



Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review

Strategies for Improving Healthcare Service Quality in Hospitals: A Systematic Literature Review

Hernida Dwi Lestari¹, Edom Rudianto Ottu², Antonia Helena Hamu³, Antonius Rino Vanchapo^{4*}

^{1,2}Prodi S-1 Ilmu Keperawatan, STIKES Sismadi

³Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kupang

⁴Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Universitas Ichsan Satya*

*Corresponding Author: van_chapo@yahoo.com

ABSTRAK

Sejarah artikel:

Diterima 11 Mei 2025

Revisi 13 Juni 2025

Diterima 23 Juni 2025

Kata kunci:

Strategi Kesehatan, Mutu
Pelayanan, Rumah Sakit

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan membutuhkan strategi agar dapat mempertahankan tingkat performa layanan kesehatan. Tujuan dari literature review ini untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Literature Review yang digunakan dalam penelitian ini dengan menetapkan artikel yang sesuai kriteria inklusi, eksklusi dan purposive sampling. Data base yang digunakan yaitu Google Scholar. Tahun publikasi sumber literature yang diambil yaitu 3 tahun terakhir antara tahun 2023 sampai dengan 2025 Sumber literature menggunakan bahasa indonesia. Hasil artikel yang diperoleh bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan meningkatkan keselamatan pasien, kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, kualitas sistem manajemen informasi rumah sakit (SIMRS), dan peran komite keperawatan. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dalam peningkatan mutu pelayanan pada instansi kesehatan dapat meliputi suatu aturan yang dapat mengatur atau menaungi dan melancarkan pelayanan. Strategi dilakukan secara optimal dengan monitoring dan evaluasi secara ketat

ABSTRACT

Keywords:

Health Strategy, Service Quality,
Hospital

The quality of health services is very important for the quality of health. The quality of health services can be seen in terms of form, appearance, performance of a service, and can be seen in terms of its function and aesthetics. Improving the quality of health services requires a strategy in order to maintain the level of health service performance. The purpose of this literature review is to find out what strategies are carried out in improving the quality of health services in hospitals. The Literature Review used in this study by determining articles that meet the inclusion, exclusion and purposive sampling criteria. The database used is Google Scholar.

The year of publication of the literature sources taken is the last 3 years between 2023 and 2025. The literature sources use Indonesian. The results of the articles obtained that the strategy for improving the quality of health services in hospitals by improving patient safety, cross-sectoral or government cooperation, standard operating procedure policies, the quality of the hospital information management system (SIMRS), and the role of the nursing committee. It can be concluded that the quality of health services as a degree or level of health service indicators that are carried out in accordance with applicable service standards. In improving the quality of services in health institutions, it can include a rule that can regulate or cover and facilitate services. The strategy is carried out optimally with strict monitoring and evaluation.

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti klinik pratama juga dapat memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberhasilan FKTP dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat dari ketercapaian indikator mutu pelayanan, yang mencakup berbagai aspek seperti waktu tunggu, kepuasan pasien, cakupan imunisasi, dan efektivitas pengobatan. Indikator-indikator ini mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi tolok ukur keberhasilan FKTP dalam melaksanakan perannya Meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam aspek pelayanan kesehatan, semakin mendorong masyarakat untuk menuntut pengembangan layanan kesehatan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan kemajuan zaman, pengembangan layanan, terutama dalam bidang kesehatan, menjadi semakin penting. Menanggapi tuntutan tersebut, pemerintah sebagai penyelenggara layanan perlu memberikan perhatian khusus dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan yang tersedia. Indikator mutu pelayanan Kesehatan merupakan tingkat layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir dari interaksi antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan (Saputra F, 2025).

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Seiring dengan kemajuan zaman, kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini membuat harapan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit juga semakin tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal agar dapat memenuhi harapan pasien dan memberikan kepuasan maksimal. Kepuasan pasien tersebut dapat diperoleh dari kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dan dapat menjadi alat evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan layanannya (Ramadhan DS, 2025).

