

REVIEW ARTIKEL: PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE PDCA

by Yeni Setiawan

Submission date: 06-Jul-2018 11:23AM (UTC+0700)

Submission ID: 980722169

File name: Yeni_turnitin_checker.docx (58.83K)

Word count: 2413

Character count: 15790

REVIEW ARTIKEL: PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE PDCA

ABSTRAK

Dalam suatu instansi kesehatan, mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu diperhatikan karena masih terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik. Peningkatan mutu pelayanan secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan pasien. Salah satu metode manajemen yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). PDCA merupakan metode yang digunakan secara berkesinambungan dengan suatu konsep yang telah direncanakan secara matang dan bertahap. Pada *review* ini akan dibahas tentang penerapan metode PDCA dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan variabel kepuasan pasien, tujuannya adalah agar pembaca dapat memahami bahwa penting untuk dilakukan perbaikan dalam pelayanan kesehatan sehingga akan diperoleh pelayanan yang terbaik dalam kedepannya. Desain metode yang digunakan pada *review* ini yaitu meta-analisis, dimana hasil data yang diperoleh merupakan kumpulan dari beberapa penelitian terkait. Dari hasil penelusuran, penerapan metode PDCA memperoleh hasil yang signifikan dan dapat disimpulkan bahwa metode ini terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memiliki hubungan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, kepuasan pasien, PDCA, rumah sakit.

ABSTRACT

In a health agency, the quality of health services is an important thing because there are still poor service quality. Improved quality of service is indirectly related to patient satisfaction. One of the management methods that can be used to improve service quality is *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). PDCA is a method that is used continuously with a concept that has been planned carefully and gradually. This review will discuss about the application of PDCA method in improving the quality of health services with variable patient satisfaction, the purpose is for readers can understand that it is important to make improvements in health services so that will be obtained the best service in the future. The design method used is meta-analysis where the data obtained is a collection of several related studies. From the results of the search, the application of PDCA method obtained a significant result and it can be concluded that this method proved to be able to improve the quality of health services and have a relationship to increase patient satisfaction.

Keywords: Health services, service quality, patient satisfaction, PDCA, hospitals.

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam mengikuti persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas yang baik akan diperoleh dengan

melakukan berbagai upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap kemampuan manusia, lingkungan, dan proses yang dilakukan (Ismanto, 2009).

Dalam bidang kesehatan, rumah sakit merupakan salah satu tempat dimana kegiatan yang dilakukan berhubungan dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Rumah sakit yang memiliki ¹ kualitas yang baik akan sangat tergantung pada sumber daya yang ada di rumah sakit tersebut seperti kualitas pelayanan dokter, perawat, staf, dan karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien diharapkan diberikan semaksimal mungkin karena pasien yang datang ke rumah sakit memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Akan tetapi masih ada rumah sakit yang belum memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan kualitas yang terbaik diperlukan suatu metode yang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga dampak terhadap kepuasan pasien dapat tercapai yaitu salah satunya dengan menerapkan metode PDCA.

PDCA merupakan suatu proses manajemen yang berkelanjutan dengan melakukan empat prinsip tahap pelaksanaan. Kerangka PDCA ini diusulkan pada tahun 1950 oleh Dr. W. Edward Deming yang digunakan untuk melakukan manajemen kualitas secara berkesinambungan. Empat tahap ini merupakan sebuah siklus yang sering disebut dengan *PDCA-cycle* (Jonge dkk., 2011).

Salah satu penerapan *PDCA-cycle* pada bidang kesehatan yaitu dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus ¹⁰ dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit hingga diperoleh hasil yang signifikan. Dalam hal ini variabel kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang akan diteliti.

Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas tentang penerapan PDCA dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar pembaca dapat memahami bahwa pelayanan kesehatan ini harus dilakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh pelayanan yang terbaik dalam kedepannya.

METODE PENELITIAN

Tipe Desain Studi

Review ini menggunakan metode desain Meta-Analisis dimana hasil data yang diperoleh merupakan kumpulan dari beberapa penelitian terkait.

Tipe Intervensi

Intervensi yang digunakan yaitu metode PDCA. Metode ini diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien.

Tipe Outcome

Outcome yang diinginkan yaitu penerapan metode PDCA mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Metode Pencarian Sumber

Pencarian sumber dilakukan dengan menggunakan kata kunci "PDCA" "Peningkatan kualitas mutu" dan "kepuasan pasien". Pada pencarian ini tidak ada batasan tahun yang ditetapkan.

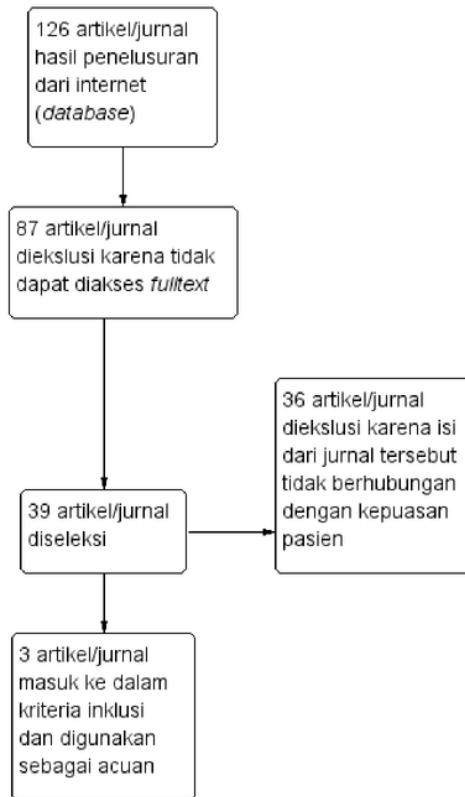
Sumber Informasi

Pencarian artikel diakses melalui internet yang diantaranya bersumber dari *emeraldinsight, springer, NCBI, google*

scholar, dan Elsevier OA license.

Pemilihan Studi

Pencarian dari *database* menghasilkan 126 artikel. Terdapat 87 artikel yang tidak dapat diakses untuk *fulltext* sehingga masuk ke dalam kriteria eksklusi. Selanjutnya sebanyak 36 artikel dieklusi karena isi dari artikel tersebut tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebanyak 3 artikel memenuhi kriteria inklusi yaitu berisi tentang peningkatan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode PDCA dan selanjutnya dimasukkan dalam tinjauan.



14
Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada suatu rumah sakit yang secara garis besar bekerja untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien harus memiliki pelayanan yang bermutu agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Suatu kepuasan pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan pelayanan dan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai

dengan apa yang diharapkan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Begitu pula sebaliknya, jika pasien merasakan mutu pelayanan tidak baik dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan kurang bermutu (Gerson, 2002).

Ada beberapa faktor yang menyebabkan turunnya suatu mutu pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya yaitu faktor input dan faktor pendukung. Yang termasuk ke dalam faktor input yaitu peralatan yang tersedia cukup terbatas, kurangnya fasilitas yang memadai, membutuhkan dana yang cukup tinggi tetapi dana yang tersedia sedikit, dan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) yang kurang dalam melayani pasien. Sedangkan yang termasuk faktor pendukung yang dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan yaitu terkait masalah kuantitas dan kualitas dari tenaga medis yang masih rendah, alokasi dana yang sedikit dapat menghambat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Arifin dkk, 2011).

Dalam segi persaingan antara rumah sakit, mutu pelayanan yang baik sangat

menentukan penilaian kualitas dari rumah sakit tersebut. Sehingga peran pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan rumah sakit tersebut (Pohan, 2007). Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dilihat dari sudut pandang dalam hal teknis medis yang diberikan saja akan tetapi juga ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijonomo 2000).

