

Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Oleh Tenaga Kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan

Implementation of Hospital Service Quality Management by Healthcare Workers at Mitra Medika Premiere Hospital, Medan

Arifah Devi Fitriani^{1*}, Deli Theo², Meriahta Sitepu³, Teguh Suharto⁴, Mhd. Aulia Rahman⁵, Sari Safitri⁶

¹⁻⁶ Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Kapten Sumarsono No.107, Kp. Lalang, Kota Medan, Sumatera Utara 20124

Korespondensi penulis: arifahdevifitriani@helvetia.ac.id

Article History:

Received: Desember 30, 2024;

Revised: Januari 14, 2025;

Accepted: Januari 28, 2025;

Online Available: Januari 31, 2025;

Keywords: Management, Quality, Hospital Services

Abstract: Hospital service quality management is a crucial aspect of the healthcare service system, aimed at ensuring that every patient receives safe, effective, and high-quality care. In the era of global competition and rising patient expectations, hospitals are required not only to provide adequate healthcare services but also to continuously and sustainably improve the quality of their services. Good quality management assists hospitals in identifying, measuring, and improving areas that require enhancement, as well as ensuring compliance with service standards set by accreditation bodies and regulators. With effective quality management, hospitals can reduce medical risks, enhance patient satisfaction, and ultimately strengthen the institution's reputation. This approach also plays a vital role in optimizing resource utilization and improving operational efficiency, which ultimately contributes to the well-being of patients and society as a whole.

Abstrak

Manajemen mutu pelayanan rumah sakit merupakan aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan berkualitas tinggi. Dalam era kompetisi global dan meningkatnya ekspektasi pasien, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan kesehatan yang memadai, tetapi juga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara berkelanjutan. Manajemen mutu yang baik membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi, mengukur, dan memperbaiki area-area yang membutuhkan peningkatan, serta memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi dan regulator dipatuhi. Dengan manajemen mutu yang efektif, rumah sakit dapat mengurangi risiko medis, meningkatkan kepuasan pasien, dan pada akhirnya memperkuat reputasi institusi. Pendekatan ini juga berperan penting dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesejahteraan pasien dan masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: Manajemen, Kualitas, Pelayanan Rumah Sakit

1. PENDAHULUAN

Penerapan manajemen mutu dalam pelayanan rumah sakit didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan serta memenuhi tuntutan regulasi dan standar internasional. Di banyak negara, termasuk Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi fokus utama pemerintah, organisasi kesehatan, dan masyarakat luas. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar untuk

memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang aman, efektif, dan berbasis bukti (1)

Meningkatnya Harapan dan Kepuasan Pasien, masyarakat semakin sadar akan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mereka mengharapkan layanan yang tidak hanya mampu mengatasi masalah kesehatan mereka, tetapi juga diberikan dengan empati, ketepatan waktu, dan menghormati hak-hak pasien. Ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit dapat berdampak pada reputasi institusi serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan (1).

Regulasi dan Akreditasi, banyak negara memiliki standar regulasi yang ketat untuk rumah sakit, yang mencakup aspek-aspek seperti keselamatan pasien, manajemen risiko, dan kualitas pelayanan. Akreditasi rumah sakit oleh badan independen, seperti Joint Commission International (JCI) atau Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) di Indonesia, mendorong rumah sakit untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang konsisten dan berbasis pada standar yang diakui secara internasional (2).

Persaingan Antar Rumah Sakit, Dengan meningkatnya jumlah rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, kompetisi untuk menarik pasien semakin ketat. Manajemen mutu menjadi alat penting dalam diferensiasi pelayanan, di mana rumah sakit yang mampu menunjukkan kualitas pelayanan yang unggul akan lebih mudah menarik dan mempertahankan pasien. Efisiensi Operasional, Penerapan manajemen mutu juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Dengan proses yang lebih baik, rumah sakit dapat mengurangi kesalahan, mempercepat waktu pelayanan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan rumah sakit secara finansial tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. (3)

Analisis situasi kualitas pelayanan di rumah sakit seringkali menunjukkan variasi yang signifikan, baik antar rumah sakit maupun dalam satu institusi yang sama. Variasi ini dapat terjadi karena perbedaan dalam penerapan standar, ketersediaan sumber daya, kompetensi tenaga kesehatan, serta manajemen operasional.

Rumah sakit yang tidak konsisten dalam menerapkan manajemen mutu mungkin mengalami penurunan kualitas pelayanan, yang dapat berakibat pada peningkatan risiko medis dan penurunan kepuasan pasien. Meskipun banyak rumah sakit yang menyadari pentingnya manajemen mutu, tantangan dalam implementasinya masih sering ditemui. Tantangan ini dapat berupa keterbatasan sumber daya, seperti kurangnya tenaga kerja yang terlatih, anggaran yang terbatas, atau infrastruktur yang tidak memadai. Selain itu,

resistensi terhadap perubahan di kalangan staf, kurangnya komitmen manajemen, dan komunikasi yang buruk juga dapat menghambat penerapan manajemen mutu yang efektif. Regulasi dan akreditasi memainkan peran penting sebagai pendorong utama dalam penerapan manajemen mutu di rumah sakit.