Manajemen mutu pelayanan rumah sakit merupakan aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan berkualitas tinggi. Dalam era kompetisi global dan meningkatnya ekspektasi pasien, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan kesehatan yang memadai, tetapi juga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara berkelanjutan. Manajemen mutu yang baik membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi, mengukur, dan memperbaiki area-area yang membutuhkan peningkatan, serta memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi dan regulator dipatuhi. Dengan manajemen mutu yang efektif, rumah sakit dapat mengurangi risiko medis, meningkatkan kepuasan pasien, dan pada akhirnya memperkuat reputasi institusi. Pendekatan ini juga berperan penting dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesejahteraan pasien dan masyarakat secara keseluruhan (Fitriani AD, 2025).

Kesehatan sebagai salah satu faktor utama kesejahteraan masyarakat. Kesehatan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Dalam meningkatkan kesehatannya masyarakat



mebutuhkan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang digunakan. Salah satunya rumah sakit. Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan dinilai melalui indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku., mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu (Romadhani AS, 2025).

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 estetisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan ataupun tingkat performa layanan kesehatan. Peningkatan mutu juga berkaitan dengan berkualitaskannya dalam kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas memiliki peranan penting ketika pasien mulai memilih penyedia pelayanan kesehatan berdasarkan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dari pengalaman sebelumnya. Banyak administrator rumah sakit yang mulai memanfaatkan persepsi pasien untuk mengatur pelayanan dan staf mereka untuk perbaikan terus- menerus dalam kinerja organisasi secara keseluruhan (Putra, 2025).

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Stándar Teknis Pemenuhan Stándar Pelayanan Minimal Kesehatan pasal 1 ayat 3 Menyatakan Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar kesehatan serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai dengan standar teknis agar hidup secara layak. Hal ini selaras dengan pasal 4 Tenaga Medis adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan profesi kedokteran atau kedokteran gigi yang memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Pasal 5. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Pasal 6. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Mamengko RS, 2024).

Kajian Teoritis Strategi

Strategi merupakan suatu cara yang dipilih orang seseorang dalam rangka pelaksanaan kebijakan atau rencana dalam jangka panjang demi tercapainya tujuan organisasi. Mutu strategi merupakan penetapan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar (Istihara W, 2025).

Mutu

Mutu pelayanan Kesehatan sangat dipengaruhi oleh standar perawatan medis. Bentuk, tampilan, kinerja, serta estetika dan tujuan dari suatu layanan, semuanya dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan kesehatan tertentu. Untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kinerja pelayanan kesehatan, diperlukan pula rencana peningkatan mutu pelayanan tersebut. Tingkat pelayanan yang layak akan meningkatkan mutu pelayanan yang merupakan komponen yang sangat penting dalam bidang pelayanan rumah sakit. Derajat atau tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang diukur dari kualitasnya (Agustina D, 2023).

Mutu layanan kesehatan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah institusi. Mutu layanan mencakup berbagai aspek seperti ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, hingga bagaimana pasien diperlakukan selama proses pelayanan (Khamidah IN, 2024)

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan pasien yaitu untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin. Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (public health services) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat (Satrianegara MF, 2024).

Bentuk pelayanan yang efektif bagi pasien jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah serta secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya dengan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu, sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ialah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat (Ahmadi, 2025). Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif kepada pemberi pelayanan yang juga akan memberi kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi layanan dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Kartono, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan Metode literatur review dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi, eksklusi dan purposive sampling yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini dapat bersumber dari literatur dengan memiliki populasi pada tempat penelitian yang beralokasi di Rumah sakit. Kriteria inklusi pada penelitian ini dapat bersumber dari literatur yang memiliki populasi penelitian pada tempat penelitian. Tidak ada intervensi dan komparasi pada jurnal. Hasil penelitian dari jurnal menjelaskan tentang mutu pelayanan kesehatan di pelayanan Rumah Sakit, Metode penelitian meliputi literatur review. Tahun publikasi sumber literatur yang diambil yaitu 3 tahun terakhir antara tahun 2023 sampai dengan 2025. Sumber literature ini hanya dapat menggunakan bahasa indonesia. Sumber literature memiliki populasi penelitian yang bekerja di pelayanan kesehatan atau Rumah Sakit. Metode penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah Metode literatur review.

