

# Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional

**Bambang Sulistyio**  
Universitas Sangga Buana YPKP

**Dety Mulyanti**  
Universitas Sangga Buana YPKP

Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.  
Korespondensi: [b.sulistyo87@gmail.com](mailto:b.sulistyo87@gmail.com), [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

**Abstract:** *Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 72 of 2016, a hospital is an individual health service facility that provides inpatient and outpatient care, therefore quality services that must be fulfilled by hospitals. In order to maximize the service to the patient, the operational system must be made more efficient and efficient. The study uses a review literature study approach using several sources selected based on the inclusion and exclusion criteria that the researchers have established that an efficient operating system can provide optimal service to the patient. This will give a positive response to patient satisfaction.*

**Keywords:** *Patient Service, Operational efficiency, Patient Satisfaction*

**Abstrak:** Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016, rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Untuk memkasimalkan pelayanan kepada pasien maka, system operasieonal haruslah dibuat lebih efekstif dan juga efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur review dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti bahwa system operasional yang efisien dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Sehingga, akan memberikan respon yang positif berupa kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Pasien, Efiensi Operasional, Kepuasan Pasien

## LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016, rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan

kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri.

Menurut WHO Rumah Sakit ialah sebuah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang memiliki fungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan, baik dalam hal pencegahan penyembuhan dan pusat Latihan, serta penelitian biologisosial. Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pelayanan merupakan segala upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan mereka berikan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah evaluasi purnabeli yang mana menjadi alternatif terpilih sekurang-kurangnya untuk memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pemberian pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan juga kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Bahkan, menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berhubungan erat dengan kualitas jasa atau pelayanan yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Efisiensi merupakan sebuah Aspek yang menyangkut dengan pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan. Pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh efisiensi sumber daya pelayanan kesehatan. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dari pada memaksimalkan pelayanan pasien dan masyarakat. Jadi, kepuasan pelayanan pasien ini bisa didapat jika tercapainya efisiensi operasional.

Yang mana pelayanan yang memuaskan terhadap pasien tentunya, dipengaruhi oleh system pengendalian internal yang bermutu. Dimana, system pengendalian internal ini dipengaruhi oleh beberapa hal, terutama dalam hal budaya kerja. Jadi, dengan mengembangkan budaya kerja yang berfokus pada budaya inovasi dan pembelajaran di organisasi BLUD dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan efisiensi operasional,

produktivitas, serta praktik bisnis yang sehat (IAI, 2017).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan Pasien**

Pelayanan pasien tentunya, sangat dipengaruhi oleh system pengendalian internal dan operasional rumah sakit. Pelayanan pasien bisa memiliki kualitas yang bermutu tinggi apabila memiliki beberapa faktor berikut ini. Jadi, Menurut Tjiptono (2005), terdapat 5 (lima) sumber kualitas yang bisa kita jumpai, yaitu: (1) Program, kebijakan, dan juga sikap yang meliputi komitmen dari manajemen puncak; (2) Sistem informasi yang berfokus pada ketepatan, baik pada waktu maupun detail; (3) Desain produk yang mengandalkan perjanjian ekstensif produk sebelum diluncurkan ke pasar; (4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat; serta (5) Manajemen vendor yang berfokus pada kualitas sebagai sasaran utama.

Menurut Tjiptono (1996), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Kotler (1994), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Engel, et. al (dalam Tjiptono, 1996), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (Outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (competitive advantage) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

## **2. Efisiensi Operasional**

Efisiensi operasional ini tidak hanya mencakup layanan yang dirancang untuk pasien. Namun, operasional rumah sakit juga mencakup beberapa sistem, salah satunya adalah sistem pemasaran. Jadi, fungsi pemasaran ini mencakup otomatisasi pemasaran, periklanan, dan layanan untuk memaksimalkan dan meminimalkan biaya.

Untuk lebih meningkatkan operasional rumah sakit, dapat dikembangkan dengan suatu sistem informasi. System informasi ini merupakan sub sistem dari keseluruhan teknis rumah sakit, yang terdiri dari semua sistem pengolahan informasi yang digunakan oleh masing-masing orang sesuai dengan tugas operasional sistem tersebut, maka tujuan penggunaan sistem ini ialah untuk mendukung pelayanan pasien, mulai dari manajemen pasien dan aspek keuangan dan hukum yang terkait dengan keamanan informasi pasien.

Dengan menggunakan sistem informasi yang tepat, operasional bisnis dapat dipantau melalui rekaman seluruh proses, seperti interaksi pasien dengan layanan pendaftaran, interaksi dengan dokter baik di ambulans maupun di ruang gawat darurat; Interaksi dengan fasilitas penunjang medis seperti laboratorium, radiologi, rehabilitasi medik, apotek, interaksi dengan rumah sakit dan lain-lain.

