



## **STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAN PASIEN DI LAYANAN KESEHATAN: *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW***

**Hendri Andrian<sup>1</sup>, Vip Paramarta<sup>2</sup>, Kosasih<sup>3</sup>, Farida Yuliaty<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Pascasarjana, Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung  
[hendriandrian48@gmail.com](mailto:hendriandrian48@gmail.com)

### **Abstrak**

Strategi mutu pelayanan kesehatan sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kinerja pada layanan kesehatan. Sehingga perlunya peningkatan mutu dalam layanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara sistematis temuan ilmiah terkait mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan motivasi kerja dalam peningkatan kinerja petugas kesehatan di layanan kesehatan. Penelusuran pustaka dilakukan melalui beberapa basis data elektronik, termasuk *Google Scholar* dan *Pubmed* untuk menjaring artikel yang diterbitkan dari tahun 2020 hingga Juni 2025. Proses seleksi artikel dilakukan dalam beberapa tahap identifikasi dan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, diikuti dengan penilaian kelayakan artikel teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Semua tahap seleksi didokumentasikan menggunakan diagram alir PRISMA. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja petugas kesehatan dengan pemenuhan standar pelayanan, peningkatan kinerja unit pelayanan, dan pemanfaatan akreditasi secara optimal. Selain itu, peningkatan kinerja petugas kesehatan dapat dilakukan dengan memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk petugas kesehatan yang kompeten.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Kinerja Pegawai, Layanan Kesehatan, Mutu Pelayanan Kesehatan*

### **Abstract**

*Healthcare quality strategies are crucial because they influence patient satisfaction. Healthcare quality is influenced by performance, thus necessitating quality improvement in healthcare services. The purpose of this study was to systematically identify, evaluate, and synthesize scientific findings related to healthcare quality, patient satisfaction, and work motivation in improving healthcare worker performance. A literature search was conducted through several electronic databases, including Google Scholar and PubMed, to capture articles published from 2020 to June 2025. The article selection process involved several stages of identification and screening based on title and abstract, followed by an assessment of the eligibility of full-text articles based on inclusion and exclusion criteria. All selection stages were documented using a PRISMA flowchart. To improve the quality of healthcare services and healthcare worker performance, the study aimed to meet service standards, improve service unit performance, and optimally utilize accreditation. Furthermore, healthcare worker performance can be improved by ensuring the availability of qualified human resources, including competent healthcare workers.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Employee Performance, Healthcare Services, Healthcare Service Quality*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

Email : [hendriandrian48@gmail.com](mailto:hendriandrian48@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Aditama, 2017). Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Afrida, 2019). Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Kemenkes RI, 2024).

Peran Rumah Sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal Rumah Sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut yaitu 1) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 2) memelihara dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna. 3) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan. 4) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hubungan antara RS selaku produsen jasa pelayanan kesehatan dengan pasien selaku konsumen sangat berbeda dibandingkan dengan hubungan antara produsen dengan konsumen diluar bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan jalinan hubungan antara pasien sebagai konsumen dengan rumah sakit sebagai produsen pelayanan kesehatan memiliki beberapa ciri yang khas dari pelayanan kesehatan yang sangat spesifik yang tidak dimiliki oleh bidang lain. Perlunya meningkatkan pelayanan terutama dalam aspek mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Menurut Parlupi (2020) untuk mengatasi perbedaan tersebut selayaknya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu

memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Hal ini berkaitan dengan kinerja pegawai, dokter dan elemen rumah sakit.

Menurut Kemenkes RI (2024) mutu pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata rata penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Utomo, 2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Wijono, 2015).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberikan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien (Pohan, 2016). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan di dalam keakuratan tingkat kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Menurut penelitian menjelaskan bahwa hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kinerja dokter menunjukkan bahwa dokter gigi memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama. Persepsi responden terhadap variabel mutu menunjukkan bahwa dokter gigi memberikan mutu pelayanan yang cukup baik kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama (Nurul, 2022). Persepsi responden terhadap variabel kepuasan menunjukkan bahwa pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit pratama.

Tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator mutu pelayanan kesehatan (Natassa, 2019). Selaras bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif, maka hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif abstrak atau kurang eksak. Para ahli telah banyak mengembangkan model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengkuantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena (dimensi keperibadian, sikap, atau perilaku) agar lebih mudah dipahami. Sementara itu, bagi pemberi pelayanan kesehatan (*provider*) mengaitkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan ketersediaan peralatan, prosedur kerja atau protokol, kebebasan profesi dalam setiap

melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana

METODE

Penelitian ini merupakan telaah sistematis yang mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara sistematis temuan-temuan ilmiah terkait penerapan konsep rumah sakit hijau terhadap dampak mutu pelayanan rumah sakit. Penelusuran pustaka dilakukan melalui beberapa basis data elektronik, antara lain *Google Scholar* dan *pubmed* untuk menjaring artikel-artikel yang terbit tahun 2020 hingga April 2025. Proses seleksi artikel dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: identifikasi dan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, dilanjutkan dengan penilaian kelayakan artikel teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Semua tahap seleksi didokumentasikan menggunakan diagram alir PRISMA. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian yaitu “mutu pelayanan”, “kepuasan pasien”, “kinerja petugas kesehatan”, “kualitas pelayanan kesehatan”, “*quality of health service*”,

keluaran (*outcome*) atau hasil layanan kesehatan itu. “*quality of service*”, “*health worker perfotmance*”, “rumah sakit”, “*hospital*”. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: 1) artikel hasil penelitian empiris, 2) penelitian yang membahas tentang kepuasan kerja dan motivasi kerja dalam peningkatan kinerja pegawai di rumah sakit, 3) artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, 4) terbit pada jurnal *peer-review* dan relevan dengan fokus penelitian. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang bukan konteks layanan rumah sakit. Artikel yang lolos seleksi kemudian dianalisis secara deskriptif dan disintesis secara naratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pemilihan artikel dalam penelitian ini mengikuti alur sistematis yang digambarkan dalam diagram PRISMA berikut. Diagram ini menunjukkan tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan pemilihan akhir artikel yang disertakan dalam tinjauan sistematis. Dari total 1.377 artikel yang diidentifikasi, 10 artikel ditemukan memenuhi kriteria dan disertakan dalam analisis akhir.

