

## ***Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit***

**Wo'i Megah Mayang Sari Paraisu**

Universitas Sangga Buana YPKP

Korespondensi penulis: [woi\\_mms@yahoo.com](mailto:woi_mms@yahoo.com)

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

**Abstract:** *The roles and functions of quality management, known as total management quality, can be interpreted as a system that helps an organization, hospital, or business entity to oversee every activity and duties and responsibilities needed to maintain the quality or quality of service. Efforts to improve the quality of health services are the most important step to increase the competitiveness of Indonesian businesses in the health sector. The purpose of this theoretical review study is to find out how the role and function of the quality of health services in hospitals. The method used is a theoretical review by analyzing and comparing existing theories. The results of this theoretical review study are the role and function of quality as an effort that is carried out continuously, systematically, objectively, and integratedly in determining problems and causes of health service quality problems based on predetermined standards with effectiveness, efficiency, protection and acceptance of health services. It can be concluded that service quality and good quality will greatly influence health services in hospitals. Patients getting comprehensive health services will increase patient satisfaction in the treatment program so that the quality of health services will increase. Hospitals also need to improve the quality of quality health services. Quality also has a function as a reference or benchmark in managing the quality provided by a hospital. So that in its implementation it is necessary to carry out monitoring and evaluation.*

**Keywords:** *Function, Health Service Quality, Hospital*

**Abstrak:** Peran dan fungsi manajemen mutu yang dikenal total *management quality* dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang membantu sebuah organisasi, Rumah Sakit, atau badan usaha untuk mengawasi setiap kegiatan serta tugas dan tanggung jawab yang diperlukan dalam mempertahankan kualitas atau mutu dari pelayanan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Tujuan dari *theoretical review study* ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran dan fungsinya mutu pelayanan kesehatan kesehatan di Rumah Sakit. Metode yang digunakan adalah *theoretical review study* dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil dari *theoretical review study* ini yaitu peran dan fungsinya yaitu mutu sebagai suatu upaya yang dilakukan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dengan efektifitas, efisiensi, proteksi dan penerimaan pelayanan kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan mutu yang baik akan sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pasien mendapatkan

---

Received Januari 12, 2023; Revised Januari 26, 2023; Februari 28, 2023

\* Wo'i Megah Mayang Sari Paraisu, [woi\\_mms@yahoo.com](mailto:woi_mms@yahoo.com)

pelayanan kesehatan yang komprehensif akan meningkatkan kepuasan pasien dalam program perawatan sehingga mutu pelayanan kesehatan akan meningkat. Bagi Rumah sakit perlu juga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu juga memiliki fungsi sebagai sebuah acuan atau tolak ukur dalam mengelola kualitas yang diberikan oleh suatu Rumah sakit. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.

**Kata Kunci:** Fungsi, Mutu Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

## **LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan merupakan 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 yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan kesehatan juga suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk (Alfiana, 2019).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, baik di fasilitas pemerintahan seperti Rumah Sakit maupun swasta (Idris, 2019). Peran dan fungsi manajemen mutu yang dikenal total management quality dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang membantu sebuah organisasi, Rumah Sakit, atau badan usaha untuk mengawasi setiap kegiatan serta tugas dan tanggung jawab yang diperlukan dalam mempertahankan kualitas atau mutu dari pelayanan tersebut. Mutu pelayanan kesehatan juga memberikan kepuasan kepada para pelanggan sehingga menjaga kepercayaan terhadap Rumah Sakit serta menumbuhkan rasa motivasi di dalam diri karyawan ataupun tenaga kesehatan. Selain itu dalam meningkatkan standar kerja di dalam perusahaan. Fungsi yang terakhir yaitu untuk meningkatkan dan menjaga nama baik Rumah Sakit (Hartati, 2014). Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik meninjau bagaimana peran dan fungsinya mutu pelayanan kesehatan kesehatan di Rumah Sakit.

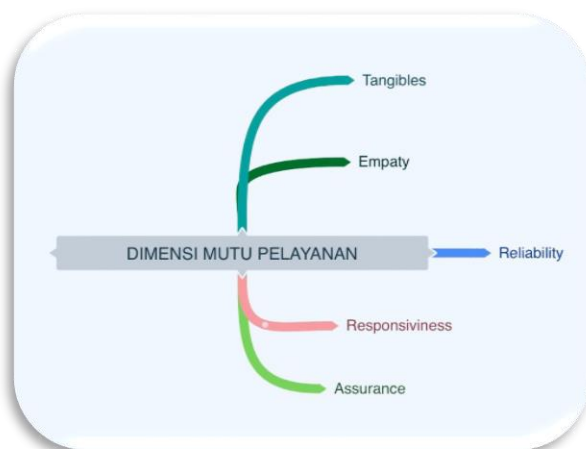
## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan atau pun masyarakat. Sesuai undang-undang nomor 32 tahun 2009 bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Kambong, 2013). Mutu pelayanan memiliki fungsi sebagai sebuah acuan atau tolak ukur dalam mengelola kualitas yang diberikan oleh suatu perusahaan, organisasi maupun badan usaha. Hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja seluruh tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya masing-masing guna mencapai tujuan dan visi dari perusahaan tersebut (Machmud, 2012).

