

## STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PADANG SIDIMPUNAN

Dewi Agustina<sup>1\*</sup>, Aisyah Putri Solin<sup>2</sup>, Saski Amalia Khairunnisa<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : aisyahputrisolin14@gmail.com

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estesisnya. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. *Literature* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menetapkan artikel yang sesuai kriteria inklusi. Pelayanan yang terjadi di Rumah sakit umum Padang sidimpunan kurang sempurna dan yang menjadi rumusan masalah ialah bagaimana strategi peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidimpunan dan bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD Padang sidimpunan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui alasan masyarakat berminat terhadap RSUD Padang sidimpunan dan untuk mengetahui startegi peningkatan pelayanan RSUD Padang sidimpunan. Strategi dan pelayanan merupakan bagian dari manajemen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian dengan analisis data kualitatif dengan sumber data primer wawancara. Penelitian ini menggunakan analisis Eksternal dan Internal, SWOT dan Matriks SWOT. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa strategi SO yakni adanya dorongan dari pemerintah dalam melengkapi fasilitas-fasilitas medis yang belum pernah ada dalam menangani masalah pasien. Strategi WO yakni bantuan dari pemerintah dan manajer puncak sangat membantu membuat team khusus dalam menangani masalah kebersihan yang ada. Strategi ST Rumah Sakit negeri masih diminati masyarakat Tapanuli Bagian Selatan. Adapun strategi WT adalah melakukan peningkatan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarga.

**Kata Kunci** : Strategi, Matriks SWOT, Mutu Pelayanan

### ABSTRACT

*The quality of health services is very important to the quality of health. The quality of health services can be known in terms of shape, appearance, performance of a service, and can also be seen in terms of its function and aesthetic aspects. The purpose of this literature review is to find out how strategies are carried out in improving the quality of health services in hospitals. The literature used in this study is by determining articles that meet the inclusion criteria. The services that are made in the Padang Siidimpunan General Sakiit House are less complete and what makes the problem formulation is how the strategy of initiating the service in the General Sakiit House of Daeirah Padang Siidimpunan and how the strategy of improving the quality of services in the Padang Siidimpunan. The purpose of this peineiliitiian is to find out the reasons for the community to beirmiinat towards RSUD Padang siidimpunan and to meingeiitahuii starteiiniini the improvement of services of RSUD Padang siidimpunan. Strateigii and services are part of the management. Jeiniis peineiliitiian used is peineiliitiian with quality data analysis with sumbeir data priimeir interview. Peineiliitiian iinii uses Eiksteirnal and Iinteirnal analysis, SWOT and SWOT Matriiks. Based on the results of the peineiliitiian that is done, it can be known that the SO strategy is the encouragement of the peimeiriintah in meileliiii meidiis facilities that beilum peirnah exist in meinnaaiii pasiiein problems. The WO strategy, which is the assistance of the peimeiriintah and the top management, is very helpful in creating special teiam in dealing with existing health problems. Strateigii ST Rumah Sakiit neigeirii is still imimiinatii community Tapanulii Bagiiän Seilatan. The WT strategy is to carry out service improvement that satisfies pasiiein and external.*

**Keywords** : Strateigi, Matriiks SWOT, Quality of Service

## PENDAHULUAN

Manajemen strategi adalah tugas penting yang dilakukan manajer untuk mengembangkan strategi organisasi mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian (Stephen P. Robins dan Mary Coulter dalam buku Manajemen, 2010). Berdasarkan pendapat Mills et al (1991), dapat disimpulkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap mutu Pelayanan kesehatan RS telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar RS di berbagai negara. Tuntutan ini menjadi dasar pengembangan organisasi kesehatan dan system pelayanan kesehatan diberbagai negara melalui pelaksanaan desentralisasi. Selain itu, seperti sudah diuraikan sebelumnya bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sangat melekat dengan faktor-faktor subyektifitas, sehingga akan besar peluangnya menimbulkan persoalan baru. Namun, karena mutu pelayanan kesehatan merupakan kepentingan semua orang yang terkait, maka tidak ada orang yang bertanggung jawab secara utuh terhadap mutu pelayanan kesehatan di RS. Jaminan mutu pelayanan kesehatan tidak mungkin berhasil tanpa adanya komitmen dan keterlibatan semua orang atau pihak yang terkait. Profesi pelayanan kesehatan harus selalu memperhatikan mutu pelayanan kesehatan apabila profesi pelayanan kesehatan itu ingin mempertahankan kredibilitasnya. Selama ini kegiatan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilakukan hanya secara sporadis, tetapi karena semua kegiatan peningkatan mutu pelayanan kesehatan saling berkaitan, diperlukan adanya suatu kelompok kerja yang multidisiplin, terpadu, menyuluruh, efektif, dan efisien. (Mills et al, 1991)

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia merupakan masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik di tingkat pusat ataupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan (Usman, 2015).

