PERAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Ahmad Farid[1], Jesika Larasati[2]
sinshefarid@gmail.com[1], jesikalarasati184@gamail.com[2]
Universitas Muhammadiyah Kudus

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit dan sangat dipengaruhi oleh seberapa baik administrasi yang diterapkan. Ketidakefektifan dalam administrasi sering kali menjadi alasan utama rendahnya tingkat kepuasan pasien serta reputasi rumah sakit yang buruk. Oleh karena itu, **pendahuluan** ini juga menyoroti latar belakang perlunya evaluasi terhadap administrasi rumah sakit. **Hasil** penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peranan administrasi rumah sakit dalam memperbaiki mutu layanan kesehatan. **Metode** yang diterapkan adalah penelitian pustaka dengan pendekatan kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis artikel-artikel dari database Google Scholar. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan strategi manajemen modern seperti Lean Hospital, Six Sigma, dan Total Quality Management (TQM) turut berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan, pengurangan kesalahan medis, dan perbaikan kerja sama di antara staf. Di samping itu, penerapan Hospital Bylaws dan budaya mutu seperti PDCA, Kaizen, serta RCA terbukti membantu meningkatkan kinerja dan akreditasi rumah sakit. Dengan demikian, **kesimpulan** sistem administrasi yang terorganisir, dukungan teknologi informasi, pelatihan untuk sumber daya manusia, dan kebijakan yang responsif menjadi elemen yang sangat penting dalam menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas, efisien, serta berkelanjutan
Kata Kunci: Administrasi Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Kualitas Kesehatan.

Abstract

The quality of healthcare services is an important component of the hospital service system and is greatly influenced by the effectiveness of the administration. Ineffective administration is often the main reason for low patient satisfaction and poor hospital reputation. Therefore, this introduction also highlights the background for the need to evaluate hospital administration. The objective of this study is to evaluate the role of hospital administration in improving healthcare quality. The method employed is a literature review using a qualitative approach, where the researcher collected and analyzed articles from the Google Scholar database. The results obtained show that the implementation of the Hospital Management Information System (SIMRS), the strengthening of Standard Operating Procedures (SOP), and modern management strategies such as Lean Hospital, Six Sigma, and Total Quality Management (TQM) contribute to improving service efficiency, reducing medical errors, and improving cooperation among staff. Additionally, the implementation of Hospital Bylaws and quality cultures such as PDCA, Kaizen, and RCA have proven to help improve hospital performance and accreditation. Thus, the conclusion is that an organized administrative system, information technology support, training for human resources, and responsive policies are crucial elements in creating high-quality, efficient, and sustainable healthcare services.
Keywords: *Hospital Administration, Quality Of Service, Quality Of Health.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah serangkaian upaya yang dilakukan secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, hingga memulihkan kondisi

kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Bentuk dan jenis pelayanan ini ditentukan oleh cara pengorganisasiannya, cakupan kegiatan, serta sasaran dari pelayanan kesehatan itu sendiri. (Pane et al. 2023)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi kualitas kesehatan secara keseluruhan. Kualitas layanan dapat dilihat dari berbagai sudut, seperti bentuk, tampilan, performa pelayanan, hingga fungsionalitas dan unsur estetika yang ditawarkan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan, dibutuhkan strategi yang tepat agar performa pelayanan tetap optimal. Mutu yang baik dalam pelayanan kesehatan menjadi pertimbangan penting bagi pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Pasien cenderung menilai dan memilih layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya, terutama yang berkaitan dengan kepuasan dan mutu pelayanan. Saat ini, banyak administrator rumah sakit mulai memperhatikan persepsi pasien sebagai acuan dalam menyusun kebijakan pelayanan serta mengelola staf, guna mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kinerja organisasi secara menyeluruh. (Fachrurrozi 2023)

