatihan untuk tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas, serta penerapan teknologi informasi untuk manajemen pelayanan. Selain itu, pentingnya umpan balik dari pasien juga diakui sehingga dapat dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan (Purwata et al., 2015).

Mutu pelayanan Puskesmas dan rumah sakit di Indonesia sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Meskipun sudah ada berbagai upaya perbaikan, tantangan masih ada dan memerlukan perhatian serta tindakan strategis dari semua stakeholder (Cindy Day Poke & Lesmana, 2020). Penelitian lebih lanjut sangat diperlukan untuk menemukan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini ditujukan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam konsep penjaminan mutu kesehatan yang dapat di artikan sebagai keseluruhan upaya untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang bermutu, yakni layanan kesehatan yang diselenggarakan berdasarkan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan (Pohan, 2006).

2. Metode

Metode pengkajian artikel ilmiah ini adalah metode kualitatif dan kajian pustaka. Penelitian ini akan mengkaji teori, hubungan atau interaksi, serta determinan mutu pelayanan kesehatan bidang kesehatan dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal secara online yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google, Lipmaps dan media online lainnya. Pencarian sumber penelitian menggunakan beberapa kata kunci seperti “manajemen pelayanan kesehatan”, “mutu pelayanan kesehatan” serta “hubungan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit dan puskesmas”. Berdasarkan hasil pencarian pada berbagai media online tersebut, penulis akhirnya mengumpulkan 10 jurnal yang sesuai dan akan dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan kajian teori dan penelitian relevan yang telah ada, maka pembahasan mengenai artikel literatur review dalam konsentrasi kualitas mutu pelayanan kesehatan ini ialah sebagai berikut:

3.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Puskesmas bertanggung jawab terhadap cakupan wilayah kerja kecamatan. Dalam memenuhi tanggung jawabnya, puskesmas mempunyai visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat (Sapitri & Sari, 2021). Terdapat 4 indikator kecamatan sehat, yaitu perilaku penduduk yang sehat, hubungan antarpenduduk yang sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Guna memenuhi visi tersebut, dalam pelaksanaannya puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu (Rohman et al., 2022).

Analisis kualitas pelayanan di Puskesmas merupakan aspek penting dalam meningkatkan pemberian mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat (Arnaya & Niryana, 2021). Dalam setiap unit pelayanan kesehatan, terutama di puskesmas yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien serta efektivitas program kesehatan (Cindy Day Poke & Lesmana, 2020). Dalam menganalisis kualitas pelayanan Puskesmas, penting untuk memperhatikan persepsi masyarakat terhadap setiap aspek pelayanan (Sapitri & Sari, 2021). Survei kepuasan pasien dan feedback dari masyarakat dapat menjadi alat yang efektif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan (Maulana et al., 2022).

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang menggambarkan persepsi pasien rawat jalan terhadap aspek reliabilitas, aspek jaminan, aspek perhatian/empati, aspek bukti fisik yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pada Puskesmas Bakunase, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik secara garis besar telah dinilai sangat puas dan tidak ada satupun yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernandes (2022) yang menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kesehatan yakni daya tanggap, jaminan, empati, kehandalan, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Fernandes & Nurvita, 2022).

Mutu pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien, jika mutu pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar serta aturan yang telah ditentukan dan dapat diberikan secara efektif dan efisien, maka akan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien, yang mana tingkat kepuasan pasien ini juga secara tidak langsung akan menentukan mutu pelayanan dari sebuah fasilitas pelayanan kesehatan.

3.2. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan tempat yang mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang semestinya dapat diunggulkan guna mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu diantara jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit ialah pelayanan rawat jalan. Dewasa ini, pelayanan rawat jalan tengah menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, sebab jumlah pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan pasien perawatan yang lain (Hervin et al., 2022).

Terdapat hubungan antara penerapan PCC (*patient centered care*) dengan kualitas pelayanan dan berdampak pada kualitas pelayanan medik di ruangan rawat inap. Usulan terhadap rumah sakit untuk terus mempertahankan serta meningkatkan penerapan PCC dan juga kualitas pelayanan medis (Purwata et al., 2015). Studi ini menyoroti pentingnya kualitas layanan untuk kepuasan pasien. Secara khusus, aspek jaminan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa mengatasi isu-isu *safe guarding*, seperti memperkenalkan bidan kepada pasien baru dan

mengikuti prosedur operasi standar, dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di departemen kebidanan (Hervin et al., 2022). Peraturan rumah sakit akan mengatur kepentingan antara kebijakan rumah sakit, pemilik rumah sakit, hubungan pemilik dengan pengurus rumah sakit dan staf medis, serta hubungan pengurus dengan staf medis. Isi peraturan internal dari rumah sakit (HBL) tidak akan sama antarrumah sakit, sebab hal ini tergantung pada sejarah, pendirian, kepemilikan, situasi dan kondisi yang terjadi dalam rumah sakit tersebut. Peraturan rumah sakit memegang peranan besar guna mengatur pemberian layanan medis di rumah sakit (Ryandini & Hakim, 2019).