### **2. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Pohan (2017) menjelaskan dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu:



**Gambar 1. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

#### **1. Terwujud bukti fisik (*tangible*)**

Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi

yang terlihat mengenai jasa dan melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas, karpet, tempat duduk, pencahayaan ruangan, warna dinding, brosur peralatan dan fasilitas yang digunakan.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja organisasi, hal ini berkaitan dengan pertanyaan berikut ini, apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama dari waktu ke waktu. Untuk melihat dimensi dapat dilihat pernyataan harapan pelanggan di bawah ini :

- a. Jika pelayanan yang unggul, menjanjikan melakukan sesuatu pada waktu tertentu mereka akan melakukan hal itu.
- b. Jika pelanggan bermasalah mereka akan menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya.
- c. Layanan yang unggul melayani dengan benar pada waktu pertama kali (tidak dengan trial and error)
- d. Jasa pelayanan yang unggul melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- e. Jasa pelayanan yang unggul memiliki kebijakan agar hasilnya bebas dari kesalahan.

## 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan. Untuk melihat harapan pada dimensi ini dapat dilihat di bawah ini:

- a. Petugas perusahaan yang unggul memberitahukan secara pasti kepada pelanggan kapan pelayanan dilakukan.
- b. Petugas yang unggul akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
- c. Pekerja yang unggul akan selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.
- d. Petugas yang unggul tidak akan pernah terlalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

5. Perhatian (*empathy*)

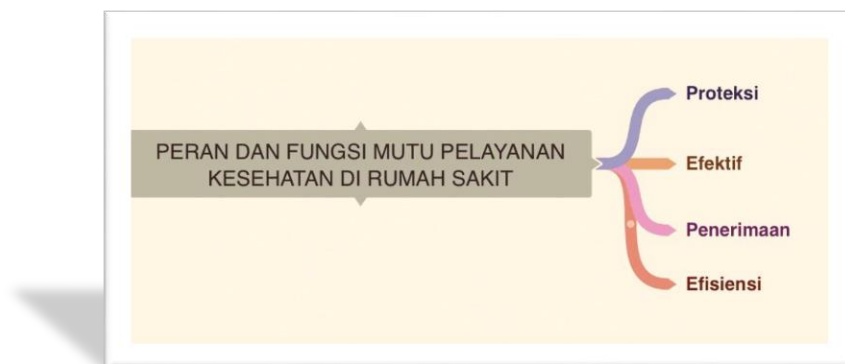
Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan, sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya (Pohan, 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu dengan *theoretical review study* merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa *literature* dan kajian teoritis. Data-data tersebut kemudian di olah dan dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada sebelumnya. Data yang telah diperoleh kemudian di analisis serta di sajikan dalam bentuk narasi dengan bentuk diagram ataupun skema yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang di analisis dari beberapa *literature* tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan penulis pada *literature* dalam menjalankan peran dan fungsinya mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit yaitu:



**Gambar 2. Peran Dan Fungsinya Mutu Pelayanan Kesehatan Kesehatan Di Rumah Sakit**

1. Dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Meningkatkan efektivitas adalah kemampuan mengatasi masalah kesehatan secara tepat dan benar.
2. Dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Meningkatkan efisiensi adalah kemampuan mencegah tindakan/penyelenggaraan pelayanan yang berlebihan dan/atau yang di bawah standar.
3. Dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Peningkatan penerimaan masyarakat ialah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan.
4. Dapat melindungi pelaksana pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Artinya untuk melindungi kemungkinan munculnya gugatan hukum dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan (Sriyani, 2016).

Peran dan fungsinya mutu pelayanan kesehatan memiliki suatu tujuan, diperlukan proses perencanaan dan strategi yang matang agar keputusan-keputusan yang diambil dapat lebih terarah dan sesuai. Hal ini juga berlaku di dalam dunia bisnis. Untuk melaksanakan, harus diawali dengan perencanaan yang baik (Nurfauzi, 2013). Rencana dan strategi yang dibuat pun juga harus memiliki struktur tahapan atau proses yang tepat. Hal ini dilakukan agar kualitas mutu yang diinginkan dapat tercapai dan memenuhi standar yang berlaku. Selain itu, di dalam tahap perencanaan strategi ini juga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui kebutuhan dari konsumen atau pelanggan agar membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang dihasilkan (Pohan, 2017).

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan mutu yang baik akan sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif akan meningkatkan kepuasan pasien dalam program perawatan sehingga mutu pelayanan kesehatan akan meningkat.

## **SARAN**

Bagi Rumah sakit perlu juga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu juga memiliki fungsi sebagai sebuah acuan atau tolak ukur dalam mengelola kualitas yang diberikan oleh suatu Rumah sakit. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

*Theoretical review study* ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan serta masukan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd yang selalu memberikan memotivasi yang besar kepada penulis hingga dengan menerbitkan artikel ini hingga selesai.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alfiana, Alfina T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. Skripsi Kesehatan Masyarakat Stikes Bhati Husada Mulia. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun : Diterbitkan.*
- Hartati, N.Y. (2014). (2014). Penilaian Kinerja RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. Medan. *Unversitas Sumatera Utara.*
- Idris, Haerawati. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan.* Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan UNSRI.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: Unitomo Press.
- Kambong, M. dkk. (2013). Hubungan antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawan Kecamatan Minahasa Utara. Naskah Publikasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. *Universitas Sam Ratulangi Manado*
- Nurfauzi, M. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* Jakarta: EGC
- Sriyani. (2016). Tantangan Pengintegrasian Jaminan Kesehatan Daerah Ke Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Mewujudkan Cakupan Pelayanan Kesehatan Universal.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan