Jurnal Abdi Mahosada

Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat
Vol. 1, No. 2, Juli 2023, Hal. 28 - 35

STRATEGI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN

[1]Ni Putu Indah Rosita*, [2]I Wayan Septa Wijaya, [3]Ni Luh Ayu Citra Mutiarahati,
Universitas Triatma Mulya, Kabupaten Badung, Bali
*Korespondensi Email : Indahrosita72@yahoo.com

Abstract

Good health services are currently a community need to get health facilities that are in accordance with each individual's finances and health problems. Currently, the public has access to a wide range of health care facilities, both public and private. Health centers, regional public hospitals, private hospitals, and private clinics are examples. However, most people still prefer to go to the hospital for their current health-care needs. As a result, the number of hospitals in Indonesia is increasing, with an average increase of 5.2% from 2012 to the present. As a result, health-care providers must be able to respond to every patient complaint and have a variety of strategies for managing hospital services. The objective of this study was to identify management strategies for improving hospital service quality. This study applied a literature review design, in which the researcher reviewed, summarized, and wrote the ideas of various pieces of literature, such as articles. According to the findings of this literature review, management strove to carry out and synergized quality management and hospital management strategies based on the availability of medical facilities and equipment supported by medical personnel who were quite reliable in their fields. The hospital has taken steps such as cooperating with the government, holding trainings for medical personnel, and opening up opportunities for partnerships with foreign investors in order to better develop this hospital in the future, as well as conducting periodic customer satisfaction surveys.

Keywords: Hospital service strategy; quality management; and hospital service satisfaction.

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang baik, saat ini menjadi suatu kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan finansial maupun permasalahan kesehatan masing-masing individu. Saat ini ada banyak jenis fasilitas kesehatan yang dapat di akses oleh masyarakat baik itu milik pemerintah maupun swasta. Seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta maupun klinik milik pribadi. Akan tetapi Rumah Sakit masih menjadi pilihan sebagain besar masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan terkait dengan pelayanan kesehatan saat ini. Oleh karena itu jumlah rumah sakit di Indonesia semakin meningkat, sejak tahun 2012 sampai dengan saat ini terdapat peningkatan sebesar rata-rata 5,2%. Dengan begitu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien dan mempunyai banyak strategi di dalam manajemen pelayanan rumah sakit. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Metode artikel ini menggunakan *design literature review* yakni peneliti mengulas, merangkum, dan menuliskan pemikiran beberapa pustaka seperti artikel. Hasil *literature review* ini menunjukkan bahwa mutu layanan rumah sakit umum, pihak pengelola seharusnya berupaya melakukan dan mensinergikan manajemen mutu maupun strategi manajemen rumah sakit berdasarkan ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang didukung oleh tenaga medis yang cukup handal dalam bidangnya. Langkah yang ditempuh oleh pihak rumah sakit antara lain bekerja sama dengan pemerintah, mengadakan pelatihan – pelatihan ke tenaga medis dan membuka peluang bagi hubungan kemitraan bagi investor asing untuk mengembangkan rumah sakit ini menjadi lebih baik dimasa dating dan melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala.

Kata kunci: Strrategi pelayanan rumah sakit; manajemen mutu; dan kepuasan pelayanan rumah sakit.

PENDAHULUAN

Menurut (Peraturan Pemerintah, 2021) tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitan dinyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Akreditasi Rumah Sakit yang selanjutnya disebut Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit, setelah dilakukan penilaian bahwa Rumah Sakit telah memenuhi standar Akreditasi. Klasifikasi Rumah Sakit adalah pengelompokan kelas Rumah Sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indoncsia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Rumah Sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialistik atau medik sekunder dan pelayanan sub spesialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Kemenkes RI, 2019).