Peran Manajemen Strategik dalam Organisasi adalah untuk meraih segala cita-cita atau tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi maka penerapan manajemen strategi justru sangat dibutuhkan guna apa yang diinginkan bersama dapat dicapai dengan sebaik mungkin. Peran manajemen strategi ketika diimplementasikan dalam suatu organisasi maka setiap unit atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebaik mungkin. Sehingga mutu Pelayanan menjadi penyelarasan dengan ukuran keberhasilan yang akan dicapai.

Kinerja memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Menurut Mathis dan Jackson "Insentif memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan." Menurut Hasibuan "Mengemukakan bahwa Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar." Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Selain itu menurut Mangkunegara "Mengemukakan bahwa Insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga

merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi.” Berdasarkan uraian diatas jelaslah bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh insentif (Gani,2018).

Peningkatan mutu suatu organisasi rumah sakit sangat bergantung pada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, untuk itu dibutuhkan suatu pengembangan model manajemen mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk digunakan dalam pengembangan rumah sakit umum daerah Padang Sidempuan. Pelayanan kesehatan yang baik dapat digunakan dalam pengembangan rumah sakit kota Padang Sidempuan. Hasil yang diperoleh adalah kriteria minimal/batas ambang (threshold )terdiri atas 6 aspek yaitu tatalaksana/governance, SDM, infrastruktur, finansial, strategi planning dan measurement,yang dijabarkan dengan indikator sesuai kriteria normatif (benchmarking) yang tersedia,berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, dapat tercapai, dapat dijangkau, dapat dimengerti, dan layak/tepat.

Salah satu lembaga yang menangani masalah pelayanan kesehatan adalah lembaga berbentuk rumah sakit. Rumah sakit secara khusus merupakan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan yang bersifat non profit oriented. Selain itu rumah sakit tidak membatasi jumlah pasien yang dilayani, sesuai dengan tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih memandang bahwa pelayanan kesehatan dari rumah sakit sebagai suatu pelayanan jasa yang bersifat social. Sehingga tidak etis untuk menerapkan prinsip profit maximation dalam industry pelayanan kesehatan. Rumah sakit sesuai dengan sifatnya, tidak bertujuan mencari laba, tapi bukan berarti rumahsakit mencari laba dalam operasinya. Semenjak otonomi daerah fungsi rumah sakit mengalami pergeseran yakni dari fungsi social menjadi fungsi ekonomi. Menurut Laksono mengatakan bahwa” Keberadaan rumah sakit sebagai fungsi social yang non profit, pada akhirnya abad sekarang telah berubah menjadi fungsi kearah ekonomi ( Henri, 2010).

Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan ini dikenal oleh masyarakat tapanuli bagian Selatan akan tetapi terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang disediakan diantaranya kurangnya dokter-dokter yang ahli atau spesialis untuk menangani masalah pasien, kurangnya pasokan air bersih, kebersihan lokasi tidak begitu diperhatikan, kurangnya fasilitas yang diberikan rumah sakit sehingga banyak sekali complain atau keluhan dari pasien atau masyarakat ketika menginap maupun berkunjung kerumah sakit itu.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang menjadi penyebabnya masyarakat berminat kepada pelayanan Rumah Sakit Umum daerah padangsidempuan dan untuk mengetahui strategi pengembangan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan. Penelitian ini menjadi sumber referensi dan mengamati sejauh mana perkembangan pelayanan di Rumah Sakit Umum daerah padangsidempuan dan merupakan sebuah edukasi penambah wawasan kepada masyarakat tentang pelayanan-pelayanan yang ada pada rumahsakit tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism, digunakan meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, pengambilan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Lestari dan Yudhanegara, 2015). Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, sedangkan instrument atau alat penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri dan kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat

melengkapi data dan membandingkan data yang telah dikemukakan melalui observasi atau melalui wawancara. Adapun analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan. Kemudian peneliti menganalisis bagaimana kondisi eksternal (peluang dan ancaman) rumah sakit ini. Kemudian peneliti menyusun matriks SWOT dan menganalisis SWOT yaitu bagaimana strategi pihak rumah sakit mengembangkan pelayanan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data yang dilakukan pada natural setting dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi peran serta dan wawancara mendalam.