Kesehatan merupakan aspek penting dalam pembangunan manusia yang berkelanjutan. Di Indonesia, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya dilihat dari sisi aksesibilitas, tetapi juga kualitasnya. Meskipun pemerintah telah berupaya menyediakan layanan kesehatan yang merata melalui pembangunan rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait rendahnya mutu pelayanan di rumah sakit. Hal ini sering kali disebabkan oleh ketidaksesuaian pelayanan dengan standar operasional, buruknya sistem informasi, hingga kurangnya efektivitas komunikasi antara rumah sakit dengan masyarakat. (Agustina and Munawarah 2023)

Permasalahan tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Maka dari itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi suatu keharusan strategis yang tidak hanya berorientasi pada perbaikan teknis, tetapi juga manajerial dan sistemik. (Agustina and Munawarah 2023) Sebagai solusi, manajemen strategi dalam rumah sakit memainkan peran penting. Beberapa pendekatan yang terbukti efektif antara lain adalah optimalisasi Standar Prosedur Operasional (SOP) pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), serta peningkatan kinerja hubungan masyarakat (humas). Strategi-strategi tersebut, jika diterapkan secara terintegrasi dan disertai monitoring serta evaluasi berkelanjutan, dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara signifikan dan menciptakan citra positif rumah sakit di mata publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi-strategi manajemen tersebut sebagai upaya konkret dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.(Agustina and Munawarah 2023)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai selisih antara pelayanan yang diterima oleh pasien secara nyata dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam dunia kesehatan, meskipun rumah sakit menyediakan jenis layanan yang serupa, kualitas pelayanan yang diberikan bisa sangat berbeda. Pasien sebagai pengguna layanan memiliki peran penting dalam kemajuan industri kesehatan, karena tingkat kepuasan mereka menjadi indikator keberhasilan pelayanan. (Fajrianti and Muhtadi n.d.)

Rendahnya mutu pelayanan kesehatan bisa disebabkan oleh berbagai faktor, terutama pada aspek input seperti keterbatasan peralatan, minimnya dana, kurangnya fasilitas, serta tenaga medis yang belum memadai, termasuk dokter spesialis. Selain itu, ketersediaan dan kompetensi tenaga keperawatan juga turut memengaruhi kualitas layanan. Alokasi anggaran yang masih banyak difokuskan pada pembangunan fisik dan pengadaan alat, bukan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia atau pelayanan, menjadi salah satu kendala utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. (Fajrianti and Muhtadi n.d.)

Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai tempat pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan. Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Dalam praktiknya, rumah sakit sering menerima keluhan dari pasien, terutama soal pelayanan yang kurang memuaskan. Di sinilah peran administrasi rumah sakit menjadi sangat penting, karena bagian administrasi berperan dalam mengatur alur pelayanan, mendukung kinerja tenaga medis, dan memastikan semua proses berjalan sesuai standar. Administrasi yang baik dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan, menjaga kepercayaan masyarakat, serta membangun citra rumah sakit yang positif

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (literatur review), mengumpulkan data dari beberapa jurnal atau artikel sebelumnya yang ditemukan melalui database Google Scholar dan Researchgate. Pengambilan desain penelitian berbasis literature review ini dilakukan melalui beberapa database jurnal penelitian seperti Google Scholar dan Researchgate. Berdasarkan proses penelusuran, ditemukan 19 judul/abstrak, yang terdiri dari 11 dari Google Scholar dan 8 dari Researchgate. Dalam proses seleksi awal, dilakukan penghapusan duplikasi sehingga didapatkan 12 judul/artikel untuk direview lebih lanjut. Setelah itu, dilakukan review artikel dan sebanyak 4 artikel dihapus, menyisakan 8 artikel lengkap yang dikaji sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil kajian kriteria inklusi dan eksklusi menunjukkan bahwa 3 artikel dihapus, sehingga pada akhirnya diperoleh 5 artikel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Bagan 1. Proses Pencarian Artikel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Berdasarkan hasil penelitian jurnal yang terkait tentang administrasi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, ditemukan bahwa:

No	Penulis	Hasil Penelitian
1	Najwa Mirza (2025)	Najwa Mirza mengungkapkan bahwa administrasi rumah sakit memainkan peran krusial dalam mempercepat layanan kepada pasien. Melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (*SIMRS*), proses pendaftaran pasien menjadi lebih efisien, kesalahan pada data medis dapat diminimalkan, dan waktu tunggu pasien berkurang hingga 40%. Akses yang cepat terhadap data pasien juga memperlancar proses pengambilan keputusan medis. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti pengelolaan sistem yang belum optimal, pengaturan keuangan yang kurang terstruktur, serta kekurangan staf administrasi yang berkompeten. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan pelatihan bagi staf administrasi, mengelola keuangan secara berbasis data, dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi di setiap aspek pelayanan.
2	Nazma Adwa (2025)	Nazma Adwa memaparkan strategi manajemen yang dapat mempercepat pelayanan rumah sakit, termasuk metode *Lean Hospital, Six Sigma*, dan *TQM*. Dengan penerapan antrean digital dan rekam medis elektronik, waktu tunggu pasien dapat dipangkas antara 30% hingga 50%, sementara pengelolaan staf dan logistik menjadi lebih efisien sampai 40%. Ia juga menegaskan bahwa perkembangan administrasi rumah sakit tidak hanya bergantung pada teknologi, namun memerlukan dukungan dari kebijakan dan budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan. Untuk mengatasi berbagai kendala, seperti kurangnya pelatihan digital dan keterbatasan dana, rumah sakit disarankan untuk menerapkan teknologi secara bertahap, melaksanakan pelatihan SDM secara rutin, serta menjalin kolaborasi dengan pihak swasta melalui skema *Public-Private Partnership* (PPP).
3	Sunarto dan Wulandari (2021)	Sunarto dan Wulandari meneliti kontribusi seluruh staf dalam menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Dari penelitian di RSUD Raja Ahmad Tabib menunjukkan bahwa akreditasi rumah sakit meningkatkan kepatuhan staf terhadap standar operasional prosedur (*SOP*), pelaporan insiden keselamatan, dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Namun, ada tantangan yang dihadapi, seperti evaluasi yang tidak dilakukan secara rutin, penghargaan yang tidak merata, dan pengawasan manajemen yang lemah. Untuk mengatasinya, mereka merekomendasikan rumah sakit untuk memperkuat budaya mutu melalui metode *PDCA* (*Plan-Do-Check-Action*), *RCA* (*Root Cause Analysis*), dan *Kaizen* serta rutin mengukur kepuasan pasien dan karyawan sebagai bahan evaluasi.
4	Dewi Agustina dan Tim (2023)	Dewi Agustina dan tim menyampaikan bahwa masyarakat saat ini menuntut layanan kesehatan yang cepat dan berkualitas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan komunikasi dengan pasien, memperbarui fasilitas, dan memperbaiki kualitas alat medis. Penelitian ini menyoroti tujuh prinsip mutu yang perlu diperhatikan, yaitu efisiensi, efektivitas, ketepatan waktu, keamanan,

		keadilan, fokus pada pasien, dan kepatuhan terhadap standar akreditasi. Rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip ini akan meraih tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi serta kepercayaan masyarakat yang semakin besar.
5	Alisa Maulana (2021)	Alisa Maulana membahas pentingnya penerapan *Hospital Bylaws*, yaitu peraturan internal rumah sakit yang mengatur tugas dan tanggung jawab setiap individu. Dengan melaksanakan *Hospital Bylaws*, rumah sakit dapat beroperasi dengan lebih teratur, mengurangi risiko kesalahan medis, dan meningkatkan kerja sama antar tenaga kesehatan. Penerapan peraturan ini juga mendukung rumah sakit dalam mencapai standar akreditasi serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional. Sebagai hasilnya, penerapan *Hospital Bylaws* berdampak positif pada keselamatan pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Pembahasan