Tinjauan literatur review ini adalah "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit". Metode pencarian literature menggunakan situs jurnal yang digunakan adalah jurnal yang telah terakreditasi SINTA dengan mesin pencarian Google Scholar. "Strategy" and "Quality Improvement in "Hospitals". Proses tersebut digunakan untuk memfokuskan pada tujuan hasil pencarian secara sistematis..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelusuran data base diperoleh sejumlah 1.890 Artikel. Selanjutnya dilakukan pengecekan duplikasi apakah ada duplikasi atau tidak. Setelah artikel dilakukan pengecekan duplikasi dan dikeluarkan, didapatkan 908 artikel yang kemudian pengulas lakukan screening judul serta abstrak sehingga didapatkan 10 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan review. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yaitu penelaahan full-text berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas. Sepuluh artikel penelitian yang memenuhi syarat kemudian dikaji kualitasnya dan disintesis dalam literature review ini. Berikut diagram PRISMA dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 PRISMA (Search And Screening Strategy) Of Literatue Review

Identification	Screening		Included
Jumlah artikel yang di dapatkan pada penelusuran awal (n = 1.890)	Jumlah artikel hasil seleksi 1 (n = 1.530)	Jumlah artikel hasil seleksi 2 (n = 117)	Jumlah artikel hasil seleksi 3 (artikel yang dianalisis) (n=10)
Jumlah artikel yang dikeluarkan dari hasil seleksi 1 (n= 1.890) 1. 3 tahun terakhir; 2. Full Text 3. Scholarly Journals 4. Research Article 5. Open Access	Jumlah yang dikeluarkan dari hasil seleksi 2 (n= 908)	Jumlah yang dikeluarkan dari hasil seleksi 3 (n = 30) Tidak relevan dengan tujuan penulisan manuscript (setelah membaca artikel secara menyeluruh)	

Tabel 2 Artikel yang Direview

No.	Author	Year	Title	Metodologi	Result	Findings
1.	Dewi Agustina, Lutfiyah Nada Salsabila, Eka Madani Nasution, Deliana S	2023	Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit	Literatur Review	Pada hakikatnya hasil mutu dan kualitas pelayanan ini akan menghadirkan kepuasan karena erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien tersebut. Mutu pelayanan Kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh derajat Kesehatan yang optimal.	Pada kesempatan ini pasien dapat merasakan akan kepuasan pelayanan dari tenaga medis untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan memperoleh jaminan Kesehatan yang optimal bagi klien dan masyarakat.
2.	Dewi Agustina, Vivi Ridha Munawarah, Winda	2023	Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review	Literatur Review	Dari hasil yang telah 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	Tingginya mutu pelayanan Kesehatan yang baik terhadap klien dengan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang melalui tata manajemen yang baik dalam pelayanan di rumah sakit.

					akan mempercepat proses administrasi. Sehingga dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit.	
3.	Irgi Biantara, Dety Mulyanti	2023	Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review	Literatur Review	Strategi manajemen informasi layanan kesehatan di rumah sakit dengan melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP), pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan, dan Perluasan Promosi atau Pelayanan Rumah Sakit.	Dalam memberikan pelayanan pada klien untuk dapat meningkatkan SDM kepada masyarakat dalam system pengembangan pelayanan Kesehatan yang baik di rumah sakit.
4.	Windy Oliviany, Dimas Ageng Prayogo, Dety Mulyanti	2023	Analisis Manajemen Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review	Literatur Review	Manajemen keselamatan pasien yang dilakukan di rumah sakit yaitu dengan sistem pelaporan pasien, budaya keselamatan pasien, penerapan standar keselamatan pasien, penerapan komunikasi efektif dan mengurangi risiko infeksi. Dapat disimpulkan bahwa manajemen keselamatan pasien menjadi sebuah hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Manajemen keselamatan pasien juga sebagai komponen indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mutu pelayanan rumah sakit.	Dalam memebrikan pelayanan Kesehatan kepada klien dan yang dapat perlu di perhatikan oleh seorang tenaga Kesehatan adalah dapat memberikan penerapan standar keselamatan yang efektif kepada pasien maupun pemberi pelayanan.
5.	Saturnina Fernandes Belo	2025	Mutu Pelayanan Keperawatan dan	Literatur Review	Mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan 1)	Dalam dunia Kesehatan juga sangat perlu dan sangat di