Badan akreditasi seperti Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) di Indonesia atau *Joint Commission International* (JCI) secara konsisten mendorong rumah sakit untuk memenuhi standar yang ketat terkait keselamatan pasien, manajemen risiko, dan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang terakreditasi biasanya menunjukkan peningkatan dalam manajemen mutu, karena akreditasi tersebut sering menjadi indikator kepercayaan dan preferensi pasien. Kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi telah memberikan peluang baru untuk meningkatkan manajemen mutu di rumah sakit.

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), rekam medis elektronik (RME), dan teknologi lainnya memungkinkan monitoring dan evaluasi mutu secara real-time, analisis data yang lebih baik, serta pengambilan keputusan berbasis bukti. Teknologi ini juga membantu dalam identifikasi cepat terhadap masalah kualitas dan memungkinkan intervensi yang lebih efisien. Kepemimpinan yang kuat dan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas sangat penting untuk keberhasilan manajemen mutu. Pemimpin rumah sakit yang proaktif dalam mendorong inovasi, melibatkan staf dalam proses peningkatan mutu, dan membangun budaya keselamatan pasien cenderung lebih berhasil dalam menerapkan program-program manajemen mutu. Sebaliknya, kurangnya kepemimpinan yang efektif dapat mengakibatkan program mutu yang hanya bersifat formalitas dan tidak memberikan dampak yang nyata.

Salah satu tantangan utama dalam manajemen mutu adalah pengukuran dan evaluasi yang efektif. Menetapkan indikator kinerja yang tepat, mengumpulkan data yang akurat, dan menganalisis hasil secara objektif adalah hal-hal yang tidak mudah dilakukan. Kegagalan dalam pengukuran yang tepat dapat mengakibatkan kesalahan dalam penilaian mutu pelayanan dan menghambat upaya perbaikan yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun tantangan dalam penerapan manajemen mutu pelayanan rumah sakit masih ada, keberhasilan dalam mengatasi tantangan-tantangan ini dapat membawa dampak positif yang signifikan bagi rumah sakit dan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada keselamatan dan kepuasan pasien tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan reputasi institusi di mata masyarakat.

Permasalahan Mitra Permasalahan yang terjadi di RS. Mitra Medika Premiere pada manajemen mutu pelayanan rumah sakit ini yang merupakan rumah sakit non BPJS dimana

dikarenakan Pasien membayar lebih mahal sehingga mengharapkan pelayanan yang maksimal bahkan tanpa kesalahan. Banyak para tenaga kesehatan yang harus mencintai pekerjaannya sehingga dapat memberika pelayanan yang paripurna sesuai dengan hasil akreditasi yang diperoleh dari KARS.

2. METODE

A Metode pelaksanaan bentuk kegiatan diadakan RS. Mitra Medika Premiere dan merupakan salah satu kegiatan pemberdayaan dengan menggunakan metode ceramah dan diskusi mengenai “Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit”. Pada kegiatan ini juga akan diadakan “Pre Test dan Post Test” untuk mengetahui tingkat pengetahuan dari peserta baik sebelum dan sesudah materi diberikan oleh narasumber dan dilakukan berkelanjutan Metode dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan diimplementasikan dalam tahapan kegiatan, yakni:

a. Persiapan

Koordinasi dengan mitra, perijinan kegiatan pengabdian kepada pimpinan RS. Mitra Medika Premiere, persiapan alat dan bahan, publikasi/undangan dan administrasi.

b. Sosialisasi

Sosialisasi disampaikan dalam rangka memaparkan program kegiatan yang akan dilakukan tim pengabdian. Dengan adanya sosialisasi ini para peserta pengabdian masyarakat dapat mengetahui tahapan-tahapan dan program yang akan dilakukan. Harapannya para peserta pengabdian masyarakat dapat memahami dan berkomitmen dalam mendukung kegiatan yang akan dilakukan di wilayahnya.

c. Pelaksanaan Pemberdayaan

Metode pendekatan yang digunakan adalah ceramah dan tanya jawab/informasi/edukasi, diskusi dan bimbingan teknik. Ceramah dan tanya jawab/penyuluhan. Metode ini dilakukan melalui pemaparan materi yang bersifat teori dan berlanjut atau dipantau selama beberapa bulan untuk membiasakan diri dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Kegiatan ini dilakukan pada hari Jumat tanggal 26 Juli 2024 di Meeting Room RS. Mitra Medika Premiere pada pukul 09.00 sampai dengan 12.00 dan dihadiri 20 peserta.

3. HASIL

Berdasarkan hasil Pre Test dan Post Test, terjadi peningkatan rata-rata skor pengetahuan peserta sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan selama kegiatan pengabdian masyarakat efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta tentang manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Pada sesi Pre Test, rata-rata skor peserta berada pada level 65%, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta memiliki pemahaman dasar namun belum mendalam tentang konsep manajemen mutu.



