

MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW*

Dewi Agustina¹, Vivi Ridha Munawarah^{2*}, Winda³

Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3}

*Corresponding Author : viviridhamunawarah@gmail.com

ABSTRAK

Dikala ini, tuntutan warga terhadap kesehatan tidak terbatas cuma pada kebutuhan buat hidup sehat. Tetapi, sudah tumbuh mengarah pada kebutuhan hendak mutu pelayanan. Rumah sakit jadi salah satu fasilitas upaya kesehatan yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan kesehatan yang mana warga masih kerap mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Butuh dicoba kenaikan kualitas pelayanan di rumah sakit lewat strategi- strategi yang pas. Tujuan dari literature review ini merupakan buat mengkaji lebih dalam ataupun mengenali gimana manajemen strategi kenaikan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Riset memakai tata cara riset literatur dengan mengumpulkan postingan harian dengan judul terpaut pada informasi base Google Scholar. Tahun publikasi sumber literatur yang digunakan ialah 5 tahun terakhir antara tahun 2018 hingga dengan 2023. Literatur ini menampilkan berartinya manajemen strategi dalam tingkatan kualitas pelayan kesehatan dirumah sakit. Antara lain memaksimalkan Standar Prosedur Operasional (SOP), meningkatkan Sistem Manajemen Data Rumah Sakit (SIMRS), tingkatan kinerja Humas yang mana strategi- strategi tersebut membagikan akibat positif untuk kenaikan kualitas pelayanan di rumah sakit. Riset ini merumuskan kalau banyak strategi yang dapat dicoba oleh rumah sakit buat membagikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Strategi yang diterapkan rumah sakit bisa dicoba secara maksimal serta dengan monitoring dan penilaian. Sehingga bisa tingkatan citra positif rumah sakit serta menunjang pembangunan kesehatan di Indonesia.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Strategi

ABSTRACT

Currently, people's demands for health are not limited only to the need for a healthy life. However, it has grown towards the need for quality service. The hospital is one of the health effort facilities that organizes health service activities where residents still often complain about the health services provided. It is necessary to try to improve the quality of services in hospitals through appropriate strategies. The purpose of this literature review is to examine more deeply or identify how the management strategy is to improve the quality of health services in hospitals. The research uses literature research procedures by collecting daily posts with titles linked to the Google Scholar information base. The year of publication of the literature sources used is the last 5 years between 2018 and 2023. This literature shows the importance of strategic management in improving the quality of health services in hospitals. Among others, maximizing Standard Operating Procedures (SOP), improving the Hospital Data Management System (SIMRS), improving Public Relations performance where these strategies have a positive impact on improving the quality of service in hospitals. This research concludes that there are many strategies that hospitals can try to provide good quality health services. The strategies implemented by the hospital can be tried optimally as well as by monitoring and evaluating. So that it can increase the positive image of the hospital and support health development in Indonesia.

Keywords : hospital, service quality, strategy

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan sangat diprioritaskan oleh masyarakat Indonesia untuk membangun masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. Akibatnya, pemerintah harus bekerja

untuk menyediakan layanan kesehatan masyarakat yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat Indonesia dan lebih murah dari segi infrastruktur dan pengeluaran kesehatan. (Yasa, 2021). Akibatnya upaya mewujudkan pembangunan masyarakat dalam bidang kesehatan publik saat ini sering mendapatkan sorotan dari masyarakat Indonesia.

Setiap orang berhak untuk memiliki akses terhadap pelayanan dan sumber daya kesehatan. Hak ini mencakup memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan sesuai dengan norma yang berlaku, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Umumnya, kebutuhan masyarakat terhadap badan atau Lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan didasarkan pada nilai dan mutu. Setiap orang ingin mengukur kesehatannya, baik jasmani maupun rohani, dan memiliki area pengukuran. Mereka juga ingin hidup dalam lingkungan dan suasana yang jujur, sehat, dan ingin mengakses pelayanan kesehatan dari negara-negara yang bertanggungjawab menyediakan pelayanan publik dan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik (Undang-Undang, 2009).

