

# **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

Policy Brief oleh - Didin Saepudin, S.Sos.,M.Si

## **Ringkasan :**

Aset merupakan salah satu unsur yang harus dikelola dengan baik agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sebagai bahan laporan keuangan. Manajemen aset (aset) Martinet memiliki dampak yang signifikan terhadap kesempurnaan area penyajian neraca. Tujuan dari pengelolaan aset yang tepat adalah untuk melihat dan mengetahui perencanaan dan pengadaan aset dalam Manajemen Keuangan Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat yang Mengelola Barang Milik Daerah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri 17 Tahun 2007 tentang Pembinaan Penatausahaan Barang Milik Daerah. Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan barang milik daerah di RS Paru Provinsi Jawa Barat telah mengikuti aturan dan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 17 tahun 2007. Namun dalam hal pengelolaan barang di unit kerja masih perlu perbaikan terutama dalam hal penggunaan barang tersebut, penanggung jawab ruangan/instalasi di RS Paru Provinsi Jawa Barat serta penanggung jawab aset yang ada di ruangan. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar perencanaan dan pengadaan aset untuk mewujudkan prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik.

## **Latar Belakang Masalah :**

Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat adalah suatu organisasi pemerintah yang membidangi pembangunan dibidang kesehatan. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat tentunya harus didukung dengan penyediaan sarana prasarana penunjang berupa penyediaan aset bergerak maupun tidak bergerak diantaranya

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

alat – alat kesehatan dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan guna menunjang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit menjadi kebutuhan utama dalam persaingan rumah sakit. Instansi rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan kesehatan (Bustami, 2011). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan sebagai hasil pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit. Kepuasan pasien didapat dengan cara mengembangkan system pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien ( Pohan, 2013 ). Rumah sakit menyediakan ruang kelas perawatan menjadi beberapa tingkatan. Pembagian ruang kelas tersebut akan mempengaruhi biaya dalam pengobatan pasien. Biaya perawatan setiap kelas di rumah sakit berdasarkan kontinuitas, pengembangan layanan, daya beli masyarakat, asas keadilan dan kepatuhan, dan kompetisi rumah sakit ( Permenkes No 85 Th 2015 ). Setiap pasien akan memilih kelas perawatan dengan mempertimbangkan beberapa hal. Menurut Tohan ( 2009 ), faktor yang mempengaruhi pemilihan kelas perawatan di RS adalah penghasilan, kelengkapan sarana atau fasilitas, dan biaya yang dikeluarkan untuk perawatan. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan ( bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati ) dengan kepuasan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien yaitu penampilan dari perawat, persepsi pasien terhadap kehandalan dalam memberikan pelayanan, keramahan, kebersihan, dan kepercayaan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan rumah sakit semakin baik pula mutu pelayanannya. Pasien akan memandang rumah sakit dari kondisi fisik yang rapi, bersih, dan teratur sehingga akan terlihat bahwa RS tersebut telah melaksanakan tugasnya dengan baik, Peningkatan kualitas pelayan rumah

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

sakit dapat dilihat berdasarkan beberapa dimensi, dimensi tersebut meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Dimensi reliabilitas ini berfokus pada konsistensi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang sesuai dengan apa yang dijanjikan dan melayani dengan benar sehingga pasien puas dengan apa yang sudah diberikan (Bustami,2011). Apabila rumah sakit tidak dapat menepati janji dan tidak handal maka akan terjadi penurunan kunjungan pasien dan sekaligus mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian Billy ( 2016 ) menyimpulkan bahwa dengan kehandalan yang baik maka pasien akan merasa puas (72,4%), sedangkan jika kehandalan kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas (13,3%). Semakin handal seorang perawat maka persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan akan puas. Hal ini juga akan berhubungan dengan dimensi jaminan karena perawat yang handal akan memberikan kepercayaan kepada pasien dalam melakukan pengobatannya, yang berdampak pada kesembuhan pasien lebih cepat. Menurut Akhmad (2008) persepsi jaminan terhadap pelayanan perawatan sebagian besar menyatakan tidak baik sebesar 53,2%. Hal ini dipengaruhi oleh pendidikan yang artinya bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kritis dalam menilai sesuatu. Daya tanggap merupakan kesiapan dalam membantu memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Menurut Ida (2014), pasien yang memandang daya tanggap pelayanan baik cenderung akan merasa puas (59,6%), sedangkan pasien yang memiliki persepsi tidak baik terhadap daya tanggap cenderung merasa tidak puas (65,6%). Hasil penelitian Ester (2009) yang dilakukan di RSUD Puri Asih Salatiga menyimpulkan bahwa semakin tanggap seorang perawat maka persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan akan semakin puas. Hal ini akan berdampak pada terciptanya loyalitas pasien terhadap rumah sakit..

