



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Kajian Literatur: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit

Literature Review: Factors Affecting the Quality of Health Services in Hospitals

Muhammad Nabil Faiz¹, Fani Rulianda Ritonga², Nurul Anjaini³, Ayu Sukma Putri Sembiring⁴, Nelsih Adelia⁵, Dewi Agustina^{6*}

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Sumatera Utara

*Corresponding Author: E-mail: dewiagustina@uinsu.ac.id

Artikel Review

Article History:

Received: 09 May, 2025

Revised: 20 May, 2025

Accepted: 20 May, 2025

Kata Kunci:

Mutu Layanan Kesehatan, Standar Mutu, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

Keywords:

Quality Of Health Services, Quality Standards, Patient Satisfaction, Hospitals

DOI: [10.56338/jks.v8i5.7453](https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7453)

ABSTRAK

Mutu layanan kesehatan di rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk menyajikan berbagai faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan memahami faktor-faktor ini, kita dapat melihat bagaimana berbagai elemen, baik yang bersifat internal maupun eksternal, dapat berkontribusi dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi literatur (literature review) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit peneliti mengakses berbagai sumber akademik yang terpercaya, termasuk jurnal nasional terakreditasi, artikel ilmiah, buku teks, dan laporan penelitian dari database seperti Google Scholar, ResearchGate, Garuda, dan Perpunas. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan mencakup sumber daya manusia, fasilitas dan infrastruktur, manajemen rumah sakit, kepuasan pasien, proses pelayanan, serta budaya dan etika profesi. Mutu layanan yang tinggi berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara komprehensif, baik dari sisi teknis medis maupun dari pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan dan karakteristik pasien.

ABSTRACT

The quality of health services in hospitals plays a very important role in the health service system. The purpose of this study is to present various factors that influence the quality of health services in hospitals. By understanding these factors, we can see how various elements, both internal and external, can contribute to creating quality services. The research method uses a literature review approach aimed at analyzing the factors that influence the quality of health services in hospitals. Researchers access various trusted academic sources, including accredited national journals, scientific articles, textbooks, and research reports from databases such as Google Scholar, ResearchGate, Garuda, and Perpunas. Factors that influence the quality of health services include human resources, facilities and infrastructure, hospital management, patient satisfaction, service processes, and professional culture and ethics. High service quality contributes directly to increasing patient satisfaction and strengthening public trust in health institutions. Therefore, ongoing efforts are needed to improve the quality of services comprehensively, both from a technical medical perspective and from a service approach based on patient needs and characteristics.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan, dimana harus memiliki wawasan yang luas dan holistik dalam memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat yang dinamis (Aditama & Yoga, 2016). Pelayanan kesehatan merupakan harapan seseorang terhadap kualitas yang didapatkan sesuai dengan harapan yang diinginkan seperti pelayanan kesehatan terdapat jasa di rumah sakit yang meliputi pelanggan seperti, pasien terhadap perawatan dari dokter yang ada di rumah sakit dimana pasien mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak rumah sakit (Rizki Kamalia et al., 2023).

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan rawat inap (Kemenkes, 2018).

Menurut Samsudin, (2021) Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Sebaliknya, layanan yang bermutu dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien, meningkatkan loyalitas mereka, dan pada akhirnya memperbaiki citra rumah sakit. Lebih jauh lagi, mutu layanan kesehatan yang baik berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup pasien dengan memastikan pengobatan yang tepat, pengelolaan penyakit yang lebih efektif, dan pemulihan yang lebih cepat (Prakasa et al., 2024).

Mutu layanan kesehatan di rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Layanan yang berkualitas tidak hanya mempengaruhi tingkat kesembuhan pasien, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pasien dan kualitas hidup mereka secara keseluruhan (Karunia et al., 2022). Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang utama, diharapkan mampu menyediakan layanan yang tidak hanya aman dan efektif, tetapi juga efisien, ramah pasien, dan sesuai dengan standar medis yang berlaku. Di tengah tantangan yang ada, mulai dari terbatasnya sumber daya hingga meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, kualitas layanan rumah sakit harus senantiasa dijaga dan ditingkatkan.

Menurut (Pohan, 2020) evaluasi terhadap mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai perspektif, termasuk dari sisi pengguna layanan (pasien/masyarakat), penyelenggara layanan kesehatan, penyedia dana atau asuransi, pemilik fasilitas kesehatan, dan administrator layanan kesehatan. Dari perspektif pengguna layanan, mutu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan, disediakan dengan sikap yang sopan, tepat waktu, responsif, serta mampu mengatasi masalah kesehatan pasien dan mencegah penyebaran atau perkembangan penyakit. Pasien cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan beberapa dimensi penting, seperti efektivitas, aksesibilitas (baik dalam hal jarak, bahasa, maupun organisasi), hubungan interpersonal, kontinuitas pelayanan, kenyamanan, dan ketepatan pemberian obat sesuai dengan kondisi penyakit yang diderita.

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan berbagai faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan memahami faktor-faktor ini, kita dapat melihat bagaimana berbagai elemen, baik yang bersifat internal maupun eksternal, dapat berkontribusi dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Penulis berharap dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur (*literature review*) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit dengan mengandalkan sumber-sumber literatur yang telah ada (Wedy & Desnita, 2024). Langkah-langkah dalam studi literatur ini diawali dengan identifikasi dan pengumpulan sumber-sumber ilmiah seperti buku, jurnal, laporan penelitian, serta artikel yang membahas topik mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Peneliti mengakses berbagai sumber akademik yang terpercaya, termasuk jurnal nasional terakreditasi, artikel ilmiah, buku teks, dan laporan penelitian dari database seperti Google Scholar, ResearchGate, Garuda, dan Perpustakaan (Mantau & Talango, 2023). Hasil kajian ini akan disusun dalam bentuk laporan yang terstruktur dengan kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan.

mutu layanan kesehatan, serta mencantumkan daftar pustaka yang mencakup semua referensi yang digunakan (Sriyanti, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, kesehatan merupakan hak bagi warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap negara (Daryanto, 2019).

Secara umum, mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan ini menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara efisien dan wajar, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan juga harus memenuhi norma, etika, hukum, serta nilai sosial dan budaya, dengan mempertimbangkan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen (Herlambang, 2019).

Standar Mutu Layanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pasien, yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, semakin baik pula mutu pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia untuk hidup layak dan produktif, serta menjadi indikator kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dasar tersebut (Agustina et al., 2023)

Standar mutu layanan kesehatan merujuk pada ukuran atau pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, keselamatan, kenyamanan, maupun efisiensi. Tujuan dari standar mutu ini adalah untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan medis mereka (Melliniawati et al., 2023). Standar mutu layanan kesehatan biasanya ditetapkan oleh pemerintah, organisasi profesi, atau badan akreditasi dengan tujuan untuk mengarahkan penyelenggaraan layanan kesehatan agar dapat menghasilkan hasil yang optimal bagi pasien dan masyarakat secara umum. Berikut adalah beberapa aspek utama yang termasuk dalam standar mutu layanan kesehatan (Iorwena & Kaja, 2020):

Standar Kualitas Layanan

Kualitas layanan kesehatan mencakup beberapa elemen, antara lain efektivitas, efisiensi, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pasien. Layanan yang efektif berarti dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan medis, seperti kesembuhan atau perbaikan kondisi pasien. Efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang tepat dan tidak ada pemborosan, sedangkan kesesuaian berarti bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien, serta tidak terlalu berlebihan atau kurang.