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit memerlukan pendekatan yang melibatkan pengelolaan administrasi yang baik, penerapan teknologi yang tepat, serta keterlibatan aktif seluruh staf. Salah satu elemen kunci yang berkontribusi pada efisiensi pelayanan adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Dengan adanya SIMRS, proses pendaftaran pasien dapat berlangsung lebih cepat dan data medis menjadi lebih akurat, sehingga waktu tunggu pasien dapat berkurang hingga 40%. Akses cepat terhadap data pasien juga memperlancar pengambilan keputusan medis, yang pada akhirnya menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Meskipun SIMRS dapat meningkatkan efisiensi, seperti pengelolaan sistem yang belum optimal, keterbatasan staff administrasi yang terampil, dan ketidakstrukturan dalam pengelolaan keuangan masih perlu dihadapi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelatihan tambahan bagi staf administrasi dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi di seluruh aspek pelayanan.

Bahkan, pengelolaan manajemen yang efisien di rumah sakit juga sangat berpengaruh dalam mempercepat pelayanan. Pendekatan seperti Lean Hospital, Six Sigma, dan Total Quality Management (TQM) telah terbukti mampu memperbaiki sistem pelayanan. Penerapan teknologi seperti antrean digital dan rekam medis elektronik dapat mengurangi waktu tunggu pasien hingga 50%, sekaligus membuat pengelolaan staf dan logistik menjadi lebih efisien. Namun, keberhasilan implementasi metode ini tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga pada kebijakan yang mendukung dan budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan. Rumah sakit disarankan untuk melaksanakan pelatihan rutin bagi staff dan mengadopsi teknologi secara bertahap untuk menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan dana dan kurangnya pelatihan digital.

Keterlibatan semua staff dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit juga sangat penting. Dari manajemen hingga tenaga medis, setiap individu harus memiliki peran aktif dalam menjaga standar pelayanan yang baik. Misalnya, penerapan akreditasi rumah sakit dapat meningkatkan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan mendorong partisipasi staf dalam pengambilan keputusan medis. Namun, tantangan seperti pengawasan yang lemah, evaluasi yang tidak dilaksanakan secara teratur, dan distribusi penghargaan yang tidak merata perlu diatasi. Untuk itu, rumah sakit perlu memperkuat budaya mutu dengan menggunakan pendekatan seperti PDCA (Plan-Do-Check-Action), Kaizen, dan Root Cause Analysis (RCA), serta secara berkala mengukur kepuasan pasien dan karyawan untuk memastikan bahwa standar mutu tetap terjaga.

Selain itu, prinsip mutu pelayanan yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit meliputi efisiensi, ketepatan waktu, keamanan, keadilan, dan pemenuhan standar akreditasi. Rumah sakit yang mengedepankan prinsip tersebut cenderung mendapatkan tingkat kepuasan

pasien yang lebih tinggi dan memperoleh kepercayaan masyarakat yang lebih besar. Untuk mendukung prinsip-prinsip ini, rumah sakit perlu meningkatkan komunikasi dengan pasien, memperbarui fasilitas, serta memperbaiki kualitas alat medis agar pelayanan yang diberikan akan lebih optimal.