Saat ini, semakin banyak individu yang menuntut kesehatan yang lebih baik. Ini mencakup persyaratan untuk hidup sehat serta standar perawatan medis yang diperoleh. Kemampuan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi dan ideal dijamin dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. (Leebov dalam Prastiwi, 2010). Kualitas layanan ini mengacu pada derajat atau tingkat keunggulan mereka dalam kaitannya dengan kriteria layanan yang bersangkutan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut yang berbeda karena dilihat dari pandangan penerima layanan, penyedia layanan, dan pemodal yang berkualitas (Haryoso & Ayuningtyas, 2019).

Rumah sakit adalah tempat inisiatif kesehatan dapat melakukan penelitian, melatih profesional kesehatan, dan memberikan layanan kesehatan. Pengertian rumah sakit ditentukan dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yang mengatur tentang rumah sakit sebagai berikut: “Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang meliputi rawat inap, rawat jalan, dan layanan darurat darurat. (Nuraini, 2021). Rumah sakit adalah lembaga atau organisasi yang menawarkan layanan medis, dan di sana, pasien sering menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap perawatan tersebut. Pengaduan publik biasanya diajukan oleh staf layanan kesehatan rumah sakit yang ceroboh atau keliru dalam merawat pasien mereka.

Dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi, rumah sakit harus bersaing untuk merebut hati masyarakat. Efek baik dan negatif dapat terjadi pada rumah sakit itu sendiri sebagai akibat dari keprihatinan publik yang berbeda. Peningkatan kualitas layanan diantisipasi sebagai akibat dari keluhan ini, dan dapat berfungsi sebagai batu loncatan untuk koreksi kesalahan yang akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih tinggi. Kekurangannya, bagaimanapun, jika masalah ini tidak segera diselesaikan, dapat merusak reputasi rumah sakit secara keseluruhan karena satu pasien dapat membahayakan pasien lain, sehingga menimbulkan persepsi buruk terhadap fasilitas tersebut sekali lagi.

Dukungan standar input, proses, dan output yang harus ditingkatkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor terpenting dalam mendukung ketersediaan sumber daya, seperti sarana, prasarana, alat, tenaga, dan uang. Sejalan dengan itu, Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020–2024 menjabarkan arah rencana pembangunan dan kesehatan Indonesia. Dengan mendukung langkah-langkah promosi dan pencegahan yang lebih kuat, didukung oleh inovasi dan penggunaan teknologi, kebijakan ini memprioritaskan peningkatan pelayanan kesehatan dasar. (Fachrurrozi, Prayogo, & Mulyanti, 2023) Mengingat konteks sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lebih lanjut atau melakukan studi literatur untuk menentukan bagaimana rencana manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan diruma sakit.

METODE

Teknik penelitian adalah pendekatan literature review yang melibatkan sejumlah tugas untuk mengumpulkan data dari beberapa paper sebelumnya yang ditemukan di database Google Scholar. Istilah “manajemen strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit” digunakan dalam pencarian dan diambil dari jurnal penelitian yang telah dibaca, dicatat, dan diolah. (Zed, 2008). Sampel penelitian yang digunakan terdiri dari jurnal yang dipublikasikan selama 5 tahun sebelumnya yaitu antara tahun 2018 sampai dengan tahun 2023, yang hasil penelitiannya mencakup publikasi dengan judul yang sebanding.

Metode ini memiliki 4 (empat) ciri utama yang akan mempengaruhi sifat dan kerja sebuah penelitian. Ciri-ciri tersebut antara lain berbentuk teks, alih-alih pengetahuan langsung dari lapangan atau laporan saksi mata mengenai peristiwa, orang, atau barang tertentu, peneliti hanya menggunakan teks atau data numerik. Siap pakai, artinya peneliti dapat melakukan penelitiannya hanya dengan menggunakan sumber-sumber yang ada di perpustakaan. Bersumber dari tangan kedua, yaitu peneliti tidak mengumpulkan data dari tangan pertama di lapangan melainkan menggunakan informasi dari tangan kedua. Serta tidak dibatasi oleh ruang atau waktu, menyiratkan bahwa peneliti bekerja dengan data tetap atau statis. Akibatnya, kemanapun dia pergi, datanya tidak akan berubah karena disimpan sebagai informasi mati dalam catatan tertulis (seperti teks, angka, foto, dan lain-lain).