Tujuan pendaftaran adalah untuk memenuhi persyaratan pelaporan kegiatan dan statistik serta pendaftaran transaksi keuangan. Untuk mengukur efisiensi manajemen rumah sakit diperlukan indikator pelayanan rumah sakit. Metrik ini dapat digunakan untuk menentukan tingkat pemanfaatan, kualitas dan efisiensi layanan rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur yang dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber terpilih yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria inklusi untuk penelitian ini, yaitu sumber literatur dengan populasi penelitian, yaitu lokasi penelitian di rumah sakit. Tidak ada intervensi di majalah, tidak ada perbandingan di majalah. Temuan penelitian jurnal menggambarkan optimalisasi pelayanan pasien yang dapat dicapai melalui sistem operasi rumah sakit yang efisien dan fungsional.

Metode penelitian bersifat kualitatif dan kuantitatif dengan tahun terbit sumber 5 tahun

terakhir antara tahun 2018 dan 2023, sumber literatur yang digunakan dalam bahasa Inggris atau Indonesia. Sumber pustaka merupakan kelompok penelitian yang bekerja di dinas kesehatan atau rumah sakit. Proses penelitian ini tidak dibatasi oleh proses apapun.

**HASIL**

Hasil penelusuran *data base* diperoleh sejumlah Artikel. Selanjutnya, dilakukan pengecekan duplikasi apakah terdapat duplikasi atau tidak. Kemudian, pengulas akan melakukan *screening* judul serta abstrak sehingga diperoleh 8 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan *review*. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yakni, penelaahan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas, kemudian dikaji kualitasnya dan disintesis dalam *literature review* ini.

**Tabel 1. Artikel Yang Di Review**

No	Judul Artikel	Author dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Alternatif Kebijakan Operasional Customer Relationship Management di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit	Cici Demiyati, Catur Septiawan G - 2018	pendekatan kuantitatif dengan cara deskripsi	Operasional CRM secara umum dapat diturunkan dari ini sudah berjalan. Namun, ada beberapa fitur yang pelaksanaannya belum optimal yaitu; masih terdapat petugas CRM yang tidak mengerti cara kerja system CRM; Papan admin CRM tidak berfungsi dengan baik optimal karena menginterupsi sistem kerja ganda; keterbatasan sumber daya manusia rumah sakit pelaksana CRM dan terlatih; dan pembatasan rumah Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mengimplementasikan CRM. Oleh karena itu, rumah sakit membutuhkan metode bedah alternatif Langkah-langkah untuk meningkatkan

---

					implementasi CRM itu adalah; Mensosialisasikan penggunaan CRM bagi pejabat intern; membuat instruksi teknis untuk digunakan CRM dengan sistem CRM yang dinamis dan pelatihan internal untuk operasional CRM. Alternatif yang digunakan adalah Kebijakan membuat pedoman teknis untuk penggunaan CRM dengan sistem CRM yang dinamis.
					System informasi Manajemen rumah sakit merupakan inovasi dalam pengembangan teknologi rumah sakit yang membantu dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan. Layanan optimal ditampilkan dengan mewujudkan visi rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui sistem yang terintegrasi itu untuk dapat meminimalkan kompleksitas fragmentasi layanan kesehatan sehingga tercapai. Tujuan dari sistem informasi rumah sakit adalah efisiensi dan efektivitas proses klinis Penggunaan dan keamanan teknologi, pengelolaan biaya operasi yang lebih baik dan Mempromosikan peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien.
2	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review	Nadifa Fadilla, Setyonugroho	Maulani Winny -	Metode literatur review	

---

---

3	Implementasi Aplikasi Business Intelligence Untuk Memonitor Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit	Herwanto, Ali Khumaidi - 2020	Proses konsolidasi data, pembangunan data warehouse, dan pembuatan aplikasi BI	Untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna berarti menggunakan alat intelijen komersial. Intelijen bisnis dapat menganalisis data diperlukan untuk suatu keputusan. Dengan begitu maka, efisiensi operasional rumah sakit akan tercapai.
4	Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan	Nunik Lestari Dewi dkk - 2021	Metode Sampel	Kualitas pelayanan pasien juga dipengaruhi system pengendalian internal. Tentunya, budaya kerja amat berpengaruh pada system pengendalian internal. Dengan menciptakan budaya inovatif yang dapat bereaksi terhadap perubahan lingkungan budaya belajar yang cepat dan berbasis kebutuhan di lingkungan rumah sakit pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Manajemen harus terbuka untuk semua Ide yang datang baik dari karyawan, pasien maupun masyarakat sehingga manajemen dapat melakukan hal tersebut Cari tahu ide mana yang paling inovatif dan juga dapat diterapkan di rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
5	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan	Agusdiana, Megawati, Asyiah Simanjorang - 2019	Survey analitik dengan rancangan crossectional	Ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Untuk mendapat kepuasan pasien maka, pihak rumah