Strategi manajemen rumah sakit merupakan suatu filosofi, cara berpikir dan cara mengelola organisasi. Manajemen strategis tidak terbatas pada bagaimana mengelola pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi, tetapi juga bagaimana mengembangkan sikap baru berkaitan dengan perubahan eksternal. Pemahaman mengenai makna manajemen strategis tidak hanya terbatas pada aspek pelaksanaan rencana, tetapi lebih jauh lagi ke aspek misi, visi, dan tujuan kelembagaan. Strategi yang dipergunakan untuk menghubungkan antara penafsiran keadaan dengan tindakan yang akan dilakukan oleh organisasi. Bagi rumah sakit, konsep manajemen strategis merupakan hal yang relatif baru. Dalam hal ini muncul pertanyaan tentang layak tidaknya rumah sakit menggunakan konsep ini. Manajemen strategis telah menjadi alat yang menentukan pengembangan lembaga-lembaga kontemporer dalam dunia usaha. Lebih dari 97% dari sekitar seratus perusahaan terkemuka dan 92 % dari sekitar seribu perusahaan di Amerika Serikat melaporkan mempunyai usaha untuk melakukan perencanaan strategi. Konsep manajemen strategis digunakan pada sektor kesehatan di negara maju sejak tahun 1970-an. Masa sebelum itu, berbagai lembaga pelayanan kesehatan tidak berminat untuk menggunakan manajemen strategis. Hal itu karena lembaga - lembaga tersebut umumnya masih *independen*, merupakan lembaga *nonprofit,* dan penganggaran pelayanan kesehatan diberikan berdasarkan ongkos pelaksanaan keuntungan misalnya, strategi yang ditetapkan oleh unit rawat jalan, bangsal VIP atau strategi oleh instalasi farmasi. Proses penyusunan strategi tersebut dilakukan sesuai dengan masalah dan kebutuhan berbagai unit pelayanan di rumah sakit. Pada tahun

1995, RSUD di Indonesia yang berjumlah hampir 325 buah hampir semuanya tidak mempunyai konsep mengenai penulisan rencana strategi sebagai pedoman untuk pengembangan kegiatan rumah sakit (Trisnantoro, 2017).

Beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk menjelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, strategi pelayanan , program dan pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat sehingga kurang mendapat dukungan secara luas. Pertama, para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepentingan publik atau pelayanan publik secara umum. Sebagian besar pejabat atau birokrat itu selama ini menempatkan dirinya dalam posisi sebagai penguasa (*authorities*) dan masih sangat terbatas pejabat yang menyadari perannya sebagai penyedia layanan kepada masyarakat (*public servant/service provider*). Budaya paternalistik seringkali juga mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan public/Rumah sakit. Sistem administrasi publik dan mekanisme politik yang berlaku ternyata gagal menjembatani kepentingan elit politik dan rakyat pada umumnya. Setelah rezim orde baru turun, terdapat keinginan yang kuat dari berbagai elemen masyarakat untuk memelihara netralitas birokrasi. Namun tanpa kontrol dari sistem akuntabilitas yang cukup kuat, senantiasa terdapat kemungkinan bahwa aparat birokrasi akan merumuskan dan melaksanakan kebijakan, melaksanakan aktivitas pelayanan publik hanya berdasarkan kepentingan sempit (*vested interests*) dari elit atau para penguasa. Dilihat dari penelitian sebelumnya RSUD Kota Kendari merupakan salah satu sentra pelayanan kesehatan yang ada di Kota Kendari yang menjadi salah satu tempat pelayanan yang cukup menjadi pilihan masyarakat untuk memperoloh pelayanan kesehatan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan yang ada di RSUD Kota Kendari. Antara lain, lamanya waktu tunggu antrian, keramahan petugas, terbatasnya kapasitas ruangan, kompetensi petugas rumah sakit dan masalah kejelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan.(Manan et al., 2020)

Mutu pelayanan sebuah rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang sudah berjalan di dalamnya. Selain itu mutu pelayanan juga merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan. Penelitian di rumah sakit Bina Sehat Jember dengan hasil *p-value* sebesar 0,00 menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness)* dengan kepuasan pasien (Hanani, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan hasil *p-value* 0,028 yang menyatakan ada hubungan antara dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien (Juwita et al., 2017).