## HASIL

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Kesehatan RI tanggal 22 Februari 1979 No: 51/MENKES/SK/11/1979. Rumah sakit Umum Padangsidimpuan ditetapkan sebagai rumah sakit kelas C dan merupakan salah satu instansi pemerintah berstatus negeri, rumah sakit ini banyak menyediakan layanan diantaranya pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan-pelayanan medis dan pelayanan-pelayanan penunjang non medis. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Tingginya pendapatan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pasien akan mempertimbangkan untuk terus memanfaatkan rumah sakit tersebut misalnya berdasarkan pengalaman memanfaatkan rumah sakit sebelumnya dan kesalahan pelayanan yang pernah dilakukan. Sofaer dan Firminger, mengidentifikasi:” kategori penting untuk pasien antara lain: Pasien centered care, akses, kesopanan, komunikasi dan informasi, skill, efisiensi dan fasilitas yang memadai.”<sup>7</sup> kategori ini perlu ditingkatkan dan dibuat dalam perencanaan, implementasi dan evaluasi untuk mencapai kualitas pelayanan sesuai standar, selain itu perlu meningkatkan komunikasi secara efektif dengan pasien sehingga terbangun hubungan yang harmonis dan leluasa dalam mengidentifikasi masalah dan memperbaiki performance rumah sakit untuk mencapai kualitas pelayanan berbasis kepuasan pasien.

Tahapan formulasi strategi ditujukan untuk menghasilkan strategi-strategi induk dan umum ditingkat korporasi dengan arahan nilai utama dan orientasi strategi perusahaan serta turunan berikutnya. Diatas strategi korporasi, sebenarnya terdapat nilai-nilai utama yang memandu arah organisasi, disebut nilai utama, sebab ia menjadi sandaran utama yang akan memayungi semua aktivitas organisasi. Karena dalam perspektif islam keberadaan manajemen perusahaan dipandang pula sebagai suatu sarana untuk memudahkan implementasi islam dalam kegiatan bisnis perusahaan tersebut, maka nilai-nilai islam inilah yang sesungguhnya nilai utama organisasi yang menjadi payung strategi hingga taktis seluruh aktivitas perusahaan. Nilai-nilai Islam ini pula yang membuat orientasi strategi perusahaan tidak melulu mengejar keuntungan duniawi saja serta abai pada pencapaian keberkahan Allah SWT (Said, 2003). (Hasan, 2010) menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan langkah kelanjutan dari proses penyedia tenaga kerja, yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan memelihara tenaga kerja yang tersedia tetap memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan sehingga selaras dengan perencanaan strategi perusahaan serta tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang direncanakan (Sule dan Saefullah, 2000).

Rumah Sakit Umum Daerah Padang sidimpunan ini dikenal oleh masyarakat tapanuli bagian Selatan akan tetapi terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang disediakan diantaranya kurangnya dokter-dokter yang ahli atau spesialis untuk menangani masalah pasien, kurangnya pasokan air bersih, kebersihan lokasi tidak begitu diperhatikan, kurangnya fasilitas yang diberikan rumah sakit sehingga banyak sekali komplain atau keluhan dari pasien atau masyarakat ketika menginap maupun berkunjung ke rumah sakit itu. Adapun visi dan misi Rumah Sakit Umum Padangsidimpunan sebagai berikut:

1. Visi

Rumah sakit umum yang diminati oleh masyarakat

2. Misi

Mewujudkan pelayanan kesehatan secara profesional Mewujudkan pengelolaan rumah sakit umum yang transparan dan akuntabel

3. Tujuan

Menjadikan rumah sakit rujukan di pantai barat, Terwujudnya peningkatan kualitas, disiplin aparatur, dan pengelolaan administrasi, keuangan yang dapat mendukung peningkatan pelayanan kesehatan .

4. Sasaran

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aparatur
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana
- c. Tercapainya akreditasi rumah sakit
- d. Meningkatnya kualitas sarana, prasarana, dan aparatur motivasi kerja
- e. Tercapainya pengelolaan administrasi dan keuangan yang akuntabel

5. Tugas Pokok

- a. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya pengoabatan dan pencegahan penyakit kepada pasien secara langsung dan dengan melalui rujukan
- b. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan etika dan pelayanan rumah sakit, evaluasi pelaksanaan dan pelaporan

6. Fungsi

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis
- b. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
- c. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- d. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- e. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan

## PEMBAHASAN

Pasien itu mengeluhkan pelayanan rumah sakit melalui siaran langsung atau live di akun Facebook miliknya yang berdurasi 1 menit 41 detik. Dia juga menceritakan tentang kondisinya yang semakin memburuk, di mana napasnya semakin sesak dan minta segera dirujuk ke rumah sakit yang ada di Medan. Keluhan tersebut disampaikan pasien itu di akun Facebook pribadinya. "Untuk Bapak Wali Kota Kota Padang Sidempunan tercinta, Bapak Irsan, tolong lah Pak kasih saya kesempatan. Saya dirujuk ke Medan, di rumah sakit yang lebih layak lagi, daripada Rumah Sakit Umum Kota Padang Sidempunan ini. Kasihan kandungan saya, fasilitas di sini juga kurang memadai," tulis pasien tersebut di akun Facebook, Jumat (3/4/2020).



