

Analisis Sistem Dan Kompleksitas Pelayanan Rumah Sakit

Tarisa Rahmawati^{✉1}, Alda Ramadhika.²

^{1 2} Manajemen Pelayanan Rumah Sakit, Universitas Teknologi Digital, Bandung, Jawabarat

Abstrak

A hospital is a health facility that provides health services evenly by prioritizing disease healing and health recovery that is carried out harmoniously and integrated. The method used in this study is literature review, and involves a number of activities involving library data collection on improving the quality management of health services in hospitals. The results and discussion in this study are health services are efforts made alone or together in an organization to maintain and improve health, prevent and treat diseases and restore health aimed at individuals, groups and communities. Health services in hospitals have a high level of complexity (capital-intensive, labor-intensive and technology-intensive) which is indispensable in improving public health status. Currently, quality health services are a basic need that everyone needs. Good quality health care can cause satisfaction in every patient. In an effort to maintain the quality of health services in hospitals, the nursing profession plays an important role and as the main key in hospital services.

Keywords: Service System, Complexity, Hospital

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu literature review, dan melibatkan sejumlah kegiatan yang melibatkan pengumpulan data perpustakaan tentang peningkatan manajemen mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini yaitu pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki tingkat kompleksitas tinggi (padat modal, padat karya dan padat teknologi) yang sangat diperlukan dalam peningkatan status kesehatan masyarakat. Saat ini pelayanan kesehatan bermutu menjadi kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dalam usaha menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, profesi keperawatan berperan penting dan sebagai kunci utama dalam pelayanan rumah sakit

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Kompleksitas, Rumah Sakit

✉ Corresponding author : Tarisa Rahmawati
Email Address : tarisarahmawati035@gmail.com
tarisa10120015@digitechuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki tingkat kompleksitas tinggi (padat modal, padat karya dan padat teknologi) yang sangat diperlukan dalam peningkatan status kesehatan masyarakat. Saat ini pelayanan kesehatan bermutu menjadi kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Pergeseran kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dipengaruhi oleh peningkatan tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat sebagai pengguna jasa yang menimbulkan perubahan perilaku termasuk didalamnya tuntutan kebutuhan pelayanan kesehatan publik (Herlambang dan Murwani, 2012: 107-114; Nursalam, 2012: 4). Kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan publik tersebut mewajibkan rumah sakit sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan professional (Hadjam, 2001: 111).

METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Metode ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai sistem pelayanan dan kompleksitas pelayanan di rumah sakit berdasarkan literatur yang relevan. Studi literatur akan mengkaji berbagai sumber yang meliputi buku, jurnal, artikel ilmiah, laporan, dan regulasi yang berkaitan dengan topik penelitian

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik sistem pelayanan dan kompleksitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendetail mengenai topik yang diteliti.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber sekunder, yaitu literatur yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data meliputi:

1. Buku teks dan referensi akademik terkait sistem dan kompleksitas pelayanan di rumah sakit.

2. Jurnal-jurnal ilmiah yang mempublikasikan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit.
3. Artikel-artikel dari konferensi atau seminar terkait manajemen rumah sakit dan pelayanan kesehatan.
4. Laporan resmi dari instansi pemerintah dan organisasi kesehatan.
5. Regulasi dan peraturan yang mengatur operasional dan pelayanan di rumah sakit (misalnya, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui studi literatur yang melibatkan langkah-langkah berikut:

1. Identifikasi Sumber: Menyusun daftar sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian.
2. Pengumpulan Data: Mengakses dan mengumpulkan literatur dari berbagai database ilmiah, perpustakaan, dan sumber online lainnya.
3. Evaluasi Sumber: Mengevaluasi kredibilitas dan relevansi setiap sumber yang diperoleh.
4. Sintesis Data: Mengorganisir dan menyintesis informasi dari berbagai sumber untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai sistem dan kompleksitas pelayanan di rumah sakit.

3.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis konten dengan langkah-langkah berikut:

1. Reduksi Data: Mengidentifikasi dan mengelompokkan informasi yang relevan dari literatur yang telah dikumpulkan.
2. Kategorisasi: Mengkategorikan informasi berdasarkan tema utama seperti pengertian sistem pelayanan rumah sakit, jenis dan klasifikasi rumah sakit, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan kompleksitas pelayanan.
3. Interpretasi: Menginterpretasikan data untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai sistem pelayanan, kompleksitas pelayanan, dan cara meningkatkan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit.
4. Penyajian Data: Menyusun hasil analisis dalam bentuk deskriptif yang sistematis dan mudah dipahami.

3.6 Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, langkah-langkah berikut dilakukan:

1. Triangulasi Sumber: Menggunakan berbagai sumber literatur untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan terpercaya.

