

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI MANAJEMEN TERINTEGRASI DI RUMAH SAKIT: SYSTEMIC LITERATURE REVIEW

Dimas Ageng Prayogo<sup>1</sup>, Risdachoirunisa<sup>2</sup>, Yohana Kifli<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Magister Manajemen Universitas Sangga Buana

korespondensi: <sup>1</sup>dimasebc1@gmail.com, <sup>2</sup>risdachoirunisa765@gmail.com, <sup>3</sup>dr.yohanakifli@gmail.com

## ABSTRACT

*Improving the quality of health services is very dependent on the health services provided to the community in a hospital, therefore an integrated management is needed to improve the quality of health services in a hospital. Good quality health services can be used in developing a hospital that can continue to grow so rapidly. This study uses a literature review study approach using various sources selected based on the criteria needed in a study, that: Service quality has an effect on integrated management.*

*Keywords: Service Quality, Integrated Management*

## ABSTRAK

*Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada pelayanan kesehatan yang dikasih untuk masyarakat pada rumah sakit, maka dari itu diperlukan suatu manajemen terintegrasi untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan kesehatan terdapat pada rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan baik bisa digunakan dalam mengembangkan suatu rumah sakit bisa terus berkembang dengan begitu pesat. Penelitian ini menggunakan studi literatur review menggunakan pemilihan sumber sesuai standar dibutuhkan dalam suatu penelitian, bahwa: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap manajemen terintegrasi*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen Terintegrasi*

## PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 membahas mengenai rumah sakit dijelaskan bahwasanya rumah sakit yakni tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat dengan karakter tersendiri yang diakibatkan berkembangnya ilmu pengetahuan mengenai kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas serta terjangkau bagi masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (1). Kualitas layanan dapat diartikan menjadi suatu yang diterima pelanggan melalui penyedia layanan, dalam

hal ini perusahaan atau organisasi, berdasarkan parameter kepuasan pelanggan (2). Kualitas pelayanan mensyaratkan suatu perusahaan/organisasi bisnis dapat “menawarkan” pelayanan dengan memberikan kesan yang diharapkan pelanggan merasa puas dan kemudian ingin mendatangi atau menggunakan jasanya kembali (3). Kualitas layanan spesifik seperti sensitivitas, daya tanggap, keamanan, keandalan, dan sensitivitas secara positif (4).

Rumah sakit yakni organisasi bergerak pada salah satu bidang jasa sebagai upaya meningkatkan kesehatan suatu masyarakat. Suatu rumah sakit selalu dituntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang baik

untuk manusia tanpa harus pandang bulu atau harus memberikan suatu pelayanan yang adil kepada masyarakat (1). Kualitas pelayanan dalam suatu rumah sakit sangat diperlukan dan selalu harus diawasi supaya suatu rumah sakit tersebut dikatakan baik untuk kenyamanan pasien yang ingin berobat (5). Dalam rumah sakit saat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya harus selalu menerapkan suatu manajemen di dalamnya. Manajemen yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit bisa melalui manajemen terintegrasi (6). Manajemen terintegrasi sendiri yakni suatu manajemen yang bisa mengelola suatu aspek operasional suatu organisasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti dalam manajemen mutu, lingkungan sekaligus yang terakhir ada kesehatan dan keselamatan (7).

Kualitas pelayanan adalah ukuran keberhasilan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi harapan. Kelima aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi keamanan, reliabilitas, empati, akuntabilitas, dan keberadaan fisik yang mendukung (8). Kualitas pelayanan juga mencerminkan perbedaan antara harapan dan layanan yang diterima oleh pelanggan. Manajemen terintegrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pemantauan upaya organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisien. Penelitian ini menggunakan metode literature review

dengan fokus pada pelayanan kesehatan dan manajemen terintegrasi (8).

## **METODE**

Metode yang digunakan didalam penelitian yaitu literature review dengan pemilihan sumber sesuai dengan standar ketentuan yang diterapkan dalam penelitian. Populasi penelitian pelanggan Rumah Sakit. Tidak ada entri jurnal dan tidak ada perbandingan jurnal. Penelitian jurnal peer-review menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan memberikan dampak pelayanan melalui manajemen yang terpadu. Dalam metode penelitian digunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Tahun terbit sumber pustaka yang disarikan adalah 5 tahun terakhir 2018-2023, sumber dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Perpustakaan memiliki populasi penelitian yang bekerja di rumah sakit. Metode penelitian ini tidak terbatas pada metode apapun.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pencarian database menghasilkan total 30 artikel, yang kemudian diperiksa lagi untuk duplikat. Reviewer kemudian memeriksa judul dan abstrak untuk mendapatkan 5 artikel yang relevan dan melakukan koreksi. Artikel yang diterima masuk ke tahap berikutnya, yaitu H. Evaluasi teks lengkap sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh reviewer, kualitas yang akhirnya dievaluasi dan disintesis dalam tinjauan literatur.