Keselamatan Pasien

Standar ini berfokus pada upaya untuk meminimalkan risiko cedera atau bahaya bagi pasien selama perawatan. Keselamatan pasien meliputi berbagai tindakan pencegahan, seperti pengelolaan infeksi, penghindaran kesalahan medis, serta prosedur untuk mengidentifikasi dan menangani komplikasi atau reaksi terhadap pengobatan. Pelayanan kesehatan yang aman harus menghindari segala bentuk kesalahan yang dapat membahayakan pasien, seperti kesalahan diagnosis, kesalahan pengobatan, atau prosedur yang salah.

Keterjangkauan dan Aksesibilitas

Standar ini memastikan bahwa layanan kesehatan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dalam hal geografis, sosial ekonomi, maupun ketersediaan layanan. Aksesibilitas juga mencakup faktor-faktor seperti waktu tunggu yang wajar, kemampuan untuk memperoleh layanan dalam keadaan darurat, serta kemampuan pasien untuk mendapatkan informasi yang diperlukan mengenai pilihan perawatan yang tersedia.

Kepuasan Pasien

Standar ini mencakup aspek pelayanan yang terkait dengan pengalaman pasien, seperti komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, kenyamanan fasilitas rumah sakit, serta perhatian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien. Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei atau umpan balik langsung dari pasien setelah menerima pelayanan. Standar kompetensi mengacu pada kualitas dan kemampuan tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan. Ini mencakup pendidikan, pelatihan, keterampilan, serta pemahaman yang mendalam tentang prosedur medis yang sesuai dengan standar profesional. Tenaga kesehatan juga diharapkan untuk terus meningkatkan keterampilan mereka melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit

Mutu layanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor-faktor ini mencakup elemen-elemen dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, manajemen, serta aspek eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Berikut adalah uraian mengenai beberapa faktor utama yang memengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit (Musfiroh et al., 2024):

Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu faktor paling penting dalam menentukan mutu layanan kesehatan adalah kualitas sumber daya manusia, termasuk dokter, perawat, tenaga medis lainnya, serta staf administratif. Kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman tenaga kesehatan sangat menentukan keberhasilan pelayanan medis. Selain itu, aspek motivasi dan kesejahteraan tenaga kesehatan juga memainkan peran besar. Pelatihan yang berkelanjutan dan peningkatan keterampilan tenaga medis sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan sesuai dengan standar dan perkembangan ilmu kedokteran terkini.

Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas yang ada di rumah sakit, seperti peralatan medis, ruang perawatan, serta sistem pendukung lainnya, memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan. Rumah sakit yang dilengkapi dengan peralatan medis modern, ruang rawat inap yang nyaman, dan fasilitas penunjang yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Inovasi dalam teknologi medis juga mempengaruhi kemampuan rumah sakit untuk memberikan diagnosis yang akurat dan pengobatan yang efektif.

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen yang baik sangat penting dalam memastikan mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Sistem manajemen yang efisien akan mengatur berbagai aspek, mulai dari administrasi, pengelolaan sumber daya, pengelolaan anggaran, hingga penanganan keluhan pasien. Kepemimpinan yang baik dari manajer rumah sakit juga dapat memotivasi staf dan memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur diikuti dengan konsisten. Pengelolaan yang buruk dapat menyebabkan masalah dalam pelayanan, seperti ketidakpastian dalam pengobatan, keterlambatan layanan, atau penurunan kualitas keseluruhan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari mutu layanan kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi interaksi dengan tenaga medis dan staf rumah sakit, waktu tunggu pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta komunikasi yang efektif. Pasien yang merasa dihargai, didengar, dan diberi informasi yang jelas mengenai kondisi dan pengobatannya cenderung lebih puas dan merasa puas dengan layanan yang diterima. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek psikologis, seperti perhatian terhadap kebutuhan emosional dan sosial pasien.

Proses Pelayanan

Proses pelayanan yang efisien dan terorganisir dengan baik sangat mempengaruhi mutu layanan. Prosedur yang jelas, alur yang sistematis, dan penggunaan teknologi yang tepat dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kemungkinan kesalahan medis. Proses pelayanan yang tidak terorganisir atau lambat dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dan bahkan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit.