2. Peer Review: Melibatkan ahli atau rekan sejawat untuk meninjau dan memberikan masukan terhadap hasil penelitian.
3. Konsistensi Analisis: Menjaga konsistensi dalam proses pengumpulan dan analisis data dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis sistem dan kompleksitas pelayanan rumah sakit

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic, menurut WHO (World Health Organization). Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat

Menurut Depkes RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sedangkan menurut Levey dan Loomba (1973) pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Sistem pelayanan di rumah sakit merujuk pada struktur dan proses yang digunakan oleh rumah sakit untuk memberikan perawatan medis dan layanan kesehatan kepada pasien. Ini melibatkan berbagai komponen, termasuk penerimaan pasien, diagnosis, perawatan medis, tindakan pembedahan (jika diperlukan), perawatan pasca-perawatan, administrasi, serta koordinasi dengan berbagai departemen dan staf medis.

Sistem pelayanan di rumah sakit biasanya melibatkan beberapa tingkatan perawatan, mulai dari pemeriksaan awal di unit gawat darurat hingga perawatan jangka panjang di unit rawat inap atau rawat intensif. Di samping itu, sistem ini juga mencakup aspek lain seperti manajemen informasi pasien, penjadwalan, pengaturan sumber daya, kebijakan dan prosedur, dan aspek keuangan.

Tujuan utama dari sistem pelayanan di rumah sakit adalah memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien dengan efisien dan efektif, serta memastikan keselamatan dan kesejahteraan mereka. Sistem ini juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara holistik, termasuk aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual.

Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan.

SIMPULAN

Untuk mengidentifikasi sistem pelayanan di rumah sakit, perlu diingat bahwa sistem ini harus memenuhi beberapa syarat utama, yaitu profesionalisme, efisiensi, efektifitas, serta kepedulian terhadap pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus memiliki staf kesehatan yang berpengalaman, fasilitas medis yang lengkap, prosedur pelayanan yang jelas, teknologi medis yang modern, serta budaya organisasi yang mengutamakan keprofesionalan dan kepedulian terhadap pasien.

Mengidentifikasi kompleksitas sistem pelayanan di rumah sakit, perlu diingat bahwa sistem ini melibatkan banyak komponen, proses, dan aktor yang saling terkait. Dalam mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit harus mempertimbangkan faktor-faktor tersebut serta menyelesaikan tantangan-tantangan yang dihadapi. Oleh karena itu, perlu adanya analisis lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kompleksitas sistem pelayanan di rumah sakit.

Dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada pasien di rumah sakit, perlu diingat bahwa setiap elemen penting dalam proses pelayanan harus dipertimbangkan dan ditingkatkan. Oleh karena itu, rumah sakit harus berfokus pada meningkatkan keterampilan staf, melatih budaya organisasi, meningkatkan teknologi, serta mengembangkan prosedur dan melakukan pengawasan yang efektif untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada pasien.

Dalam mengidentifikasi kualitas pelayanan di rumah sakit, perlu diingat bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk menjamin keselamatan dan kesehatan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus mempertimbangkan indikator-indikator tersebut dan mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu hal yang kompleks dan memerlukan perbaikan terus-menerus. Mutu pelayanan kesehatan tergantung pada mutu pendidikan dan pengetahuan kesehatan di masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Referensi :

- Azwar, Azrul. 1995. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual. *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.*
- Dewanto, S., Santosa, A., Andriani, D., Industri, T., & Indonesia, U. K. (2020). Simulasi Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Menggunakan Simulasi Kejadian Diskrit. *Ina. J. Ind. Qual. Eng*, 8(1), 25-36

- Topan, M., & Najooan, X. B. (2015). Perancangan sistem informasi manajemen rumah sakit berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 6(1)
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64.
- Nugraheni, R. (2017). Analisis pelayanan rekam medis di rumah sakit x kediri jawa timur. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 2(2), 169-175.
- Levei dan Loamba dalam Stefanus, et.al. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota (JAMKESDA dan SPM), (Jurnal Administrasi Publik)
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2008. Sosiologi Untuk Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika
- Alimun hidayat, A. Aziz. 2008. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Aziz Alimul H. 2008. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Depkes RI. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta
- Dubois & Miley. 2005. Pelayanan Kesehatan Edisi terjemahan. Jakarta : EGC
- Satrianegara, M. Fais. 2009. Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Tanjung, I., & Sukrianto, D. (2017). Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Terpadu Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Prov. Riau. *Jurnal Intra Tech*, 1(1), 43-54
- Meina, D., & Maryati, H. (2020). GAMBARAN SISTEM PELAYANAN FARMASI RUMAH SAKIT DI RUMAH SAKIT" X" KOTA BOGOR TAHUN 2019. *PROMOTOR*, 3(6), 560-568
- Ruliyandari, R. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pelayanan Rumah Sakit Syariah di Kota Yogyakarta. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 153-161.