JURNAL VOKASI KESEHATAN



			Kepuasan Pasien		<p>mutu sangat penting dalam pelayanan, terutama dalam pelayanan kesehatan/keperawatan di puskesmas dan di rumah sakit guna untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. 2) dengan memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual dan pelayanan itu sendiri yang meliputi aspek bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. 3) dampak dari peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah meningkatkan derajat kesehatan/keperawatan, meningkatnya kepuasan pasiendan untuk kembali menggunakan jasa layanan di puskesmas dan rumah sakit.</p>	<p>butuhkan adalah mutu pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan pada klien ataupun seorang tenaga Kesehatan dalam memberikan sebuah pelayanan.</p>
6.	Suci Fajarimah, Ambia Nurdin, Dian Rahayu, Kiki Asrifa Dinen, Khairuman	2023	Implentasi Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir (Systematic Literature Review)	Literatur Review	<p>Pada Rokan Hilir Program Jaminan Kesehatan belum terimplementasi dengan baik. Berdasarkan anggaran kesehatan perkapita menurut kabupaten/kota di Provinsi Riau tahun 2021. Kabupaten Rokan Hilir menempati posisi 2 terendah setelah Pekanbaru yaitu sebesar 279.167</p>	<p>Fasilitas Kesehatan juga dapat membantu akan seluruh masyarakat dalm membutuhkan pelayanan Kesehatan dalam hal ini terdapat berbagai program Kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Nasional.</p>
7.	Ade Amallia	2024	Digitalisasi Kesehatan Dalam	Literatur Review	<p>Menunjukkan digitalisasi kesehatan memberikan peran</p>	<p>Peningkatan kualitas dalam pelayanan</p>

			Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan		positif terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam dunia medis, seperti halnya peningkatan aksesibilitas layanan, dan terjaganya akurasi data pasien dengan baik. Implementasi teknologi yang saat ini telah berjalan salah satunya ialah rekam medis elektronik, sebagai bentuk upaya pengambilan keputusan klinis yang lebih baik kedepannya, guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.	Kesehatan dapat memberikan berupa digitalisasi untuk dapat memberi manfaat bagi seluruh masyarakat yang ada di pelosok bumi Indonesia.
8.	Mochammad Malik Ibrahim, Anggilia Difani Putri, Dhe Sinta Maharani, Laylatul Maghfiroh, Nur Halima, Nuril Hidayati, Risqiyatus Sholiha	2024	Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit	Literatur Review	Berdasarkan review jurnal yang telah diteliti menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan kepuasan peserta BPJS sudah baik. Namun, rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap peserta pengguna BPJS terutama dalam hal bukti fisik, respon, jaminan dan empati.	Proses peningkatan mutu pelayanan yang baik dengan adanya kartu BPJS sehingga pelayanan Kesehatan bagi masyarakat yang memiliki minimnya ekonomi bisa dapat terbantu untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.
9.	Anggi Novita Sari, Nabilla Tawaqal Ainy Kusuma, Ulfiyah Az-Zahra Dahlan, Putri Alvia Ritonga, Sri Hajjah Purba	2024	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien:	Literature Review	Hasil analisis mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun ada beberapa penelitian yang mengatakan jaminan (assurance) pada pelayanan kesehatan	Untuk mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang di targetkan harus dapat meliputi dengan segala teliti dan dapat di analisis dan di perhitungkan dengan baik agar dapat hasil yang sesuai dengan target.

					masih kurang sehingga dalam mutu pelayanan kesehatan diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan karena apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, praktis di dapat serta di jangkau.	
10	Fita Rusdian Ikawati	2 0 2 4	Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit	Literature Review	Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai sistem informasi kesehatan terkomputerisasi di rumah sakit Indonesia menjanjikan berbagai manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan kesehatan	Peningkatan Kesehatan dan pelayanan yang bermutu untuk menjadi salah satu tanggung jawab, bagi seorang perawat juga harus dapat memiliki buku kajian yang dapat membantu untuk melaksanakan pelayanan bagi klien dan dapat mempermudah segalah proses pelayanan

Hasil dari 10 artikel yang diperoleh bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yaitu dengan meningkatkan Keselamatan Pasien, Kerjasama Lintas Sektoral Atau Pemerintah, Kebijakan Standar Prosedur Operasional, Kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), dan Peran Komite Keperawatan. Dari 10 artikel tersebut juga dapat mencakup akan segala kebutuhan dalam memberikan manfaat pelayanan kesehatan yang baik di sebuah rumah sakit dengan memenuhi sarana dan prasarana. Untuk pelayanan kesehatan juga dapat memiliki sebuah aturan yang dapat mengatur dalam peraturan perundang-undang yang mengatur tentang kesehatan, untuk dapat mengayomi dan memelihara dan melindungi klien, perawat, dokter ataupun segala alat-alat kesehatan dan obat-obatan dalam masa pegguna.