Pelayanan kesehatan yang baik, saat ini menjadi suatu kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan finansial maupun permasalahan kesehatan. Saat ini ada banyak jenis fasilitas kesehatan yang dapat di akses oleh masyarakat baik itu milik pemerintah maupun swasta. Seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta maupun klinik milik pribadi. Akan tetapi rumah sakit masih menjadi pilihan sebagain besar masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan terkait dengan pelayanan kesehatan saat ini. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar Rumah Sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya

operasional rumah sakit yang tinggi dan kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan (Calundu, R. 2018). Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Kemenkes yang bekerja sama dengan Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menetapkan standar mutu pelayanan, agar semua Rumah Sakit terakreditasi minimal 5 pelayanan, yaitu: pelayanan gawat darurat, pelayanan medik, pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medik. (Purwaningrum, 2020)

Kualitas dan kepuasan tidak dapat dipisahkan seperti layaknya dua sisi mata uang yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit melalui pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Kepuasan pasien pada akhimya berpengaruh terhadap kesetiaan pasien kepada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan (Edison, 2018). Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien dan mempunyai banyak strategi di dalam manajemen pelayanan rumah sakit. Dengan demikian dari pihak pengelola rumah sakit memberikan rasa kepercayaan pada pasien. Dari sana pentingnya efektifitas strategi manajemen rumah sakit dalam kepuasan pelayanan pasien. Ditemukan bahwa kualitas interaksi dan proses merupakan penentu kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan disarankan untuk berfokus pada aspek pemberian pelayanan seperti penjadwalan, ketepatan waktu, keakuratan dalam pemberian pelayanan dan peningkatan aspek interpersonal dalam pelayanan dan komunikasi oleh dokter, perawat dan staf lainnya. Dari penelitian sebelumnya kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang vital yang mempengaruhi keberlangsungan dari poliklinik saraf Rumah Sakit Bhayangkara H. Samsoeri Mertojoso Surabaya. Kualitas pelayanan yang sudah dirasakan baik dan memuaskan akan membantu poliklinik saraf terhindar dari citra yang buruk dan hilangnya jumlah kunjungan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan responden secara umum masuk kedalam kategori sangat puas. Walau tingkat kepuasan sudah baik, namun masih terdapat kesenjangan pada kualitas pelayanan di poliklinik saraf. Kesenjangan terbesar, yang mendapatkan penilaian negatif tertinggi, adalah dimensi empathy. Diurutan selanjutnya terdapat dimensi tangible, assurance, dan reliability. Dimensi reponsivness adalah satu-satunya dimensi yang dinilai oleh responden telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu harapannya, rumah sakit dapat meningkatkan kenyaman ruang tunggu di poliklinik saraf, memastikan dokter datang tepat waktu dan memberikan waktu konsultasi yang cukup sehingga pasien merasa tidak terburu-buru (Natarini, 2018).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan kata kunci pencarian artikel yaitu strategi pelayanan rumah sakit, manajemen mutu dan kepuasan pelayanan rumah sakit. Kriteria inklusi dari artikel yang digunakan adalah strategi manajemen rumah sakit dalam kualitas pelayanan rumah sakit, sedangkan kriteria eksklusi adalah artikel yang abstrak dan artikel yang ditampilkan tidak menampilkan artikel secara lengkap. Pencarian artikel terbatas hanya untuk artikel yang diakses dari pencarian internet dari database yaitu: PubMed, Scincedirect, Mendeley dan Google Schoolar. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dikumpulkan dan dianalisa secara sistematis. Tahapan dari review artikel jurnal dimulai dari mencari literature yang relevan, memilih sumber artikel yang spesifik seperti