Gambar 1. Pelaksanaan Pengabdian

Setelah mengikuti sesi ceramah, diskusi, dan bimbingan teknis, rata-rata skor peserta pada Post Test meningkat signifikan menjadi 95%. Peningkatan ini mencerminkan bahwa peserta tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu mengaitkannya dengan praktik sehari-hari di rumah sakit. Materi yang disampaikan, seperti prinsip-prinsip manajemen mutu, standar akreditasi, dan strategi peningkatan kualitas, dirasakan sangat relevan dan aplikatif oleh peserta. Selain itu, metode pembelajaran interaktif melalui diskusi dan studi kasus turut berkontribusi dalam memperkuat pemahaman peserta.

Peserta kegiatan, yang terdiri dari tenaga kesehatan seperti perawat, dokter, dan staf administrasi, menyatakan komitmen kuat untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam praktik sehari-hari di rumah sakit. Mereka menyadari bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab manajemen, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif dari seluruh tenaga kesehatan. Peserta berkomitmen untuk menjadi agen perubahan di departemen masing-masing dengan menerapkan langkah-langkah perbaikan yang telah dipelajari selama kegiatan. Beberapa peserta bahkan mengusulkan inisiatif-inisiatif baru, seperti pembentukan tim kecil untuk memantau indikator mutu dan melakukan evaluasi berkala. Komitmen ini didukung oleh kesadaran bahwa peningkatan mutu pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan pasien, keselamatan pasien, serta reputasi rumah sakit. Selain itu, peserta juga menyatakan

keinginan untuk berbagi pengetahuan dengan rekan kerja yang tidak hadir dalam kegiatan ini, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas.

4. DISKUSI

Edukasi Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema “Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit oleh Tenaga Kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan” telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan komitmen tenaga kesehatan terhadap pentingnya manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hasil Pre Test dan Post Test, terjadi peningkatan rata-rata skor pengetahuan peserta sebesar 30%, dari 65% menjadi 95%. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang digunakan, seperti ceramah interaktif, diskusi, dan bimbingan teknis, efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta. Menurut penelitian oleh Donabedian (1988), kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan melalui pendekatan yang terstruktur dan berkelanjutan, termasuk edukasi dan pelatihan bagi tenaga kesehatan (4). Peningkatan pengetahuan ini merupakan langkah awal yang penting untuk menciptakan perubahan perilaku dan praktik kerja yang lebih baik di rumah sakit.

Komitmen peserta untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam praktik sehari-hari juga menjadi indikator keberhasilan kegiatan ini. Peserta menyatakan kesediaan mereka untuk menjadi agen perubahan di departemen masing-masing, yang sejalan dengan pendapat Shortell et al. (1998) bahwa partisipasi aktif tenaga kesehatan merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (5). Komitmen ini tidak hanya terbatas pada penerapan pengetahuan yang diperoleh, tetapi juga mencakup inisiatif untuk berbagi pengetahuan dengan rekan kerja dan membentuk tim kecil untuk memantau indikator mutu. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan ini telah berhasil menciptakan kesadaran kolektif tentang pentingnya manajemen mutu.

Rencana tindak lanjut yang dirancang oleh tim pengabdian, seperti pemantauan implementasi, pelatihan lanjutan, dan evaluasi berkala, merupakan langkah penting untuk memastikan keberlanjutan program. Menurut Institute of Medicine (2001), program peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berkelanjutan dan melibatkan evaluasi berkala untuk mengukur dampaknya (6,7). Dengan adanya rencana tindak lanjut ini, diharapkan program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya berhenti pada tahap pemahaman teoritis, tetapi juga dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema “Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit oleh Tenaga Kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan” telah berhasil meningkatkan pemahaman dan komitmen peserta terhadap pentingnya manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Melalui metode ceramah, diskusi, dan bimbingan teknis, peserta mengalami peningkatan pengetahuan sebesar 30%, serta menyatakan komitmen untuk menjadi agen perubahan dalam meningkatkan kualitas layanan. Rencana tindak lanjut, seperti pemantauan implementasi dan pelatihan lanjutan, telah disusun untuk memastikan keberlanjutan program. Kegiatan ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RS. Mitra Medika Premiere Medan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan manajemen RS. Mitra Medika Premiere Medan atas dukungan dan fasilitas yang diberikan. Terima kasih juga kepada seluruh peserta tenaga kesehatan yang telah berpartisipasi aktif dan berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam praktik sehari-hari.

DAFTAR REFERENSI

- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. National Academies Press (US). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK222274/>
- Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2018). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1*.
- Porter, M. E., & Lee, T. H. (2013). The strategy that will fix health care. *Harvard Business Review*, 91(10), 50–70.
- Purwana, R., Pemiliana, P. D., & Novianti, W. (2024). Optimalisasi peran posyandu dalam pemberdayaan masyarakat terkait kesehatan dan kebidanan. *Media Pengabdian Kesehatan Indonesia*, 1(1), 20–26.
- Shortell, S. M., Bennett, C. L., & Byck, G. R. (1998). Assessing the impact of continuous quality improvement on clinical practice: What it will take to accelerate progress. *Milbank Quarterly*, 76(4), 593–624. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.00107>
- World Health Organization. (2006). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. <https://www.who.int/publications/i/item/9241563249>