Budaya dan Etika Profesi

Budaya organisasi rumah sakit, yang mencakup nilai-nilai bersama, sikap terhadap pasien, serta etika profesi yang diterapkan oleh seluruh staf medis, berpengaruh besar terhadap kualitas layanan. Rumah sakit yang memiliki budaya yang berfokus pada pelayanan pasien dan berorientasi pada kualitas cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Etika profesi, termasuk menjaga kerahasiaan medis dan menghormati hak pasien, juga sangat berperan dalam menciptakan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

KESIMPULAN

Mutu layanan kesehatan di rumah sakit merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor, mulai dari kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, manajemen rumah sakit, hingga proses pelayanan yang efektif dan budaya organisasi yang beretika. Setiap elemen ini saling mendukung untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar medis dan profesional, tetapi juga mampu menjawab harapan dan kebutuhan pasien. Selain itu, standar mutu layanan kesehatan, yang mencakup aspek efektivitas, efisiensi, keselamatan pasien, keterjangkauan, dan kepuasan pasien, menjadi tolok ukur penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan pasien berperan sebagai indikator utama dalam menilai mutu layanan kesehatan, di mana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan sikap empatik tenaga kesehatan. Faktor-faktor seperti latar belakang sosial ekonomi, pendidikan, serta kondisi kesehatan pasien juga mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu layanan harus dilakukan secara menyeluruh, melibatkan perbaikan pada aspek teknis, manajerial, dan interpersonal untuk menghasilkan layanan kesehatan yang lebih optimal dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat.

SARAN

Untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di rumah sakit, disarankan agar manajemen rumah sakit secara konsisten melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sumber daya manusia, memperbaiki fasilitas dan infrastruktur sesuai dengan perkembangan teknologi medis, serta memperkuat budaya pelayanan yang berfokus pada keselamatan dan kepuasan pasien. Selain itu, perlu diterapkan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, optimalisasi proses pelayanan yang cepat dan akurat, serta pendekatan pelayanan yang lebih personal dan empatik terhadap kebutuhan individu pasien. Dengan demikian, mutu layanan dapat terus ditingkatkan guna memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan sistem kesehatan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, & Yoga, T. (2016). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit (Edisi Kedu)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Agustina, D., Irawan, A. G., & Ginting, S. O. B. (2023). Manajemen Strategis Pelayanan Puskesmas Di Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 998–1007.
- Iorwena, & Kaja. (2020). STANDAR PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 6.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kemenkes. (2018). *Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Mantau, B. A. K., & Talango, S. R. (2023). Pengintegrasian Keterampilan Abad 21 Dalam Proses Pembelajaran (Literature Review). *Irfani*, 19(1), 86–107. <https://doi.org/10.30603/ir.v19i1.3897>
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Musfiroh, S. R., Suratman, & Yogopriyatno, J. (2024). MENJEMBATANI KESENJANGAN : Analisis Efektivitas Pelayanan. *Journal of Public Administration*, 3(2), 102–116.
- Pohan.I.S. (2020). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC.
- Prakasa, S. B., Nurhakim, B., & Suhardi, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kenari Graha Medika Bogor Jawa Barat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 1220–1235. <https://doi.org/10.37481/jmh.v4i3.1072>
- Rizki Kamalia, Arifah Devi Fitriani, & Mapeaty Nyorong. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 55–69. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.299>
- Samsudin. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosi Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusta Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2 Edisi 3(Mei 2011), 56–83.
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Wedy, Z. S., & Desnita, D. (2024). Studi Literatur: Pengaruh Penggunaan Lkpd Berbasis Elektronik Menggunakan Pendekatan Stem Untuk Meningkatkan Keterampilan Abad 21 Peserta Didik. *Silampari Jurnal Pendidikan Ilmu Fisika*, 6(1), 138–151. <https://doi.org/10.31540/sjpif.v6i1.2761>