HASIL

Kata "strategi" secara harfiah berarti "jenderal" atau "sesuatu yang dilakukan jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang" dalam bahasa Yunani (stratos: militer, Ag: memimpin). Di masa lalu, ketika para jenderal diminta untuk memimpin pasukan selama pertempuran, gagasan ini masih penting. Secara umum, strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan. Menurut perspektif tujuan yang diantisipasi, strategi adalah kegiatan yang berkelanjutan, inkremental (selalu berkembang) yang dilakukan.

Dengan mengelola sumber daya dalam konteks yang menantang, Johnson dan Scholes mendefinisikan strategi sebagai arah jangka panjang dan ruang lingkup asosiasi yang menguntungkan organisasi dengan memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan dan pasar. Ismail menegaskan bahwa modernisasi dan peningkatan sistem manajemen pelayanan publik merupakan “fokus perhatian yang dapat dicapai melalui penyiapan sumber daya aparatur yang sadar akan fungsinya sebagai pelayan masyarakat” guna memberikan pelayanan yang prima. Sedarmayanti, sementara itu, “menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) sekurang-kurangnya sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).” Ismail menegaskan bahwa memberikan kepuasan atau sesuai dengan permintaan klien adalah tujuan dari pelayanan yang memuaskan. Kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan praktek pelayanan nyata yang ditawarkan oleh organisasi publik inilah yang menentukan kualitas pelayanan publik (Nasution, 2018).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, membuatnya lebih efektif, dan membuatnya dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, sektor kesehatan sedang mengalami perubahan. Menggunakan fasilitas publik atau pelayanan lain yang ditawarkan oleh organisasi publik merupakan contoh pelayanan publik, yaitu pelayanan atau penyediaan yang dilakukan kepada masyarakat. (Mayasari, Ahri, & Rusydi, 2023). Salah satu jenis pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya pemerintah untuk menjawab kebutuhan kesehatan masyarakat antara lain dengan mendirikan rumah sakit dan puskesmas. Aksesibilitas fasilitas kesehatan, seperti penyedia layanan kesehatan primer (Puskesmas, Puskesmas), rumah sakit untuk layanan rujukan, serta staf

medis, peralatan, dan obat-obatan, berkorelasi dengan efektivitas pemberian layanan kesehatan. Hasil kerja, produktivitas, memenuhi harapan pasien, dan memenuhi tenggat waktu adalah semua faktor dalam seberapa baik kinerja layanan. (Andrianto & Nusikuwagus, 2017).

Pentingnya harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan menjadi pendorong di balik perlunya penerapan kepedulian mutu pada semua kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan bagian yang rutin dalam tugas penyelenggaraan kesehatan (Indriyanti, 2008). Hal ini mendorong Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) untuk memulai sejumlah inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di semua tingkatan di wilayah Asia Tenggara. Gerakan ini dimulai untuk memastikan bahwa inisiatif berbagai rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan memasukkan kualitas sebagai bagian integral dari mereka. (Umbarsari Elisa Murti Puspitaningrum, 2018)

Kualitas sangat penting ketika individu mulai memilih penyedia layanan kesehatan berdasarkan tingkat layanan dan kepuasan mereka dengan pertemuan sebelumnya. Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa besar peningkatan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan akan terjadi dan seberapa dekat layanan tersebut sesuai dengan pengetahuan profesional terbaru untuk populasi secara keseluruhan dan pasien secara individu. Untuk mengelola layanan dan karyawan mereka dan terus meningkatkan kinerja organisasi, banyak manajer rumah sakit mulai menggunakan kesan pasien. Untuk menjamin pasien mendapatkan perawatan yang sesuai, tepat, dan efektif, rumah sakit dan sistem pelayanan kesehatan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas.

5 dimensi utama yang menentukan kualitas layanan disatukan dalam upaya untuk melakukannya, dan mereka adalah sebagai berikut:

1. Reliability, yaitu kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan jaminan yang dibuat.
2. Responsiveness, yaitu khususnya, memiliki kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dan waspada atau penuh perhatian saat membantu klien dengan menawarkan layanan yang cepat, akurat, dan tanggap.
3. Assurance, ditentukan oleh kehebatan staf dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan dan kehangatan serta kebaikan mereka.
4. Empathy, melibatkan pemberian perhatian individual kepada setiap klien, melakukan upaya untuk memahami keinginan dan harapan mereka, dan memiliki kemampuan untuk mengelola keluhan pelanggan secara efektif. Terdapat berbagai komponen pada dimensi empati ini, antara lain:
 - a. Access: kesederhanaan yang dapat digunakan seseorang untuk menggunakan layanan perusahaan.
 - b. Communication (komunikasi): Layanan perusahaan harus mudah digunakan dan mudah diakses.
 - c. Pemahaman konsumen: Kapasitas untuk mengidentifikasi, memahami, dan menangani persyaratan dan keinginan konsumen.
5. Tangibles, adalah kebenaran yang berkaitan dengan tampilan luar bangunan, keamanan, kerapian, dan kenyamanan dalam lingkungan kantor yang terjaga dengan baik. (Ruslan, 2005:279).

Menurut Wijono (2000), penting untuk dicatat bahwa ada kesamaan antara perawatan medis dan perawatan Kesehatan masyarakat karena keduanya memerlukan sejumlah komponen mendasar. Adapun syarat pokok dalam pelayanan kesehatan antara lain:

1. Tersedia dan berkesinambungan.

Pelayanan kesehatan masyarakat harus mudah diakses secara konsisten agar efektif. Oleh sebab itu akan mudah bagi siapa saja di masyarakat untuk mendapatkan akses ke setiap dan semua perawatan medis yang diperlukan.

2. Dapat diterima dengan alasan
Ini berarti perawatan kesehatan yang layak dan memadai. Akibatnya, keyakinan agama dan moral masyarakat tidak terancam oleh perawatan medis.
3. Mudah dicapai
Masyarakat harus memiliki akses mudah ke layanan kesehatan berkualitas tinggi. Layanan kesehatan yang buruk dapat dilihat dengan minimnya ketersediaan layanan kesehatan di daerah pedesaan dan melimpahnya layanan kesehatan di pusat kota.
4. Mudah dijangkau
Perawatan kesehatan dengan kualitas terbaik harus tersedia di lingkungan sekitar. Selain itu, biaya perawatan kesehatan harus sebanding dengan tingkat kemakmuran ekonomi di suatu daerah jika tujuan ini ingin dicapai.
5. Bermutu
Dalam konteks ini, “kualitas” mengacu pada ketelitian pelayanan kesehatan yang ditawarkan, yang selain dapat menyenangkan konsumen pelayanan, juga dikelola sesuai dengan kode etik dan standar operasional yang ditetapkan.

PEMBAHASAN

Rumah sakit pada dasarnya merupakan lembaga sosial dan kemanusiaan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada semua orang. Menurut Indrayanti (2008: 11), subsistem rumah sakit dengan demikian harus memasukkan ilmu kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat secara fisik maupun psikologis.

Membaca ulang sejarah mengungkapkan bahwa profesi kesehatan benar-benar memulai debutnya dalam peradaban manusia, yang terkait erat dengan praktik ibadah dan kepercayaan. Pemahaman alami murni berfungsi sebagai dasar dari profesi penyembuhan. Pada saat itu, tujuan utamanya bukanlah kekayaan materi karena semua persembahan ditujukan kepada makhluk halus yang dianggap dapat memberikan aura penyembuhan bagi setiap manusia (Umbar Sari Elisa Murti Puspitaningrum, 2018).

Tingkat pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, dan peningkatan kualitas merupakan komponen kunci dalam industri pelayanan kesehatan. Pasien dan masyarakat kini lebih peduli terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas menjadi lebih menjadi perhatian dan topik kesadaran. Salah satu aspek kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterimanya dan yang tercatat dalam rekam medis sangat dipengaruhi oleh besarnya kenyamanan yang ditawarkan pemberi pelayanan.

Rumah sakit tentunya merumuskan kebijakan strategis secara internal, dengan fokus pada organisasi, manajemen, dan sumber daya manusia (SDM). Mereka harus diizinkan untuk membuat pilihan yang akan meningkatkan standar layanan kesehatan yang ditawarkan kepada publik jika ingin tumbuh menjadi bisnis yang responsif, inovatif, dan efisien. Arah kegiatan perusahaan skala besar ditentukan oleh strategi, yang juga memobilisasi semua sumber daya perusahaan yang dapat saling melengkapi satu sama lain (Biantara & Mulyanti, 2023).

Optimalisasi Standar Prosedur Operasional (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) sangat diperlukan menjalankan sebuah rencana ataupun strategi dalam mengoptimalkan manajemen informasi yang baik di rumah sakit. Menurut Hakam (2016) menjelaskan bahwa dalam mengembangkan strategi sistem informasi terutama dalam manajemen atau mengelola sebuah organisasi diperlukan adanya ketersediaan infrastruktur yang memadai, karena meskipun memiliki teknologi informasi yang baik, maka

perlu juga didukung oleh adanya standar operasional prosedur (SOP) sehingga agar dapat beroperasi secara maksimal. (Biantara & Mulyanti, 2023)

Hal ini juga sejalan dengan Ratih (2014) yang mengungkapkan bahwa untuk menciptakan kinerja yang optimal, pelayanan kesehatan ataupun rumah sakit dengan menetapkan suatu rancangan berupa SOP yang bertujuan untuk mempermudah melaksanakan kegiatan, dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan tugas serta informasi data. Kualitas dan kuantitas diperlukan untuk menyelesaikan tugas agar menghasilkan produk yang layak, dan fungsi SOP sebagai pedoman berperan dalam mengatur, menilai, mengoreksi, dan berusaha mencapai tujuan dalam mencapai visi dan strategi. (Biantara & Mulyanti, 2023)

Standard Operating Procedure (SOP) berfungsi untuk membakukan bagaimana personel melaksanakan pekerjaan yang dimaksudkan untuk dilakukan dalam kapasitas profesional. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dan kelalaian yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. (Tambunan, 2013). Prosedur Operasi Standar (SOP) adalah sekelompok langkah yang digunakan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari tertentu. SOP memberikan tindakan terbaik dan paling sesuai berdasarkan kesepakatan luas untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan kewajiban pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesional. Jika SOP menjaga tim atau petugas dalam bisnis atau unit kerja beroperasi secara konsisten dan pada tingkat yang tinggi, mereka dapat meningkatkan kualitas layanan (Fachrurrozi dkk., 2023).

Selain itu, manajemen mengharapkan setiap karyawan rumah sakit mendukung konsistensi dan kualitas kinerja anggota staf atau petugas tim dalam organisasi atau unit kerja, menyadari sepenuhnya peran masing-masing posisi dalam organisasi, dan mampu menjelaskan bagaimana suatu tugas harus dilakukan. lengkap. Perlindungan organisasi unit kerja dan pejabat pegawai diberikan oleh tugas, wewenang, dan kewajiban petugas dari masing-masing unit terkait. SOP harus dijalankan sesuai dengan peraturan agar dapat memberikan kinerja yang baik. Hal ini dimungkinkan karena semua tugas operasional yang dilakukan karyawan dikelola dengan benar. (Hasibuddin, Ahri, & Haeruddin, 2023)

Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS)

Langkah taktis lain dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah kualitas SIMRS. Untuk mendapatkan data secara tepat waktu dan benar, SIMRS, sistem teknologi komunikasi data yang merupakan komponen dari Sistem Data Kesehatan, memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan operasional administrasi. (Suryantoko, I, & Faisol, 2020) Dengan SIMRS di mana informasi terintegrasi, hendak mempermudah proses administrasi dan pengelolaan informasi yang lain di rumah sakit jadi lebih gampang serta efektif. SIMRS pada kesimpulannya hendak sanggup tingkatkan pelayanan rumah sakit jadi lebih kilat. Khasiat ini tidak cuma berakibat positif untuk bermacam pihak di rumah sakit, tetapi pula untuk penderita serta warga secara universal (Setyawan, 2016). Rumah sakit dapat menggunakan SIMRS sebagai bagian dari strategi transformasi digital mereka. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 tentang Sistem Data Manajemen Rumah Sakit memuat undang-undang SIMRS yang mengatur tentang penggunaan SIMRS. Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS, sesuai aturan SIMRS. (Fachrurrozi dkk., 2023)

Membuat SIMRS tentu saja melibatkan lebih dari sekadar mengotomatiskan proses yang sudah ketinggalan zaman. Ini juga memerlukan pengorganisasian dan modernisasi arus informasi yang ada, belum lagi menciptakan yang baru, yang lebih efisien. Ini juga melibatkan pembuatan prosedur pemrosesan informasi baru yang sesuai, sistematis, dan mudah digunakan. produktif (Oetomo, 2002, hlm. 12). Ketika empat sistem data utama—Sistem Manajemen

Rantai Pasokan, Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan, Sistem Perusahaan, dan Sistem Manajemen Pengetahuan—ditangani secara digital, SIMRS berfungsi sebagai dasar untuk menciptakan rumah sakit digital (manajerial administratif). (Laudon, 2004) (Pede, 2022)

Walaupun SIMRS masih belum digunakan secara merata oleh semua unit dikarenakan beberapa kendala di lapangan seperti rutinitas pengguna sistem yang sebelumnya masih menggunakan sistem administrasi tradisional sehingga sulit untuk menggunakan sistem berbasis elektronik yang tercatat di SIMRS. sehingga SIMRS pimpinan masih belum digunakan secara merata oleh semua unit karena terdapat beberapa kendala di lapangan antara lain rutinitas pengguna sistem yang sebelumnya masih menggunakan sistem administrasi konvensional sehingga sulit menggunakan sistem berbasis elektronik yang tercatat di SIMRS sehingga menjadi pemimpin (Pede, 2022)

Dari hasil telaah, dapat disimpulkan bahwa adanya strategi SIMRS ini akan memudahkan seluruh kegiatan alur proses pelayanan di rumah sakit. Manfaatnya tidak hanya berdampak pada rumah sakit yang dapat meningkatkan pelayanan, tetapi juga memberikan dampak yang baik bagi pasien di mana SIMRS ini akan mempercepat proses administrasi. Sehingga dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit.

Meningkatkan Kinerja Humas

Humas merupakan salah satu komponen lembaga yang bertugas memantau dan menilai berbagai persepsi publik dan kesulitan yang dihadapi lembaga tersebut. Dalam rangka membangun keharmonisan antara lembaga dan masyarakat, ada pula keuntungan yang dapat dijadikan masukan bagi kebijakan yang berbeda. Tujuan humas sebagai komunikator adalah menyampaikan informasi secara efektif kepada publik. (Kriyantono, 2015).

Bahkan PR memiliki andil dalam memberikan informasi dan membangun hubungan yang positif. Pelayanan publik dan manajemen hubungan masyarakat berjalan beriringan. Beberapa ikatan ada untuk administrasi PR itu sendiri, antara lain. Secara khusus, manajemen humas berfungsi sebagai pemberdayaan, perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan evaluasi.

Humas dapat diringkas sebagai kegiatan penyebaran informasi. Aktivitas yang dilakukan spesialis PR saat menyebarkan informasi juga memerlukan administrasi atau manajemen. Istilah "manajemen hubungan masyarakat" mengacu pada proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, dan koordinasi untuk mencapai tujuan bagi perusahaan atau lembaga.

Reputasi rumah sakit dipengaruhi secara signifikan oleh upaya hubungan masyarakatnya. Kemampuan rumah sakit untuk maju dan berkembang tergantung pada seberapa baik berkomunikasi dengan masyarakat dan memberikan pelayanan prima kepada pasien dan pihak lain, baik internal maupun eksternal. Jika humas mahir dalam mengidentifikasi secara akurat keinginan dan kebutuhan pasien atau klien lain yang membayar pengunjung, layanan yang mereka berikan kepada klien dapat dianggap hebat atau luar biasa. Menurut kajian yang dilakukan oleh Tirtawati dan Mulyani, strategi kehumasan Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdiri dari memberikan pelayanan yang memuaskan, membina hubungan dengan masyarakat umum di luar organisasi, berkomunikasi dengan masyarakat melalui siaran radio dan televisi lokal, melakukan kegiatan pendampingan. dengan menyelenggarakan seminar atau talk show kesehatan, dan meningkatkan kualitas layanan melalui iklan. (Nofriani & Kurniadi, 2020).

Jembatan antara perusahaan atau organisasi dengan publik dapat tercipta dengan adanya humas di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan humas tidak dapat dipisahkan dari peran humas, yaitu membantu manajemen suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen. (Fathinnisa & P, 2020). Sejalan

dengan itu, temuan penelitian Rika Nofriani dan Hayatullah (2020) menunjukkan bahwa bidang kehumasan dan bidang pelayanan di RSUD Rokan Hulu memiliki tugas yang beragam namun saling berkoordinasi. Peran bidang pelayanan adalah untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Universal di Kabupaten Rokan Hulu. Bagian layanan rumah sakit sedang mencoba taktik baru dengan meluncurkan layanan online untuk penduduk setempat atau pasien yang ingin mendapat perawatan medis di sana. Jalur pengobatan tidak lagi dibutuhkan berkat tersedianya layanan online yang bertujuan untuk memudahkan hidup pasien. Industri jasa sendiri membuka dua jalan untuk rawat jalan dan ruang gawat darurat. Praktik pelayanan 5S tersebut di atas dan mengutamakan pengobatan lansia agar tidak perlu mengantre lama adalah dua strategi lagi yang dilakukan oleh profesi ini untuk memastikan pasien tetap berobat ke rumah sakit (Nofriani & Kurniadi, 2020).

KESIMPULAN

Bersumber pada hasil review dari sebagian harian, bisa disimpulkan kalau banyak strategi yang dapat dicoba oleh rumah sakit buat membagikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Semacam membagikan pelayanan yang baik terhadap para penderita yang berkunjung supaya penderita merasa aman berobat dirumah sakit tersebut. Serta ada sarana yang mencukupi pula supaya berjalan dengan baiknya proses pelayanan kesehatan dirumah sakit tersebut. Strategi yang diterapkan rumah sakit bisa dicoba secara maksimal serta dengan monitoring dan penilaian. Sehingga bisa tingkatkan citra positif rumah sakit serta menunjang pembangunan kesehatan di Indonesia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama dalam penyusunan literature review ini, penulis mendapat bimbingan dan arahan serta motivasi yang kuat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tiada terhingga kepada dosen pembimbing yang selalu mendukung penulis sampai dengan menerbitkan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Biantara, I., & Mulyanti, D. (2023). STRATEGI MANAJEMEN INFORMASI LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *MANABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, 2(1), 10–18. <https://doi.org/10.54259/manabis>
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literatur Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 2(1), 123–134.
- Fathinnisa, D., & P, S. E. (2020). STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN SEBAGAI RUMAH SAKIT BERAKREDITASI INTERNASIONAL. *Jurnal Ikon*, 26(3), 276–298.
- Haryoso, A. A., & Ayuningtyas, D. (2019). Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019 – 2023. *Jurnal ARSI*, 5(2), 115–127.
- Hasibuddin, A. Z., Ahri, R. A., & Haeruddin. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(3), 187–199. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1144>
- Mayasari, E., Ahri, R. A., & Rusydi, A. R. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(1), 18–30. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1189>

- Nasution, J. (2018). STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM PADANGSIDIMPUAN. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 4(1), 68–81.
- Nofriani, R., & Kurniadi, H. (2020). STRATEGI HUMAS DAN KAITANNYA DENGAN PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 2(1), 26–37.
- Nuraini. (2021). STRATEGI KEBIJAKAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN (Studi Pada Rumah Sakit Tk IV IM 07.01) Nuraini. *Kajian Administrasi Negara: Riset dan Pengabdian*, 01(01), 1–8. Diambil dari <https://journal.stianasional.ac.id/administrasi/administrasi>
- Pede, S. (2022). Strategi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kolonodale. *Madaniya*, 3(3), 838–845. Diambil dari <https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/290>
- Suryantoko, I, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak. *Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 155–168. Diambil dari <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Umbarsari Elisa Murti Puspitaningrum, D. (2018). STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Jambi). *XII Jilid III*, (79).