tahun publikasi artikel dari tahun 2018 sampai 2022, melakukan identifikasi, membuat kerangka review dan mulai menyusun *literature review*. Jumlah Artikel yang digunakan sebanyak 10 artikel yang sudah sesuai kriteria kemudian dianalisa dan dituangkan dalam bentuk narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis artikel yang sudah dapatkan strategi pelayanan meningkatkan kepuasan pelayanan rumah sakit. (Deswita et al., 2021) dukungan manajemen dalam upaya peningakatan kualitas pelayanan telah dilakukan secara penuh, dari 10 unsur penerapan total *quality management* dan menjadi indikasi pelayanan yang baik yang diberikan oleh rumah sakit dengan senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Penelitian lain dari (Purwaningrum, 2020) hasil penelitian di RS Pertamina Bintang Amin Bandar lampung sebagian besar responden puas (60,8%) ada keterkaitan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai emphaty *(p-value*: 0.004 OR: 3.733). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empathy merupakan variabel dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien**.** Pemerintah telah mengoptimalkan pelayanan Kesehatan dan kesejateraan pasien melalui peningkatan pelayanan Kesehatan (Dewi, 2023)**.** Menurut (Helena et al., 2021) menunjukan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan standar prosedur pelayanan sebagai dokumen mutu Rumah Sakit yang terakreditasi. Pengukuran mutu pelayanan di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung berdasarkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu yaitu kepuasan pada pasien, kepemimpinan, keterlibatan semua pegawai, pendekatan proses dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Sebaiknya semua pihak yang terlibat dalam proses operasional rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan dan mengedepankan mutu pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada setiap pasien yang datang berkunjung di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung.

Penelitian (Munawir, 2018) hasil analisis univariat bahwa pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan 69 orang (78,4%) dan yang kurang puasa 19 orang (21,6%). Hasil analisis bivariat menunjukan memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan, yaitu variabel technical (*p-value*=0,002) dengan nilai OR=7,636 dan variabel interpersonal (*p-value*=0,000) dengan nilai OR=8113. Hasil analisis multivariat varibel interpersonal merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien (*p-value*=0,000) dengan nilai OR=8,113. Sebaiknya manajemen pelayanan rumah sakit, selalu meningkatkan mutu pelayanan baik dari segi technical maupun interpersonal untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Silvana et al., 2017) memaparkan hasil model dan penerapan aplikasi business intelligence untuk melakukan pengelolaan terhadap data rumah sakit dalam rangka mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan-keputusan bisnis rumah sakit yang bersifat strategis untuk peningkatan mutu pelayanan.

Penelitian dari (Ahmad & Napitupulu, 2021) menggunakan desain penelitian *cross sectional* untuk melihat Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Penelitian telah dilaksanakan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar Hasil penilitian ini dengan menggunakan analisis statistik dengan menggunakan *Uji Chi-square* diperoleh nilai p=0,00. Karena nilai $p < \alpha$=0,05 maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan Jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Menurut (Ardian et al., 2022) **k**ualitas pelayanan keperawatan mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan kepuasan pasien mampu mempengaruhi secara bermakna terhadap loyalitas pasien dan kepuasan juga menjadi faktor

yang memediasi kualitas layanan dengan loyalitas dari pasien atau klien. Simpulannya pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, untuk itu perawat dan institusi penyedia layanan perlu selalu meningkatkan kualitas agar kepuasan dan loyalitas selalu terjaga. (Sujarwo & Subekti, 2018) menunjukkan variableness dan empati yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien dengan nilai regresi berturut-turut sesuai 0,340 dan 0,559. Oleh karena itu, menjadi lebih penting bagi pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD), itu menunjukkan kondisi yang paling penting bagi pasien (konsumen) antara lain penanganan pasien yang cepat, ketersediaan teknologi peralatan rumah sakit yang canggih dan modern, karyawan, perawat dan dokter yang ahli dalam bidangnya dan ramah dalam melayani pasien, dan lainnya.