Menurut Azwar A (1996) mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Pada suatu pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi tingkat kepuasan pasien yang berbeda-beda pada pasien. Hal ini bergantung pada latar

belakang pasien. Karakteristik individu yang berbeda-beda pada pasien yang sudah ada sebelum pasien menderita penyakit tersebut dinamakan *predisposing faktor*. Faktor ini diantaranya adalah pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial dan budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, mental dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009).

Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan menerapkan suatu metode pengendalian mutu secara tepat dan efisien. Metode yang dapat digunakan yaitu metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang berfokus terhadap perbaikan kualitas secara terus menerus hingga diperoleh hasil yang diinginkan.

Siklus PDCA ditargetkan pada pencegahan pengulangan kesalahan pada sistem yang sedang diterapkan. Penggunaan siklus PDCA digunakan secara terus menerus untuk meningkatkan proses atau menghasilkan produk yang berkualitas. Siklus ini memungkinkan dua jenis tindakan korektif- sementara dan permanen. Untuk tindakan korektif-

sementara ini ditujukan untuk memperoleh hasil dengan mengatasi secara praktis dan memperbaiki masalah. Sedangkan tindakan permanen terdiri dari penyelidikan dan menghilangkan akar penyebab sehingga dapat menargetkan proses yang akan ditingkatkan (Sokovic, 2010).

Siklus PDCA dapat diterapkan dalam kondisi sebagai berikut:

1. Sebagai model untuk CQI (*Continuously Quality Improvement*)
2. Untuk mengembangkan proses atau layanan baru
3. Untuk merencanakan pengumpulan data dan analisis untuk memverifikasi dan memprioritaskan masalah
4. Menerapkan perubahan dalam organisasi (Tews, 2008).

⁹ Siklus PDCA terdiri dari empat tahapan secara berurutan yaitu:

1. Plan

Pada tahap ini fokus yang akan dilakukan yaitu mengidentifikasi apakah peluang yang dapat dilakukan untuk mengembangkan rencana untuk perbaikan. Sebelumnya diperlukan data-data

yang mendukung untuk merumuskan teori perbaikan dan rencana untuk melaksankannya (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

2. Do

Mengimplementasikan rencana yang telah dirumuskan pada tahap *plan* sebelumnya. Pada proses ini masalah diatasi dengan aksi sistematis (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

3. Check

Pada tahap ini dianalisis apakah rencana yang telah dilakukan pada tahap *do* berhasil dilakukan (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

4. Act

Apabila rencana berhasil dilakukan maka rencana tersebut akan diterapkan secara terus menerus sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Jika rencana tidak berhasil maka dapat dilakukan pengujian ulang (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010).

Kriteria inklusi artikel yang digunakan pada penelusuran ini yaitu artikel yang membahas tentang metode

PDCA dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta hubungannya dengan kepuasan pasien.

Tabel 1. Hasil penerapan PDCA terhadap kepuasan pasien

No	Referensi	Judul	Negara	Hasil
1.	Ariani, 2013	Analisis Pengendalian Kualitas dengan Pendekatan <i>P.D.C.A.</i> (<i>Plan-Do-Check-Act</i>) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada RSUD Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi).	Indonesia	Alat yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melakukan FGD, observasi, dan dokumentasi. Hasil persentase kepuasan pasien pada periode Januari-April sudah mencapai $\geq 80\%$ dimana sudah melebihi standar pelayanan minimal (SPM) sesuai ISO 9001:2008. Setelah diterapkan metode PDCA, persentase pada periode 4 bulan berikutnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Sehingga pelayanan terhadap pasien harus dipertahankan sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.
2.	Yanxia Wang dan Shiyu Zeng, 2016	Research on the Application of PDCA Theory in Nursing Quality Management	China	Metode PDCA baru diterapkan di China pada peningkatan kualitas pelayanan pada perawat. Hasil studi menunjukkan bahwa persentase tingkat kelulusan