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

### **Pernyataan Isu / Masalah :**

1. Sejauh manakah pengaruh Manajemen mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat.
2. Faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tinggi rendahnya kunjungan di Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat .
3. Apa saja yang dapat menunjang terhadap peningkatan mutu layanan di Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat.

### **Existing Policies :**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Pengurus Barang Milik Daerah bahwa Perencanaan Aset di Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Permendagri no 17 tahun 2007. Proses perencanaan kebutuhan barang milik daerah terakhir sudah dilakukan pada tahun 2017 dengan tahapan sebagai berikut :

1. Mengadakan Rapat dengan semua Kasie dan Kasuab juga Kepala-kepala Ruangan / Unit Instalasi sebagai pengguna barang pada Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat untuk merencanakan dan menyusun kebutuhan barang.
2. Rencana Kebutuhan Barang dan Rencana Kebutuhan Pemeliharaan Barang kemudian dikumpulkan dibagian Perencanaan Rumah Sakit Paru Sidawangi Parovinsi Jawa Barat untuk disusun menjadi Rencana Daftar Kebutuhan Barang Milik Daerah (RDKBMD) dan Rencana Kebutuhan Pemeliharaan Barang Milik Daerah (RKPBMMD).

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

3. Rencana Kebutuhan Barang Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat disusun berdasarkan kebutuhan operasional pada Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat untuk satu tahun anggaran.
4. Daftar kebutuhan barang yang ada dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pengadaan dan pemeliharaan barang milik daerah pada Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat untuk tahun berikutnya.

### **Alternatif dan Rekomendasi Kebijakan :**

Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat adalah salah satu Rumah Sakit Khusus yang melaksanakan pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang kesehatan paru, sesuai dengan Peraturan Daerah no. 23 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jawa Barat yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat no. 60 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanaannya , penyelenggaraan pembangunan kesehatan memiliki tujuan yaitu “masyarakat menjadi sehat“ dengan segala Peningkatan derajat kesehatan lewat berbagai upaya kesehatan yang mencakup preventif (pencegahan), kuratif ( pengobatan ), rehabilitatif ( pemulihan ) dan promotif ( pemberitahuan ). Upaya Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan fungsinya, mempunyai sasaran yang jelas dan rasional, sebagaimana disusun dalam sebuah rencana baik dalam jangka panjang maupun jangka menengah yang disebut dengan visi dan misi, selaras dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat no. 72 tahun 2005 tentang Tata cara Perencanaan Pembangunan Tahunan Daerah. Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya telah

## **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

melakukan perencanaan dan pengadaan aset setiap tahunnya sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Penatausahaan Barang Milik Daerah.

### **Kesimpulan :**

Dari hasil dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perencanaan Pengadaan Aset Pada Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku dan sudah sesuai dengan Permendagri No.17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah dan PP No.27 tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
2. Proses Pengadaan Barang/Pekerjaan Pada Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat berpedoman pada Peraturan Presiden RI no. 54 tahun 2010.
3. Setiap Pengadaan Barang/Pekerjaan sudah tercatat/terdokumentasikan di Bagian Pengurus Barang Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat.

# **PENGARUH MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PARU SIDAWANGI PROVINSI JAWA BARAT**

## **Referensi :**

- [1] Undang – Undang no. 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- [2] Undang – Undang no. 32 tahun 2004 Tetang Pemerintah Daerah .
- [3] Peraturan Gubernur Jawa Barat no 72 tahun 2005 tentang Tata Cara Perencanaan Pembangunan Tahunan Daerah.
- [4] Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat no. 23 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jawa Barat.
- [5] Peraturan Gubernur no. 60 tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Rumah Sakit Paru Sidawangi Provinsi Jawa Barat
- [6] Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- [7] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007, Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah
- [8] Yusuf, M., 2011, 8 Langkah Pengelolaan Aset Daerah Menuju Pengelolaan Keuangan Daerah ,Tebaik, Cetakan Kedua, Salemba Empat: Jakarta