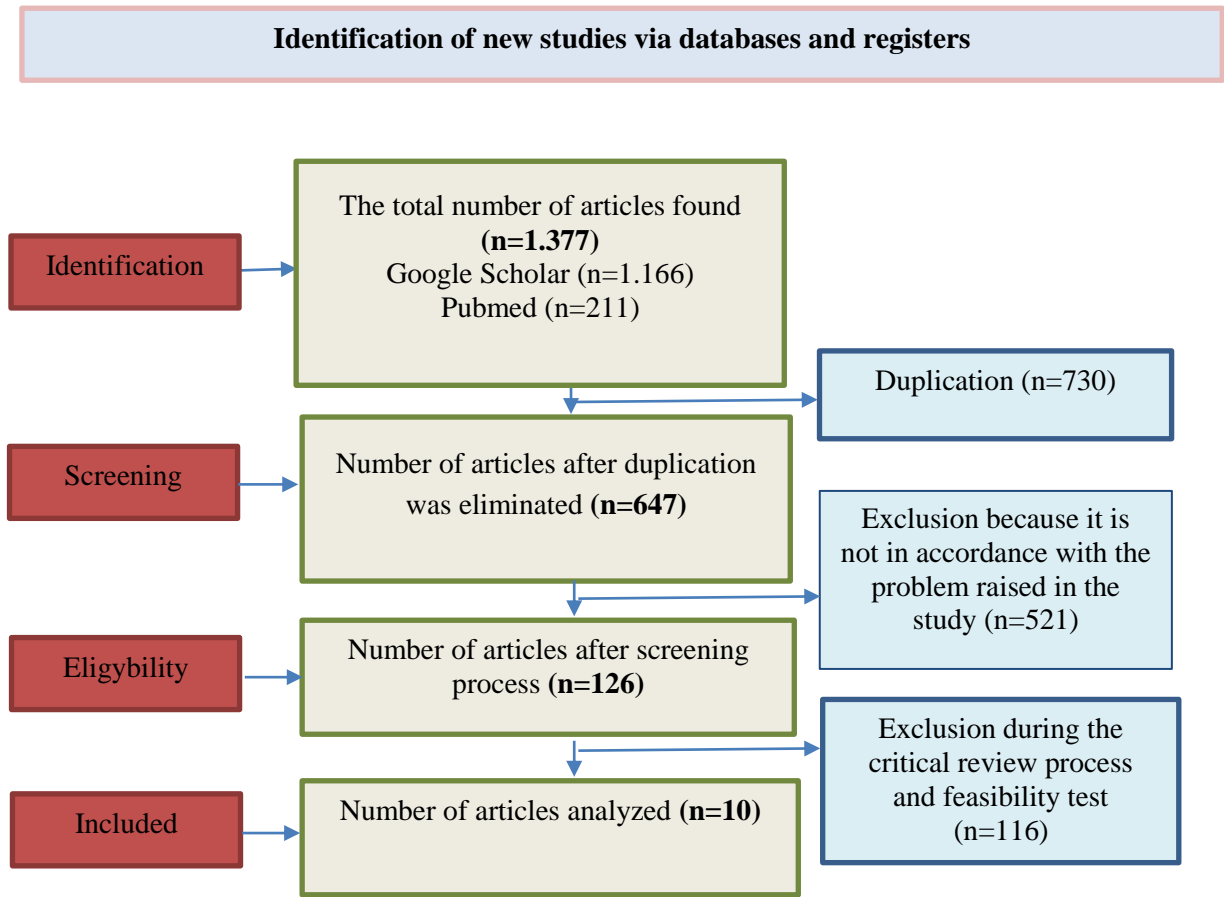


Figure 1. PRISMA (Search and Screening Strategy) of literature review

Table 1. Hasil Artikel

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian, Nama Jurnal	Tujuan & Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nurul Hidayah, - Muhardi Muhardi, Sri Suwarsih. (2022). Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. <i>Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 4, No.2</i>	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kinerja dokter gigi terhadap mutu pelayanan dan Implikasinya pada kepuasan pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (path analysis).	Hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kinerja dokter menunjukkan bahwa dokter gigi memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama.
2	Putu Febbry Indah Antari. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022. <i>Jurnal Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi Vol. 4, No.1</i>	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangibles yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 96.7%, pada dimensi reliability yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, pada dimensi responsiveness yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 100%, pada dimensi assurance yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, dan pada dimensi empathy yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 30%.
3	Aulia, R. (2017). - Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. <i>Dentino Jurnal Kedokteran Gigi Vol. 2, No.2</i>	Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin. Metode: Rancangan penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 400 orang pasien dengan menggunakan metode <i>consecutive sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>emphaty</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p<0,05$ ).
4	Anggia, P. (2020). - Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi. Padjadjaran <i>Journal of Dentistry Researchers and Student. Vol. 5, No.2</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas layanan kesehatan gigi di Poli Gigi pada Klinik Zamrud dan Klinik Asyifa Medika Padang.Metode: Desain penelitian adalah <i>cross-sectional</i> dengan populasi pasien BPJS Kesehatan yang memenuhi kriteria inklusi, dan mengunjungi klinik selama Februari 2018.	Hasil analisis di Klinik Zamrud menunjukkan bahwa dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ( $p=0,182$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Variabel tampilan fisik ( $p = 0,226$ ) dan jaminan ( $p=0,118$ ) tidak mempengaruhi kepuasan pasien; variabel kehandalan ( $p=0,048$ ), daya tanggap ( $p=0,003$ ), dan empati ( $p=0,007$ ), mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.