PEMBAHASAN

Keselamatan Pasien

Keselamatan pasien merupakan elemen krusial yang menjadi landasan dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Konsep ini tidak hanya menjadi indikator keberhasilan organisasi kesehatan, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap keselamatan individu, tim, dan pasien yang dilayani. Penerapan budaya keselamatan dapat mencakup berbagai aspek, seperti

peran kepemimpinan, pengelolaan risiko, pelaporan insiden, penyusunan staf, dan komunikasi yang efektif, serta dukungan sarana dan prasarana yang menunjang. Meskipun telah banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien, tantangan dalam implementasinya masih signifikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya pelaporan insiden belum berjalan optimal, dan langkah-langkah untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan belum sepenuhnya diterapkan. Faktor-faktor seperti rendahnya motivasi staf, kurangnya pelatihan, dan keterbatasan sumber daya sering menjadi hambatan utama. Ketidakefektifan komunikasi dan lemahnya peran kepemimpinan juga turut memengaruhi rendahnya penerapan budaya keselamatan pasien di banyak institusi Kesehatan (Julike, 2025).

Keselamatan adalah prinsip dasar dalam layanan kesehatan dan merupakan komponen yang paling utama dari manajemen mutu. Keselamatan pasien harus ditingkatkan secara komprehensif dengan melibatkan berbagai tindakan dalam peningkatan kinerja, keselamatan lingkungan dan manajemen risiko, pengendalian infeksi, penggunaan obat-obatan yang aman, alat medis yang aman, praktik klinis yang aman bagi pasien, dan lingkungan perawatan yang kondusif. Ini mencakup hampir semua disiplin dan pelaku perawatan kesehatan, dan karenanya membutuhkan pendekatan beragam aspek untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko aktual dan potensial terhadap keselamatan pasien dalam layanan individu dan menemukan solusi jangka panjang yang luas untuk sistem secara keseluruhan. Keselamatan pasien merupakan bagian integral dari pemberian perawatan berkualitas, mencapai standar keselamatan pasien yang dapat diterima mensyaratkan bahwa semua pengaturan perawatan kesehatan mengembangkan sistem keselamatan pasien yang komprehensif, termasuk budaya keselamatan dan dukungan organisasi untuk proses keselamatan. Meskipun ada perbedaan dalam sistem perawatan kesehatan di berbagai negara, ada beberapa masalah universal yang memengaruhi pasien yaitu kesalahan yang dapat dicegah yang mengarah pada cedera dan kematian. Sangat penting bagi kita untuk memeriksa dan memahami rincian tentang bagaimana layanan kesehatan diberikan, menerapkan proses yang mendukung perawatan yang aman, efisien, berkualitas tinggi (Wisudawan O, 2024).

Kerjasama Lintas Sektoral atau Pemerintah

Kerjasama lintas sektor sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebab, dengan keterlibatan lintas sektor, berbagai kegiatan pelayanan kesehatan dan kualitas kesehatan masyarakat lebih terpantau. Sehingga hal ini sangat penting untuk dilakukan sebagai langkah strategih meningkatkan mutu pelayanan. Akses pelayanan kesehatan merupakan kesempatan untuk mencapai dan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan situasi dari kebutuhan yang dirasakan. Akses mengandung arti pelayanan kesehatan tersedia kapanpun dan dimanapun diperlukan oleh masyarakat (Khoiriyah L, 2025).

Kebijakan Standar Prosedur Operasioal

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas profesi. Hal ini bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana Standar Operasional Prosedur memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. SOP juga dapat meningkatkan mutu pelayanan jika menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit kerja (Taufiq, 2025).

Kualitas System Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS)

SIMRS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Sedangkan Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi,



perangkat, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

Berdasarkan Permenkes No. 82 tahun 2024 TENTANG SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT pasal 4 (a) kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; SIMRS ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit(6). Sistem kesehatan merupakan suatu tatanan yang dijalankan guna untuk tercapainya derajat atau mutu kesehatan yang tinggi serta merata. Melalui upaya-upaya dan tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. World Health Organization (WHO) merumuskan tujuan tersebut dalam satu paduan tiga kata yakni Efficiency, Equity, Quality yang kemudian dikenal dengan EEQ. Sistem Kesehatan terdiri atas dua bagian yang merupakan subsistemnya, yaitu sistem Pelayanan Kesehatan Perorangan (Medical Service atau Pelayanan Medis) dan Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Public Health Service). (Rahman MA, 2025).