Menurut (Baan, 2020) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tangible, responsiveness, assurance dan emphaty berpengaruh terhadap peningkatan pasien pada RS. RS. Bahagia Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien regresi dan kolerasi, berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan assurance yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS.Bahagia Makassar. (Khairani et al., 2021) menjelaskan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi perawat pasien dengan kepuasan pasien dengan kata lain komunikasi efektif yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien akan meningkatkan kepuasan para pasien yang berimplikasi pada budaya organisasi rumah sakit yang mengedepankan komunikasi efektif baik antar sesama tenaga kesehatan maupun dengan para pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit pihak pengelola seharusnya berupaya melakukan dan mensinergikan manajemen pelayanan maupun strategi manajemen rumah sakit berdasarkan ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang didukung oleh tenaga medis yang cukup handal dalam bidangnya.
2. Langkah yang ditempuh oleh pihak rumah sakit antara lain bekerja sama dengan pemerintah, membuka peluang bagi hubungan kemitraan bagi investor asing untuk mengembangkan rumah sakit ini menjadi lebih baik dimasa datang.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit antara kurangnya fasilitas medis, kurangnya tenaga medis spesialisasi penyakit.
4. Masih terbatasnya peralatan yang mendukung peningkatan pelayanan medis yang sudah berbasis teknologi atau digital mampu ditutupi dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan.
5. Dengan diadakannya pelatihan – pelatihan baik pelatihan tindakan yang di rumah sakit demi meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan dengan diadakan pelatihan tentang kualitas petugas pelayanan yang terbaik seperti *service excellent*, pelatihan pelayanan prima, *team work training* dapat menumbuhkan motivasi pengembangan diri pada petugas pelayanan dan rumah sakit mampu mempunyai terobosan terbaru dalam strategi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.
6. Dan melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, *6*(2), 193. https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546

Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, *7*(2), 86. https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96

Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, *5*(1), 45–52. https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591

Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *2*(1), 37–48. https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i1.47561

Dewi, P. A. C. (2023). Education for Elderly Spiritual Strengthening During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Abdi Mahosada*, *1*(1), 1–6.

Edison, E. (2018). ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD SIJUNJUNG. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, *9*(1), 49. https://doi.org/10.30633/jkms.v9i1.148

Hanani, F. (2016). Bab V (Hasil Dan Pembahasan). *Materia Japan*, *44*(1), 24–31.

Helena, B., Magdalena, W., & Jacky, S. B. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal EMBA*, *9*(4), 622–631.

Juwita, G. S., Marlinae, L., Rahman, F., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Lambung, U., Kesehatan, D., Program, L., Kesehatan, S., Fakultas, M., Mangkurat, U. L., Universitas, K., Mangkurat, L., Length, A., & Stay, O. (2017). *DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMIANG LAYANG Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017 Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017*. *4*(2), 49–56.

Kemenkes RI. (2019). Injeksi 2018. In *Health Statistics*.

Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, *12*(1), 9–17. https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520

Manan, F., Nasir, M., & Saidin, S. (2020). Strategi Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2), 119. https://doi.org/10.52423/neores.v1i2.10427

Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *17*(3), 15–22. https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155

Natarini, L. W. E. (2018). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Suraba. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 75. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82

Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. *086146*.

Purwaningrum, R. (2020a). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *7*(1), 357–367. https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418

Purwaningrum, R. (2020b). ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *7*(1). https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418

Silvana, M., Akbar, R., & Derisma, -. (2017). Pengembangan Model Business Intelligence Manajemen Rumah Sakit untuk Peningkatan Mutu Pelayanan (Studi Kasus : Semen Padang Hospital). *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, *3*(2), 124. https://doi.org/10.26418/jp.v3i2.22833

Trisnantoro, L. (2017). Prinsip-Prinsip Manajemen Strategis. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*, 52–78.