5	Sitti Jai Fitri Dewi Jalias, Fairus Prihatin Idris. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. <i>Journal of Muslim Community Health. Vol. 3, No.2</i>	- Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Minat Kembali pasien melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Makassar. Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi Puskesmas Tamalate Makassar sebanyak 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling.	Hasil: uji regresi diperoleh nilai $\rho = 0,045$ dimana $\rho < 0,05$ yang artinya ada pengaruh signifikan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien.
6	Desi Zainul Akmal, Helwen Heri, Agus Seswandi. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. <i>Jurnal Komunitas Sains Manajemen. Vol. 1, No.2</i>	- Tujuan penulisan adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan gigi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana data diambil menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari klinik gigi yang diteliti, pasien merasa aman dan nyaman saat berada di klinik namun pegawai belum sepenuhnya memberikan kwitansi saat dikasir. Kepuasan pasien menyimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke klinik gigi yang diteliti belum mendapat pendekatan secara emosional, kepuasan pasien terhadap kinerja dokter dan psikologi untuk pasien anak.
7	Nurul Hikmah Rangkuti, Umar Zein, Tri Ningsih Utami. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. <i>Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial. Vol. 5, No.2</i>	- Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah. - Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 85% dan sebesar 15% pasien menyatakan kurang puas. Kesimpulannya bahwa terdapat hubungan aspek fisik ( $p = 0,000$ ), reliabilitas ( $p = 0,000$ ), interaksi personal ( $p = 0,000$ ), pemecahan masalah ( $p = 0,000$ ) dan kebijakan ( $p = 0,000$ ) pada kepuasan pasien di poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak.
8	Apri Adiari Manu, Applonia Leu Obi, Rosliani Saragih. (2022). Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga Menggunakan Customer Satisfaction Indeks. <i>Dental Therapist Journal. Vol. 2, No.2</i>	- Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien BPJS di pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan rancangan <i>cross sectional</i> dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode CSI pasien BPJS yang mendapat pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur seperti jaminan (assurance) yaitu 88, 44%, empati (empathy) yaitu 91, 68%, kehandalan (reliability) yaitu 91, 99%, daya tanggap (responsibility) yaitu 92, 36%, dan tampilan fisik (tangible) yaitu 89, 49% termasuk kategori Sangat Puas.
9	Rezsa Marietha Zulmi, Denas Symond, Susi. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. <i>Andalas Dental Journal. Vol.</i>	- Tujuan bahwa penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi - Desain penelitian ini adalah desain <i>cross sectional</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kecamatan Guguk Panjang.	Hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Guguk Panjang Bukittinggi sudah baik (80,2%). Secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan diagram kartesius terlihat bahwa masih terdapat dimensi yang belum memenuhi kepuasan

7, No.2	Jumlah sampel ditentukan dengan rumus populasi diketahui. 8 Responden berjumlah 106 orang dengan 43 responden pada Puskesmas Rasimah Ahmad dan 63 responden pada Puskesmas Guguk Panjang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik consecutive sampling dimana subyek yang datang dan memenuhi kriteria inklusi langsung dijadikan sebagai sampel penelitian.	pasien dan perlu dilakukan perbaikan yaitu penampilan gedung dan bagian gigi serta sanitasi, serta peralatan gigi yang kurang.
10	<p>Zaenal Nurul Aripin. - Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.</p> <p>- Metode menggunakan survei analitik dengan pendekatan <i>crosssectional</i> study. Jumlah sampel sebanyak 52 orang dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.</p>	Hasil penelitian menunjukkan uji statistik diperoleh nilai p value: 0,000 (<0,05) dengan korelasi koefisien: 0,732. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

Pembahasan

Strategi mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kinerja petugas kesehatan dengan beberapa cara:

Mengembangkan Standar Pelayanan

Mengembangkan standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Gunnaidi, 2024). Mengembangkan standar pelayanan dapat dilakukan dengan strategi seperti mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pasien untuk menentukan standar pelayanan yang tepat, mengembangkan protokol yang jelas dan terstruktur untuk setiap jenis pelayanan, mengatur waktu pelayanan yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pasien, mengembangkan sistem dokumentasi yang akurat dan lengkap untuk memantau kualitas pelayanan, mengadakan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan standar pelayanan yang tinggi. Dengan mengembangkan standar pelayanan, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Handayani, 2024).

Peningkatan Kinerja Unit

Peningkatan kinerja unit di rumah sakit dapat dilakukan dengan mengembangkan tujuan dan sasaran yang jelas dan terukur untuk setiap unit, mengadakan evaluasi kinerja secara berkala untuk memantau kemajuan dan mengidentifikasi area perbaikan, mengembangkan pelatihan dan pengembangan, mengembangkan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan staf, mengoptimalkan sumber daya, mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, mengembangkan komunikasi dan kolaborasi,

mengembangkan komunikasi dan kolaborasi antara unit-unit yang berbeda untuk meningkatkan koordinasi dan kualitas pelayanan (Maulana, 2021).

Untuk meningkatkan kinerja unit dan kualitas pelayanan kepada pasien, beberapa strategi dapat dilakukan dengan engembangkan tujuan dan sasaran yang jelas, enetapkan tujuan dan sasaran yang spesifik, terukur, dan dapat dicapai. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti tenaga kerja, peralatan, dan teknologi. Handayani (2022) menjelaskan bahwa menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan staf, mengutamakan keselamatan pasien, mengutamakan keselamatan pasien dan mengurangi risiko kesalahan medis. Mengembangkan komunikasi efektif antara staf dan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien serta mengumpulkan umpan balik pasien untuk memahami kebutuhan dan harapan pegawai. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, rumah sakit dapat meningkatkan kinerja unit dan kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, rumah sakit dapat meningkatkan kinerja unit dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien (Chairanur, 2024).