### **Analisis lingkungan Internal**

Kekuatan keuangan yang dimiliki oleh perusahaan ini yaitu uang masuk tiap bulannya dari iuran BPJS sehingga kas rumah sakit akan menambah dan dapat menggaji pekerja harian di Rumah sakit Umum Padang sidimpuan dan satu faktor kelemahan dibidang keuangan di Rumah Sakit Umum ini adalah rendahnya bayaran ruangan inap sehingga para pasien hanya membayar sekitar Rp30.000 per malam. Adapun dari segi manajemen control pasien selalu dikontrol dua kali dalam tiga jam setiap harinya. Akan tetapi bagi pekerja yang dinas dimalam hari kurang begitu memperhatikan keadaan pasien yang menginap di ruangan, Sehingga banyak sekali didengar keluhan dari para pasien.

### **Analisis Lingkungan Eksternal**

Adapun peluang yang berkaitan dengan pemerintahan yaitu RSUD Padangsidimpuan mempunyai dukungan penuh dari pemerintah sehingga tidak ada pihak luar yang ikut campur dalam mengurus rumah sakit. Akan tetapi ancaman yang didapat pihak rumah sakit tidak dapat menaikkan standar biaya yang sudah ditetapkan karena pasien yang datang rata-rata pasien yang memiliki kartu BPJS, jika ada perubahan harus melalui persetujuan pemerintah. Adapun dari segi saingan perusahaan, RSUD Padangsidimpuan mempunyai peluang yang sangat baik karena rumah sakit ini adalah satu-satunya rumah sakit yang berstatus negeri di Kota Padangsidimpuan dan biaya yang diberikan kepada masyarakat relative murah sehingga masyarakat tetap bertahan berobat dan bertahan menerima layanan dari pihak rumah sakit. Akan tetapi, munculnya rumah sakit - rumah sakit swasta menjadi ancaman dan membuat RSUD Padangsidimpuan lebih diantisipasi.

### **Analisis SWOT**

RSUD Padangsidimpuan ini memiliki alat medis yang lengkap dalam melakukan tindakan medis, demikian juga halnya rumah sakit ini menerima surat rujukan dari rumah sakit swasta jika pasien dirumah sakit swasta tidak dapat ditangani. Disamping kekuatan yang dimiliki rumah sakit ini, ada juga kelemahan yang dimiliki yaitu bila dibandingkan dengan jumlah rasio pasien, jumlah dokter tidak memadai sehingga penanganan pasien kurang maksimal. Kekurangan lainnya yaitu kebersihan ruangan kurang diperhatikan, kurangnya tingkat keramahan dan kesopanan perawat terhadap pasien maupun keluarga pasien apabila dibandingkan dengan pelayanan di rumah sakit swasta. Peluang yang dimiliki rumah sakit umum sangat bagus, disebabkan pemerintah memberikan perhatian penuh untuk memajukan dan mengembangkan rumah sakit umum. Adapun yang menjadi ancaman bagi instansi pemerintah ini yaitu, masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit swasta dibandingkan dengan rumah sakit umum negeri. karena, pihak rumah sakit swasta lebih cepat menanggapi keluhan yang dialami oleh pasien mereka.

### **Matriks SWOT**

Berdasarkan hasil dari observasi faktor internal dan faktor eksternal yang dilakukan maka penting dijelaskan isi dari matriks SWOT sebagai berikut:

a. Strategi SO

Adanya dorongan dari pemerintah untuk pembangunan gedung baru dan melengkapi fasilitas-fasilitas medis yang belum pernah ada dalam menangani masalah pasien supaya kekurangan yang ada tertutupi.

b. Strategi WO

Bantuan dari pemerintah dan manajer puncak sangat membantu membuat team khusus dalam menangani masalah kebersihan yang ada.

c. Strategi ST

RSUD Padangsidimpuan masih menjadi minat sebagian besar masyarakat, sebab rumah sakit ini satu-satunya rumah sakit yang berada dibawah kaki tangan pemerintah di Kota Padangsidimpuan.