---

	<p>Pasien Ruang Penyakit Dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen</p>			<p>sakit perlu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Dengan keefisienan operasional rumah sakit maka, pasien akan merasa aman dan nyaman. Sehingga, secara otomatis pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan.</p>
6	<p>Strategi Investasi &amp; Manajemen Resiko Rumah Sakit Swasta di Bali</p>	<p>Ni Ketut Yunita Wulan Dewi, Gede Sri Darma - 2019</p>	<p>Metode kualitatif</p>	<p>Kebijakan investasi berupa pembangunan rumah sakit mutlak diperlukan mengingat kebutuhan masyarakat dan perubahan lingkungan yang dinamis. Perhitungan biaya investasi dan penelusuran sumber pendanaan investasi dilakukan, dengan pendanaan investasi berasal dari sumber internal dan eksternal. Namun, dalam proses pelaksanaannya, pemerintah mengalami kendala anggaran investasi karena beberapa faktor Rekomendasi pemegang saham dari luar perjanjian. Selain itu, pengeluaran di luar proyek yang sifatnya mendesak dan nominalnya cukup besar. Tentu saja hal ini mengganggu arus kas perusahaan.</p>
7	<p>Efektivitas pelayanan kesehatan Di rumah sakit pancaran kasih manado</p>	<p>Arwis Budo, Femmy Tulusan, Gustaaf Buddy Tampi - 2020</p>	<p>Kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif</p>	<p>Efisiensi layanan kesehatan terlihat kaitannya dengan keberhasilan pelaksanaan Program tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:</p>



---

				Data penelitian menunjukkan bahwa hubungan tenaga kesehatan, dokter, perawat, bidan di rumah sakit Pancaran cinta dengan nomor, jumlah pasien yang dirawat masih sangat sedikit dan begitu banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya prosedur medis. Itu bisa disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit Pancaran cinta Manado tidak efektif.
8	Strategi Business Continuity Plan Untuk Keberlangsungan Rs Mata “Dr. Yap”	Sandy Febriyanto, Adi Utarini, Ni Luh Putu Eka Andayani-2022	Deskriptif	Sistem Operasional lebih menitikberatkan pada pengaturan sumber daya manusia, rotasi pelayanan, pengembangan kapasitas sistem informasi dan teknologi serta kesiapan dana darurat, sehingga kesinambungan dan Pengembangan bisnis rumah sakit dapat tercapai.

---

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien

Rumah sakit selalu diperlukan untuk menjaga kepercayaan pasien meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara praktis membutuhkan Kesehatan memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009, 4 Pasal 54 menyatakan bahwa Administrasi Kesehatan dilakukan dengan penuh tanggung jawab, aman, berkualitas dan adil dan tanpa pandang bulu.

Menurut Azwar, layanan tersebut Kesehatan yang baik adalah layanan Kesehatan yang dapat memuaskan semua orang pengguna layanan kesehatan yang tepat dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan sesuai dengan pelaksanaannya standar dan etika profesi. Untuk mendapat rasa puas dari pasien tentunya, pihak rumah sakit haruslah memberikan efisiensi system operasional.

Meskipun, di rumah sakit system operasional tidak hanya mencakup lingkup Kesehatan saja akan tetapi juga meliputi beberapa lingkup lainnya seperti operasional pemasaran yang mencakup otomatisasi pemasaran, promosi, dan pelayanan agar dapat menjadi lebih optimal, serta dapat menekan cost.

Efisiensi operasional ini dapat tercapai apabila, system informasi dalam rumah sakit berjalan dengan maksimal. Jadi, dengan penggunaan system informasi yang bermutu dan modern maka, system operasional akan ikut maju dan memudahkan segala akses pasien menuju rumah sakit.

Dilain sisi system pengendalian internal pun juga harus berimbng dengan modernnya system informasi yang telah digunakan pihak rumah sakit. Ssitem pengendalian internal ini mencakup budaya kerja di lingkungan rumah sakit. Jadi, apabila keduanya berjalan secara optimal maka, rumah sakit akan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Sehingga, pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima.

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa dengan efisiensi system operasional rumah sakit maka, pelayanan yang diberikan kepada pasien akan berjalan dengan optimal. Dengan begitu, akan mengundang rasa puas dari pasien rumah sakit.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Demiyanti, C., & Septiawan, C. (2018). Alternatif Kebijakan Operasional Customer Relationship Management di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 23-31.
- Fadilla, N. M. (2021). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: mini literature review. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357-374.
- Herwanto, H., & Khumaidi, A. (2020). Implementasi Aplikasi Business Intelligence Untuk Memonitor Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(3), 495-502.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99-106.
- Agusdiana, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), 101-115.
- Dewi, N. K. Y. W., & Darma, G. S. (2019). Strategi Investasi & Manajemen Resiko Rumah Sakit Swasta di Bali. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 110-127.

- Budo, A., Tulusan, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Febriyanto, S., Utarini, A., & Andayani, N. L. P. E. (2022). STRATEGI BUSINESS CONTINUITY PLAN UNTUK KEBERLANGSUNGAN RS MATA “DR. YAP”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(02), 46.
- Aqil, A. D. C. (2020). STUDI KEPUSTAKAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1-6.
- Rusmin, R. (2020). *Manajemen Strategi Marketing Rumah Sakit Islam*.