Peran Komite Keperawatan

Keberadaan Komite Keperawatan bukan untuk mengungguli peran Bidang Keperawatan, begitu juga sebaliknya. Keduanya adalah setara dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Karena itulah penting dilakukan penyatuan persepsi dan membangun komitmen bersama sebagai upaya knowledge management agar perbedaan peran dan fungsi yang ada dapat diarahkan untuk saling bersinergi menjadi sumber kekuatan bagi Rumah Sakit. Mengingat sangat pentingnya Komite Keperawatan terhadap hidup dan berkembangnya profesionalitas tenaga keperawatan yang memberikan asuhan kepada pasien maka perlu disadari oleh semua pihak bahwa Komite Keperawatan utamanya diselenggarakan untuk tujuan-tujuan yang baik sehingga harus diselenggarakan dengan cara-cara yang baik pula. Keberadaan Komite Keperawatan bukan untuk mengungguli peran Bidang Keperawatan, begitu juga sebaliknya. Keduanya adalah setara dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Karena itulah penting dilakukan penyatuan persepsi dan membangun komitmen bersama sebagai upaya knowledge management agar perbedaan peran dan fungsi yang ada dapat diarahkan untuk saling bersinergi menjadi sumber kekuatan bagi Rumah Sakit (Pertiwiwati E, 2024).

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fachrurrozi, D. A. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*.
- Ahmadi Ahmadi, A. A. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*.
- Amallia, A. (2024). Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal Of Nusantara*.
- Anggi Novita Sari, N. T.-Z. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Literature Review. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Medis (JKTM)*.
- Arifah Devi Fitriani, D. T. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Oleh Tenaga Kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan. *Jurnal Pengabdian dan Keberlanjutan Masyarakat*.
- Ariska Sukma Romadhani, H. A. (2025). Pelayanan Keperawatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Keselamatan Pasien. Jakarta.
- Belo, S. F. (2025). Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien. *Journal Ners*.

- Dewi Agustina, L. N. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*.
- Dewi Agustina, V. R. (2023). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1.
- Dian Sri Ramadhan, L. H. (2025). Analisis Manajemen Perubahan Sebagai Strategi Semen Padang Hospital Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*.
- Endang Pertiwiwati, A. (2024). Peran Komite Keperawatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Dunia Keperawatan*.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Journal Of Multidisciplinary Research and Developmennt*.
- Ilma Nur Khamidah, S. M. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*.
- Irgi Biantara, D. M. (2023). Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1.
- Kartono Kartono, P. W. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. *Jurnal Riset Mannajemen dan Ekonomi*.
- Katarine Julike, A. P. (2025). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Di Uptd Puskesmas Deli Tua. *Jurnal Kedokteran STM*.
- Lailatul Khoiriyah, R. S. (2025). Pendekatan Dinas Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Dasar Maternal Pada Komunitas Adat Terpencil Suku Anak Dalam Di Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Merlin Abd. Rahman, I. A. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie. *Journal Health & Science*.
- Mochammad Malik Ibrahim, A. D. (2024). Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ar Rahma*.
- Muhammad Fais Satrianegara, A. M. (2024). Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015. *The Publik Health Science Journal* .
- Owildan Wisudawan B, N. A. (2024). Stres Kerja dan Keselamatan Pasien: Literature Review. *The Indonesian Journal of Health Promotion*.
- Putra. (2025). Sinergi Halodoc Dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di Masa. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Rudolf Sam Mamengko, M. K. (2024). Implementasi Otonomi Desa Berdasar Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Nuansa Akademik*.
- Saputra, F. (2025). Pengaruh Faktor Manajemen Internal terhadap Ketercapaian Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Suci Fajarimah, A. N. (2023). Implmentasi Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir (Systematic Literature Review). *Public Health Journal*.
- Taufiq, A. R. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*.
- Windy Oliviany, D. A. (2023). Analisis Manajemen Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Journal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1.
- Wulandari Istihara, I. I. (2025). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. H. MOH ANWAR KAB. SUMENEP. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.