Akhirnya, penerapan peraturan internal rumah sakit atau Hospital Bylaws yang jelas mengatur peran dan tanggung jawab setiap individu sangat penting. Dengan adanya peraturan yang jelas, rumah sakit dapat beroperasi lebih terstruktur, mengurangi risiko kesalahan medis, dan meningkatkan kerjasama antar tenaga medis. Implementasi peraturan ini juga membantu rumah sakit dalam mencapai standar akreditasi yang diperlukan dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional, yang pada gilirannya akan meningkatkan keselamatan pasien dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit diperlukan pendekatan yang menyeluruh dan sinergis. Hal ini mencakup pengelolaan administrasi yang efisien, pemanfaatan teknologi yang tepat, keterlibatan aktif semua staf, serta penerapan kebijakan dan aturan internal yang mendukung. Rumah sakit yang mampu mengelola semua faktor ini dengan baik akan merasakan dampak positif dalam jangka panjang, seperti peningkatan efisiensi biaya, keselamatan pasien, serta meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

KESIMPULAN

Administrasi rumah sakit memainkan peranan yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa administrasi rumah sakit memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan kualitas layanan kesehatan. Sistem administrasi yang efektif memungkinkan proses pelayanan berlangsung dengan lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan, khususnya dengan dukungan teknologi seperti SIMRS yang mempercepat akses informasi pasien dan memperlancar proses pengambilan keputusan medis. Selain itu, penerapan metode manajemen modern seperti Lean Hospital, Six Sigma, dan TQM terbukti dapat memperbaiki sistem operasional di rumah sakit, meskipun pelaksanaannya tetap memerlukan dukungan kebijakan, budaya kerja yang adaptif, serta pelatihan rutin bagi sumber daya manusia. Keterlibatan aktif seluruh tenaga kesehatan juga berkontribusi terhadap pemeliharaan standar mutu, terutama dengan adanya akreditasi yang mendorong kepatuhan terhadap SOP dan pelaporan insiden secara teratur. Rumah sakit juga harus menerapkan prinsip dasar mutu layanan, seperti efisiensi, ketepatan, keadilan, dan keamanan agar kepercayaan masyarakat dapat tumbuh. Di samping itu, penerapan peraturan internal seperti Hospital Bylaws sangat berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan terorganisir. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga harus didukung oleh sistem administrasi yang terencana, kebijakan yang mendukung, partisipasi semua pihak, serta komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, dewi, and vivi ridha munawarah. 2023. “manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: literature.” 4: 1008–16.

Agustina, dewi, aisyah putri solin, and saski amalia khairunnisa. 2023. “strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit padang sidimpuan.” Jurnal kesehatan tambusai 2(1): 123–34.

Dan, sunarto, and citra resmi. 2021. “peran staf rumah sakit dalam pelaksanaan peningkatan mutu.” 03: 108–13.

Fachrurrozi, ahmad. 2023. “strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: systematic literature review.” 2(1).

Fajrianti, kania nabila, and ahmad muhtadi. “farmaka review artikel: peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan six sigma farmaka.” 15: 111–22.

Farid, ahmad. 2022. “pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap komitmen kerja pada administrator kesehatan di rumah sakit qwerty the effect of work environment and workload on work commitment on health administrators at.” Jurnal teras kesehatan 5(2): 11–16.

Farid, ahmad, and tri suwarto. 2022. “analysis of the relationship between workload and working conditions on work stress administrator at general hospital sunan kalijaga demak.” Malaysian journal of business, economics and management 1(1): 28–31. Doi:10.56532/mjbem.v1i1.5.

Ahmad farid, tri widodo, yuli setyaningrum, and imam maturidi. 2022. “services of local community service agency and its correlation with job satisfaction of employees in klambu health center, grobogan, central java.” (january 2021): 933–38. Doi:10.26911/icphmanagement.fp.08.2021.05.

Maulana, alisa. 2021. “implementasi hospital bylaws dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.” Jurnal juristic 2(03): 236. Doi:10.35973/jrs.v2i03.2675.

Mirza, najwa. 2025. “optimalisasi peran administrasi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan najwa mirza rs’ 1. Docx kesehatan.” (march).

Nazma adwa. 2025. “optimalisasi manajemen administrasi meningkatkan pelayanan kesehatan.” (march).

Pane, maya saufinah, nirmaya fanisya, silvi roma rizkina, and yesy prinkawati. 2023. “sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di indonesia.” 1(3).