d. Strategi WT

Peningkatan pelayanan yang akan memuaskan pasien dan keluarga. Janji dari perawat dan dokter harus selalu melayani pasien dengan setulus hati, jika pelayanan yang diberikan kepada pasien sangat baik maka kekurangan akan tertutupi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis ini memberikan gambaran tentang strategi perawat manajer dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Padang Sidimpuan. Strategi yang digunakan bisa dengan cara meningkatkan fungsi dari masing-masing tugas maupun menggunakan strategi SO yakni adanya dorongan dari pemerintah dalam melengkapi fasilitas-fasilitas medis yang belum pernah ada dalam menangani masalah pasien. Strategi WO yakni bantuan dari pemerintah dan manajer puncak sangat membantu membuat team khusus dalam menangani masalah kebersihan yang ada. Strategi ST Rumah Sakit negeri masih diminati masyarakat. Adapun strategi WT adalah melakukan peningkatan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarga. Rencana strategi yang dapat dilakukan oleh tim manajer dilihat dari hasil perhitungan program dinamik adalah mempertahankan dan meningkatkan kompetensi perawat dalam layanan keperawatan, untuk mendukung hal itu perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas, selain strategi manajer meningkatkan fasilitas atau sarana-prasana. Adapun kelemahan yang didapatkan yaitu: sedikitnya jumlah dokter dan kurang diperhatikannya kebersihan di rumah sakit ini. Adapun peluang yang diperoleh yaitu adanya partisipasi dari pemerintah Kota Padangsidimpuan dalam peningkatan pembangunan gedung serta pembangunan fisik lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih pada semua pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini, semoga semua berkah

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X*. Pena Medika Jurnal Kesehatan, 10(2), 8-14.
- Astutik, E. E. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas*. Jurnal Kesehatan dr. Soebandi, 8(2), 158-163.
- Azwar Azrul, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta; 1996
- Chassin, M. R. (2013). *Improving the Quality of Health Care: What's Taking So Long?* *Health Affairs*, 32(10), 1761– 1765.doi:10 1377/hlthaff.2013.0809
- David, R, Fred. 2009. *Strategis Managemen*, “Manajemen Strategis” terj: Sunardi. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Strategi Teori dan Konsep*. Bandung: Alfabeta
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 2(1), 123-134.

- Hafizurrachman, H.M., Trisnantoro, L., & Bachtiar, A. (2012). *Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja di RSUD Tangerang*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 15 (1).
- Henri, Desri. 2010. “*Analisis Penegembangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Padang*” Skripsi, UNP Sumatera Barat.
- Hidayah, N. (2015). *Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. Jurnal Administrasi Publik, 5 (1).
- Indrian, R., Jenie, I. M., & Dewi, A. (2017) *Implementasi Case Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Purwokerto*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 7 (x) Jurnal Kesehatan Masyarakat, Maret September 2008, II (2) Universitas Andalas.
- Kakyo, T. A., & Xiao, L. D. (2017). *Nurse Managers' Experiences in Continuous Quality Improvement in Resource-Poor Healthcare Settings*. *Nursing & Health Sciences*, 19(2), 244–249. doi:10.1111/nhs.12338
- Lestari, Eka, Karunia dan Yudhanegara, Ridwan, Muhammad. Penelitian Pendidikan Matematika. Bandung: Refika Aditama.
- Maria, R. A. (2017). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit* Program Magister Manajemen Universitas Pasundan.
- Meirawaty, G., & Yudianto, K. (2019). *Field Experience : Manajemen Strategi pada Proses Manajemen Keperawatan*. Jurnal Manajemen Keperawatan, 2 (2).
- Menkes. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Menkes. 1996. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tentang Tenaga Kesehatan. Jakarta.
- Mills et all. 1991. *Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*.
- Nasution, J. (2018). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padang Sidempuan*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, 4(1).
- Sai'd, Gumbira. 2003. *Manajemen Strategis Perspektif Syariah*, Jakarta Selatan, Khoirul Bayaan.
- Scott M Cutlit, dkk. *Effective Public Relation* terj: Tri Wibowo. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Tisnawati, Ernia dan Saefullah, Kurniawan. 2000. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Stephen P. Robins & Mary Coulter. 2010. *Buku Manajemen*
- Usman, Halim, Abdul. 2015. *Manajemen Strategi Syariah*. Jakarta Timur: Zikrul Hakim.
- Wulan, Retno, Riris dan Mosam, Muhammad. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Reformasi Birokrasi di kantor pertanahan Kota Semarang*, Universitas Diponegoro: Skripsi.