Tabel 1: Artikel yang direview

No	Judul Artikel	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung	Helena Backobat dan 2021	Kualitatif Deskriptif	Penerapan manajemen mutu terpadu di RS Budi Mulia Bitung harus dilakukan dengan standar prosedur pelayanan seperti dokumen mutu rumah sakit terakreditasi.
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon	Mafhudoh dan 2020	Metode survei dengan teknik korelas	Rata-rata 3,55 berarti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon memperoleh penilaian mutu pelayanan sebesar 72,67 dengan kategori Baik. Analisis variabel Y menghasilkan nilai rata-rata 3,50 yang berarti kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon 70,1%.
3	Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit	Widya Fikri Istiqomah dan 2020	Studi literature	Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, rumah sakit berkomitmen dalam menjaga sekaligus tingkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.
4	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Hidayah Boyolali	Ida Wulandari dan 2019	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif	Pertimbangan untuk kepatuhan terhadap prosedur identifikasi rumah sakit termasuk reputasi baik yang dibuktikan dengan hasil audit kepatuhan identifikasi pasien mencatat bahwa RSU Hidayah Boyolali mencapai tingkat kepatuhan lebih dari 85%. pada Agustus 2017 sekaligus capai kepatuhan 100% pada Desember

No	Judul Artikel	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
				2017. Meskipun sesuai dengan prosedur komunikasi di RSUD Hidayah Boyolali Efisiensi yang dinilai “baik” tercermin dari tingkat kepatuhan yang capai 80% setiap bulannya Oktober 2017 sekaligus capai 86% Desember 2017.
5	Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep	Muhammad Badar 2022	Kualitatif	Indikator keandalan dokter yang bertugas tepat waktu, tanggung jawab petugas polisi yang menggunakan salam hormat dan selalu bertugas, kemudian indikator petugas keamanan yang mengikuti aturan, indikator kepekaan petugas yang merawat pasien, kebutuhan dan indikator . karena bukti fisik kebersihan dan ketertiban lingkungan harus lebih ditingkatkan lagi.

Sumber: Jurnal dari 5 tahun terakhir yang sudah dipilih

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan membuktikan bahwa mutu pelayanan sangat baik (10).  
Kualitas pelayanan yakni tingkat berapa baiknya suatu pelayanan yang bisa diberi dalam menginterpretasikan ekspektasi pelanggan.  
Kualitas pelayanan sebesar 3,55 yakni kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon masuk kategori Baik yakni 72,67% (9). Kualitas pelayanan yang dilakukan sudah sangat meningkat, yang
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Manajemen Terintegrasi  
Manajemen terintegrasi yakni sistem tunggal yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek operasi organisasi menurut standar tertentu, seperti: pada sistem manajemen kualitas, lingkungan sekaligus keselamatan kerja.

Manajemen terintegrasi berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit (11,12)

## SIMPULAN

Bisa disimpulkan bahwa dari penelitian-penelitian sebelumnya bahwa : 1) Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat dilakukan dengan sangat baik. 2) Manajemen berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Fikri Istiqomah W, Ika Listyorini P, Yuliani N, Duta Bangsa Surakarta U, Korespondensi Abstrak P. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (Sikesnas). 330-744-1-Sm.
2. Id S, Count W. Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Malaysia Army Medical. 2016;(November).
3. Veronica D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. J Dev. 2017;5(1):55–69.
4. 494-827-1-Sm.
5. Swayow Jf, Prenal, Kindangen P, Jan And Ah. Penanganan Pasien Rsud Maria Walanda Maramis Minahasa Utara Analysis Of Total Quality Management ( Tqm ) Application To Quality Of. J Emba. 2018;6(3):1438–47.
6. Masinambow Rg, Karuntu Mm. Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam Gmim Sonder. J Emba J Ris Ekon Manajemen, Bisnis Dan Akunt. 2019;7(1):621–30.
7. Janita I, Suharyono S, Kusumawati A. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (6wxgllsdgdd3hodqjjdq0f rdog ¶Vv077+Du\Rqrr0dodqjj. Vol. 15, Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 2014.
8. Ikhwanul Muslimin Dan, Tetap Stie Al Khairiyah D, Stie Al Khairiyah M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.
9. Wulandari Ida. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Hidayah Boyolali. Univ Muhammadiyah Surakarta. 2018;1–22.
10. 50-Article Text-539-1-10-20221220.
11. Bakobat H, Wulur M, Sumarauw Js, Bakobat H, Wullur M, Sumarauw Js, Et Al. Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung Analysis Of The Implementation Of Total Quality Management At Budi Mulia Bitung Hospital. 2021;9:622–621.
- 12.