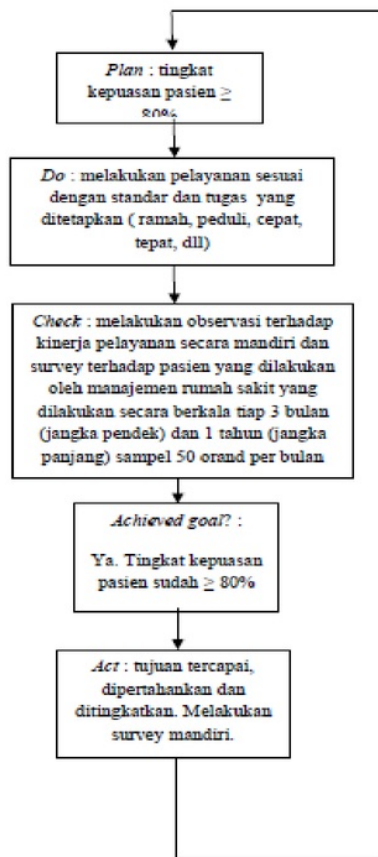
No	Referensi	Judul	Negara	Hasil
				dasar teknik keperawatan sebelum diterapkan metode PDCA sebesar 91,67% dan setelah diterapkan PDCA meningkat secara signifikan hingga 100%. Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pada keperawatan terdapat hubungan pada peningkatan kualifikasi teknik keperawatan, pengetahuan dasar teknik kepearawatan, dan yang paling penting yaitu kepuasan pada pasien.
3.	Liping Ma dkk, 2017	Impacts of PDCA circle's clinical nursing path on the postoperative recovery and life quality of gastric patients	China	Metode yang dilakukan berupa pemberian terapi konvensional dan edukasi kesehatan kepada pasien kanker lambung yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok kontrol dan kelompok yang diberikan intervensi PDCA. Hasil yang diperoleh pada aspek kualitas hidup dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien kanker lambung yang diberikan intervensi PDCA memiliki kualitas hidup yang

No	Referensi	Judul	Negara	Hasil
				jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Selain itu pengetahuan tentang kesehatan dan tingkat kepuasan menunjukkan peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 96% dan 98% jika dibandingkan dengan kontrol sebesar 84% dan 86%.

Penerapan metode PDCA ini dapat berdasarkan standar minimal pelayanan rumah sakit seperti yang telah diterapkan oleh Ariani (2013). Metode PDCA ini dilakukan untuk perbaikan mutu pelayanan pada Instalasi Radiologi RSUD Dr. Adhyatma Semarang agar diperoleh hasil yang berkualitas tinggi. Peneliti melakukan perbaikan secara terus menerus dengan melibatkan 4 aspek yaitu waktu tunggu thorax, hasil rontgen yang tidak diekspertisi, kerusakan hasil rontgen, dan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah memuaskan maka tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat. Pada aspek kepuasan pasien, proses *Plan* yang ingin dicapai yaitu tingkat kepuasan pasien $\geq 80\%$ sesuai

dengan standar pelayanan minimal ISO 9001:2008. Pada periode Januari-April hasil persentase kepuasan pasien sudah $\geq 80\%$, kemudian setelah diterapkan tahap *do* dengan ¹ memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (peduli, ramah, cepat, dan tepat) hasil yang diperoleh pada periode 4 bulan berikutnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dalam kasus ini tidak diperlukan lagi perbaikan pada tahap *plan*, *do*, dan *check* sehingga dapat langsung dilanjutkan pada tahap *act* dengan melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat pula melakukan inovasi terbaru seperti mengadakan survei langsung ke pasien agar dapat diketahui secara langsung yang

masih menjadi kekurangan pada sistem pelayanan di Instalasi Radiologi kedepannya.



Gambar 3. Siklus PDCA Kepuasan Pasien (Arini, 2008).

Penerapan PDCA juga dilakukan oleh Yanxia Wang (2016) yang diterapkan pada pelayanan keperawatan. Di China, pengetahuan tentang manajemen keperawatan tidak terlalu baik sehingga penerapan manajemen keperawatan baru diterapkan sekitar tahun 1990-an dengan melakukan kerjasama perawat dalam dan luar negeri. Masalah utama yang dihadapi

oleh rumah sakit ini yaitu pasien membutuhkan perubahan pada pelayanan perawatan kesehatan agar terus meningkat, pelayanan harus difokuskan kepada pasien, peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dan pasien membutuhkan biaya pengobatan yang rendah. Penerapan metode PDCA pada kasus ini dibandingkan dengan metode tradisional yang diterapkan sebelumnya. Hasil yang diperoleh peneliti yaitu manajemen yang lebih efektif, lebih manusiawi dan lebih ilmiah sehingga dapat meningkatkan kualitas perawatan, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan kualitas medis, dan mengurangi konflik antara perawat-pasien. Studi telah menunjukkan bahwa sebelum diterapkannya metode PDCA tingkat kelulusan dasar sistem teknis keperawatan sebesar 91,67% dan setelah pelaksanaan metode PDCA tingkat kelulusan mencapai 100% dan dapat dikatakan meningkat secara signifikan. 2 tahun setelah pelaksanaan manajemen PDCA, kualitas pelayanan perawat di rumah sakit tersebut telah meningkat dari sebelumnya dan studi empiris telah menunjukkan bawa PDCA dapat diterapkan

pada manajemen kualitas keperawatan yang berpengaruh terhadap kualifikasi teknik keperawatan, pengetahuan dasar teknik keperawatan, dan yang paling penting yaitu kepuasan pada pasien.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan PDCA pada sistem keperawatan klinis memberikan hasil yang positif pada penyembuhan pasien, menurunkan biaya pengobatan, dan dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien. Seperti yang dilakukan oleh Liping Ma (2017), penelitian dilakukan untuk melihat dampak penerapan metode PDCA pada sistem keperawatan klinis saat pemulihan pasca operasi pasien penyakit lambung. Pada penelitian ini terdapat 2 kelompok yang diuji yaitu pasien kanker lambung pada kelompok kontrol dan kelompok yang diberikan intervensi PDCA. Hasil yang diperoleh pada aspek kualitas hidup dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien kanker lambung yang diberikan intervensi PDCA berupa edukasi kesehatan pra-operasi memiliki kualitas hidup yang jauh lebih

tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Selain itu pengetahuan tentang kesehatan dan tingkat kepuasan menunjukkan peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 96% dan 98% jika dibandingkan dengan kontrol sebesar 84% dan 86%. Peneliti menyimpulkan bahwa penerapan metode PDCA pada sistem keperawatan klinis efektif dan tepat diterapkan karena pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penyakitnya dan akan mempercepat proses penyembuhan setelah operasi. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari penelusuran pustaka ¹¹ di atas maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode PDCA dapat ditingkatkan dan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.

REVIEW ARTIKEL: PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE PDCA

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	peterpaper.blogspot.com Internet Source	2%
3	eprints.uns.ac.id Internet Source	2%
4	contohaku1.blogspot.com Internet Source	2%
5	repository.usu.ac.id Internet Source	1%
6	darsananursejiwa.blogspot.com Internet Source	1%
7	Submitted to Florida International University Student Paper	1%
8	media.neliti.com Internet Source	1%

9	chabbychacha.blogspot.com Internet Source	<1%
10	feast2015.com Internet Source	<1%
11	askepthankesehatan.blogspot.com Internet Source	<1%
12	www.kesehatanpedia.com Internet Source	<1%
13	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
14	ced.petra.ac.id Internet Source	<1%
15	dict.cnki.net Internet Source	<1%
16	www.pseau.org Internet Source	<1%
17	repositorio.unesp.br Internet Source	<1%
18	pt.scribd.com Internet Source	<1%
19	Stahl. Encyclopedia of Health Care Management Publication	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On