Pemanfaatan Akreditasi Dengan Optimal

Pemanfaatan akreditasi dengan optimal dapat dilakukan dengan menggunakan standar akreditasi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Mengembangkan sistem manajemen mutu yang efektif untuk memantau dan meningkatkan kualitas

pelayanan, mengadakan evaluasi dan perbaikan, mengadakan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar akreditasi (Syaqinah, 2024). Mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Mengembangkan budaya mutu yang kuat di rumah sakit untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen staf terhadap kualitas pelayanan. Dengan memanfaatkan akreditasi secara optimal, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan reputasi institusi (Linardita, 2022). Meningkatkan kinerja petugas untuk kepuasan pasien dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan yang relevan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas.

Mengembangkan keterampilan petugas dalam bidang komunikasi, empati, dan pelayanan, menggunakan insentif, menggunakan insentif yang dapat memotivasi petugas untuk meningkatkan kinerja mereka, menghargai prestasi petugas yang berkinerja baik dan memberikan penghargaan yang sesuai (Fadila, 2021). Mengembangkan lingkungan kerja yang positif, mengembangkan lingkungan kerja yang positif dan mendukung untuk meningkatkan kinerja petugas. Mengurangi stres dan kelelahan petugas untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan meningkatkan kinerja petugas, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Maulana, 2021).

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja petugas kesehatan dengan pemenuhan standar pelayanan, peningkatan kinerja unit pelayanan, dan pemanfaatan akreditasi secara optimal. Selain itu, peningkatan kinerja petugas kesehatan dapat dilakukan dengan memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk petugas kesehatan yang kompeten.

## DAFTAR PUSTAKA

Afrida. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: UI

Aditama, T.Y. (2017). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.

Aulia, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*

Anggia, P. (2020). Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi.

Padjadjaran *Journal of Dentistry Researchers and Student*

Apri Adiari Manu, Applonia Leu Obi, Rosliani Saragih. (2022). Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga Menggunakan Customer Satisfaction Indeks. *Dental Therapist Journal*

Chairanur, Phonna, Dewi, Ami Nuryanti, Desima Boru Karo. (2021). *The Journal of Hospital Accreditation*

Desi Zainul Akmal, Helwen Heri, Agus Seswandi. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*

Fadilla, N. M. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*

Gunnaidi, Wahib Assyahri. (2024). Pelaksanaan Manajemen Patient Safety dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humanior*

Handayani, Muhammad Tahir, Sri Sakinah. (2022). Hubungan Organisasi Dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. *Journal of Public Health and Health Administration*

Kemenkes RI. (2024). *Unit Pelayanan Kesehatan* Kemenkes RI. Jakarta: UPT Kemkes

Linardita Ferial, Nova Wahyuni. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkat Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*

Maulana, A. (2021). Implementasi Hospital Bylaws Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Juristic*

Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*

Nurul, Ulumiyah. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*

Nurul Hidayah, Muhandi, Sri, S. (2022). Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Manajemen*

Nurul, H.R Umar. Z, Tri. N. Utami. (2021). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli gigi rumah sakit umum daerah Sultan Abdul Aziz Syah

- Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*
- Parlupi. S, A., Sutrisna, E. (2020). Budaya Keselamatan Pasien dan Faktor Penentunya (Studi Kualitatif di Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sustainable Competitive Advantage (SCA). *Jurnal Kesehatan*
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan (2st ed.)*. Jakarta: EGC
- Pohan, I. S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan (1st ed.)*. Jakarta: EGC.
- Putu. F. I. A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022. *Jurnal Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi*
- Sitti. J. F., Prihatin. I. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*
- Syaqinah Rahmatiah Mz, Hartati Bahar, Sri Tungga Dewi. (2024). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari tahun 2024. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit
- Utomo, Surya. (2018). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien RS. Referensi Pendukung untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan, Organisasi dan Praktisi Kesehatan. Medan: *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara*
- Wijono, Djoko. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Atrategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press
- Zaenal Nurul Aripin. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut. *Jurnal Politeknik Kesehatan Tasikmalaya*