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dinilai dari segi kelengkapan teknologi, kemewahan fasilitas, dan penampilan fisik semata, melainkan juga dari sikap dan perilaku staf yang harus mencerminkan profesionalisme dan komitmen yang tinggi terhadap kerjaan mereka. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Irawan et al., 2021) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kepuasan setiap pasien (Irawan et al., 2021). Semakin tinggi tingkat kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatannya. Meski demikian, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, pengidentifikasian area yang perlu diperbaiki dan penyelenggaraan pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan sangat penting dilakukan bagi pihak manajemen. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten dapat dicapai, memberikan manfaat baik bagi pasien maupun organisasi rumah sakit (Nurani et al., 2021).

3.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19

Layanan telekonsultasi Halodoc Medical terbukti memberikan dampak positif juga signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan, dan juga loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian, ditemukan bahwa sebagian masyarakat Indonesia masih memercayai kesehatannya dengan berkonsultasi langsung dengan tenaga medis rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ibu memiliki pengetahuan yang cukup dan kesadaran yang benar tentang layanan kesehatan anak di masa pandemi Covid-19 (Rohman et al., 2022). Mayoritas ibu memilih untuk tidak melakukan konsultasi jarak jauh melalui sarana komunikasi dan menunda pergi ke instansi kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dan kesadaran pelaksanaan konsultasi *telehealth* terhadap anak pada masa pandemi Covid-19. Studi ini juga menyoroti urgensi menjaga jaminan kualitas tinggi dan empati dalam layanan kesehatan, serta menyoroti perlunya meningkatkan keandalan, daya tanggap, dan aspek spesifik mengenai kelangsungan layanan kesehatan bagi pasien non-COVID-19 (Fernandes & Nurvita, 2022).

Kesimpulan

Literatur jurnal ini berfokus pada analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan. Studi ini menekankan pentingnya peraturan rumah sakit dalam mengatur penyediaan layanan medis dan menyoroti peran perawatan berpusat pada pasien (PCC) dalam meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Kontinuitas perawatan dianggap penting untuk memastikan kualitas perawatan kesehatan dan kepuasan pasien. Temuan menunjukkan bahwa mengatasi masalah pengamanan, seperti memperkenalkan penyedia

layanan kesehatan kepada pasien baru dan mengikuti prosedur operasi standar, dapat meningkatkan kualitas layanan di departemen kebidanan. Literatur jurnal ini juga menyoroti perlunya meningkatkan kualitas layanan kesehatan untuk pasien non-COVID-19 dan menekankan pentingnya mempertahankan perawatan berkualitas tinggi dan empati. Secara keseluruhan, penelitian memberikan wawasan tentang beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan serta menekankan pentingnya tingkat kepuasan pasien sebagai pertimbangan dalam pemberian layanan kesehatan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam mendukung secara moral serta memberi semangat juga motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Arnaya, A. A., & Niryana, I. W. (2021). Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengawi I 2 . Departemen Bedah Divisi Bedah Saraf , RSUP Sanglah – Denpasar Corresponding Author : adit.arnaya@ymail.com ABSTRAK Pelayanan melalui puskesmas sangat besar peranannya dalam pemerataan kesehatan di Indonesia . *Jurnal Medika Udayana*, 10(10), 5–10. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/79211/41821>
- Asmi, A. S., & Haris, A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 953–959. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.447>
- Cindy Day Poke, V. Y., & Lesmana, T. C. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 253–260. <https://doi.org/10.47317/jkm.v13i1.241>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Hervin, Sabilu, Y., Yuniar, N., & Rahman. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan RSUD Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 3(3), 104–112.
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023>
- Maulana, A., Aramico, B., & Amin, F. A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 1(2), 245–253. <https://www.pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/article/view/943>
- Nova, Desy, Ekawati, D., & Heriziana, H. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Tradisional Tingkat Puskesmas. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 7(2).
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-CliniC*, 9(2), 412. <https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.33490>
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawyah, T. (2015). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars*, 35(X), 7–14.

-
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 69–78. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.591>
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Sapitri, P., & Sari, I. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323–1333. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.198>

This is an open access journal distributed under the Creative Commons Attribution License CC BY 4.0, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited