

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Sumiati¹, Aindah Safitri Dinata², Dewi Agustina³

Program studi ilmu kesehatan masyarakat

*Corresponding Author : pujamayasari19@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen mutu pelayanan kesehatan meliputi rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan. Ini melibatkan semua elemen sistem perawatan kesehatan, termasuk tenaga medis, administrasi, fasilitas, dan sistem informasi kesehatan. Penerapan manajemen mutu pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional untuk meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan hasil kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Manajemen mutu pelayanan kesehatan juga melibatkan partisipasi aktif semua pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah dan pasien. yang Analisis data Menganalisis data yang terkumpul untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan dan mengidentifikasi kekurangan atau area yang perlu ditingkatkan. Studi kasus: Mempelajari pengalaman dan praktik terbaik dari fasilitas kesehatan yang berhasil menerapkan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan baik dalam era JKN. Aksesibilitas yang lebih baik tujuan asuransi kesehatan adalah untuk memastikan akses yang lebih luas ke layanan kesehatan bagi semua orang. Dalam konteks manajemen mutu, hal ini dapat dicapai dengan memastikan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang bermutu bagi semua penjamin kesehatan. Hal ini memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang efektif dalam menyediakan layanan kesehatan yang memadai, memperkuat tenaga medis dan gawat darurat, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Meningkatkan kualitas pelayanan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan kesempatan untuk meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Manajemen mutu pelayanan kesehatan sangat penting dalam mencapai tujuan JKN, yaitu memberikan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh penduduk Indonesia. Manajemen mutu pelayanan kesehatan melibatkan perencanaan, implementasi, pengawasan, dan peningkatan berkelanjutan terhadap proses pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Manajemen mutu, pelayanan kesehatan, jaminan kesehatan nasional, mutu pelayanan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Preliminary quality management of health services includes a series of activities starting from planning, implementing, evaluating, and improving the quality of services. It involves all elements of the health care system, including medical personnel, administration, facilities and health information systems. The application of quality management of health services in the era of National Health Insurance aims to increase patient satisfaction, reduce medical errors, increase efficiency, and improve overall public health outcomes. Quality management of health services also involves the active participation of all stakeholders, including health service providers, government and patients. the method Data analysis: Analyze collected data to evaluate the quality of health services and identify deficiencies or areas that need improvement. Case study: Study experiences and best practices from health facilities that have successfully implemented quality management of health services well in the JKN era. Outcome Better accessibility The aim of health insurance is to ensure greater access to health services for all people. In the context of quality management, this can be achieved by ensuring the availability and accessibility of quality health services for all health insurance providers. This requires effective planning and management in providing adequate health services, strengthening medical and emergency personnel, and optimizing the use of available resources. Improving service quality. Conclusion National Health Insurance (JKN) provides an opportunity to improve quality management of health services in Indonesia. Quality management of health services is very important in achieving the goal of JKN, which is to provide access to quality health services for all Indonesians. Quality management of health

services involves planning, implementation, monitoring, and continuous improvement of the health care process.

Keywords : *Quality management, health services, national health insurance, quality of service, patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada era modern ini, terdiri latar belakang kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam mencapai tujuan pembangunan sektor kesehatan. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas telah mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk mengimplementasikan program jaminan kesehatan nasional. Jaminan kesehatan nasional adalah suatu sistem yang didesain untuk memberikan perlindungan dan akses yang merata terhadap pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk suatu negara. Tujuan utama dari jaminan kesehatan nasional adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh, serta melindungi individu dan keluarga dari beban finansial yang berat akibat biaya perawatan kesehatan. manajemen mutu pelayanan kesehatan memegang peranan yang penting. Manajemen mutu pelayanan kesehatan merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien memenuhi standar yang ditetapkan, aman, efektif, dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Implementasi manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era jaminan kesehatan nasional memiliki beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah mengintegrasikan sistem pelayanan kesehatan yang kompleks dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk fasilitas kesehatan, tenaga medis, dan pasien itu sendiri. Koordinasi yang efektif antara berbagai pihak menjadi kunci kesuksesan dalam mencapai tujuan mutu pelayanan kesehatan. anajemen mutu pelayanan kesehatan juga perlu menerapkan pendekatan berbasis bukti (evidence-based approach) dalam pengambilan keputusan. Hal ini melibatkan penggunaan data dan informasi yang akurat untuk mengidentifikasi kelemahan, merencanakan perbaikan, dan mengukur hasil dari upaya peningkatan mutu. mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam konteks era jaminan kesehatan nasional. Kami akan menjelaskan pentingnya manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam mencapai tujuan jaminan kesehatan nasional, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di era ini.

Dengan menerapkan manajemen mutu pelayanan kesehatan yang efektif, diharapkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat diberikan kepada seluruh penduduk dengan adil dan merata. Selain itu, upaya ini juga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien, meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan. Manajemen mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek yang penting dalam era jaminan kesehatan nasional. Dengan adanya jaminan kesehatan nasional, fokus pada pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi lebih penting. Manajemen mutu pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pasien melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu. Dalam tulisan ini, akan dijelaskan mengenai pentingnya manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era jaminan kesehatan nasional. Bahan Peraturan dan kebijakan terkait Jaminan Kesehatan Nasional. Pedoman dan standar mutu pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Data dan informasi terkait kinerja pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan. Studi dan penelitian terkait manajemen mutu pelayanan kesehatan. Pengalaman dan praktik terbaik dalam implementasi manajemen mutu pelayanan kesehatan.

METODE

Analisis kebijakan: Menganalisis peraturan dan kebijakan terkait JKN untuk memahami landasan hukum dan prinsip-prinsip manajemen mutu pelayanan kesehatan. **Studi literatur:** Mempelajari dan mengumpulkan informasi dari sumber-sumber terpercaya mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam konteks JKN. **Penelitian lapangan:** Melakukan penelitian dan survei di berbagai fasilitas kesehatan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang penerapan manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era JKN. **Analisis data:** Menganalisis data yang terkumpul untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan dan mengidentifikasi kekurangan atau area yang perlu ditingkatkan. **Studi kasus:** Mempelajari pengalaman dan praktik terbaik dari fasilitas kesehatan yang berhasil menerapkan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan baik dalam era JKN.

Diskusi dan pemetaan pemangku kepentingan: Melibatkan berbagai pihak terkait, seperti penyedia layanan kesehatan, pasien, dan pemerintah, dalam diskusi untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi bersama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. **Perbaikan berkelanjutan:** Merancang dan mengimplementasikan program-program perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil analisis dan rekomendasi yang telah dihasilkan. Penting untuk dicatat bahwa pembahasan manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era JKN dapat melibatkan lebih banyak bahan dan metode yang spesifik tergantung pada fokus dan lingkup penelitian atau diskusi yang dilakukan.

HASIL

Aksesibilitas yang lebih baik tujuan asuransi kesehatan adalah untuk memastikan akses yang lebih luas ke layanan kesehatan bagi semua orang. Dalam konteks manajemen mutu, hal ini dapat dicapai dengan memastikan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang bermutu bagi semua penjamin kesehatan. Hal ini memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang efektif dalam menyediakan layanan kesehatan yang memadai, memperkuat tenaga medis dan gawat darurat, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Meningkatkan kualitas pelayanan. Di era asuransi kesehatan, penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pengelola mutu pelayanan kesehatan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada peserta jaminan kesehatan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Hal ini memerlukan pengembangan protokol layanan yang jelas, pelatihan berkualitas tinggi untuk personel medis dan darurat, serta pemantauan ketat untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas yang ditetapkan. **Pemanfaatan pengetahuan dan informasi:** Manajemen kualitas pelayanan kesehatan di era jaminan kesehatan nasional juga melibatkan penggunaan informasi secara efektif. Informasi yang dikumpulkan dapat digunakan untuk menilai keefektifan, mengidentifikasi kesenjangan, dan membuat keputusan berdasarkan bukti. Dalam konteks ini, penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen informasi yang baik dapat membantu mengumpulkan, mencatat, menganalisis, dan secara efektif menggunakan peningkatan berkelanjutan dalam perawatan kesehatan. **Koordinasi antar pemangku kepentingan.** Manajemen mutu layanan kesehatan juga memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai pemangku kepentingan seperti fasilitas kesehatan, tenaga medis dan gawat darurat, lembaga pengelola jaminan kesehatan dan pemerintah. Koordinasi yang baik memastikan sinergi dalam perencanaan, pemantauan dan pelaksanaan program pelayanan kesehatan. Ini mungkin termasuk pertukaran informasi yang tepat waktu, kerja sama dalam pengembangan kebijakan dan pembentukan mekanisme komunikasi yang efektif. **Meningkatkan partisipasi masyarakat:** Manajemen mutu pelayanan kesehatan di era jaminan

kesehatan juga harus mengikutsertakan partisipasi aktif masyarakat. Peserta jaminan kesehatan harus diberi wewenang untuk ikut serta dalam pemantauan

PEMBAHASAN

Standar Pelayanan yang Ditingkatkan: Adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mendorong penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, keamanan pasien, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. **Sistem Manajemen Mutu:** JKN mewajibkan penyedia layanan kesehatan untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif guna memastikan kualitas layanan yang disediakan. Hal ini mencakup perencanaan, pengendalian, peningkatan, dan pengawasan pelayanan kesehatan. **Pengukuran Kinerja:** Manajemen mutu pelayanan kesehatan era JKN juga melibatkan pengukuran kinerja yang sistematis.

Penyedia layanan kesehatan diharapkan mengumpulkan data dan informasi tentang kualitas layanan yang diberikan, termasuk kepuasan pasien, hasil pengobatan, dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan. **Partisipasi Pasien:** Jaminan Kesehatan Nasional juga mendorong partisipasi aktif pasien dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan. Pasien diharapkan dapat memberikan umpan balik, melaporkan pengalaman mereka, dan ikut serta dalam pengambilan keputusan terkait perawatan kesehatan mereka. **Peningkatan Kolaborasi:** Manajemen mutu pelayanan kesehatan era JKN mendorong adanya kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan, pemangku kepentingan terkait, dan pemerintah. Melalui kolaborasi ini, dapat dilakukan pertukaran informasi, berbagi praktik terbaik, dan memperkuat sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Pengawasan dan Akuntabilitas: JKN juga menekankan pengawasan dan akuntabilitas dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan. Terdapat mekanisme pengawasan yang kuat untuk memastikan penyedia layanan kesehatan mematuhi standar mutu yang ditetapkan dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, manajemen mutu pelayanan kesehatan dalam era Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, dan kepuasan pasien.

Melalui penerapan sistem manajemen mutu yang baik dan kolaborasi antara semua pihak terkait, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan kesempatan untuk meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Manajemen mutu pelayanan kesehatan sangat penting dalam mencapai tujuan JKN, yaitu memberikan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh penduduk Indonesia. Manajemen mutu pelayanan kesehatan melibatkan perencanaan, implementasi, pengawasan, dan peningkatan berkelanjutan terhadap proses pelayanan kesehatan. Tujuan dari manajemen mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kepuasan pasien, keamanan pasien, efisiensi, dan efektivitas pelayanan. Dalam era JKN, diperlukan penggunaan standar mutu yang jelas dan komprehensif untuk mengukur dan memperbaiki pelayanan kesehatan. Pelibatan aktif semua pihak terkait, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan masyarakat, sangat penting dalam menjalankan manajemen mutu pelayanan kesehatan.

Manajemen mutu pelayanan kesehatan meliputi rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan. Ini melibatkan semua elemen sistem perawatan kesehatan, termasuk tenaga medis, administrasi, fasilitas, dan sistem informasi kesehatan. Penerapan manajemen mutu pelayanan kesehatan di era Jaminan

Kesehatan Nasional bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan hasil kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Manajemen mutu pelayanan kesehatan juga melibatkan partisipasi aktif semua pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah dan pasien. Kolaborasi yang efektif antara semua pihak ini diperlukan untuk merancang kebijakan yang tepat, memastikan penerapan standar yang ketat, dan menghasilkan perubahan yang berkelanjutan

UCAPAN TERIMAH KASIH

Terimakasih kepada ibu dan bapak dosen di universitas islam negeri sumatrea utara pembimbing kami selama memimpin kami dalam penelitian kami sehingga selesai terima kasih kepada ibu bapak dosen .

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, 2004. Pedoman penilaian peningkatan kerja rumah sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes, 2010. Klasifikasi rumah sakit umum dan pemerintahan, Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Dinkes, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 496/Menkes/SK/IV/2005 Tentang Pedoman. Audit Medis Di Rumah Sakit.
- Djunaidi. (2006) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.
- Donabedian, A., 1980. Aspects of medical care administration, Harvad University. Press.
- Estu, Kusuma. (2017). "Keikutsertaan Kepala Keluarga Desa Tegalsari Ponorogo dalam Jaminan Kesehatan Nasional". Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Volume 5, Nomer 1, Maret 2017.
- Gibson, J., L., John, M., Ivancevich dan James H., Donnelly. 1996. Organisasi dan manajemen. Erlangga, Jakarta.
- Gilles, D.A., 1989. Management a systems approach, Philadelphia: W.B. Saunders. Company.
- Hair, J.F. et. al, 2010. Multivariate data analysis, 4-ed., Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan 2006 .
- Azwar, A. (1996) Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Cahyono, J. B. S. B. (2008) Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran. Yogyakarta: Kanisius.
- Firawati, Aumas Pabuty, A. S. P. (2012) 'Pelaksanaan Program Keselamatan Pasien di RSUD Solok', Jurnal kesehatan Masyarakat, 6(2), pp. 73–79. Available at: <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/93>.
- Gunawan, Fajar Yuli Widodo, T. H. (2015) 'Analisis Rendahnya Laporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit', Jurnal Kedokteran Brawijaya, 28(2), pp. 206–213. Available at: jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/download/962/479.