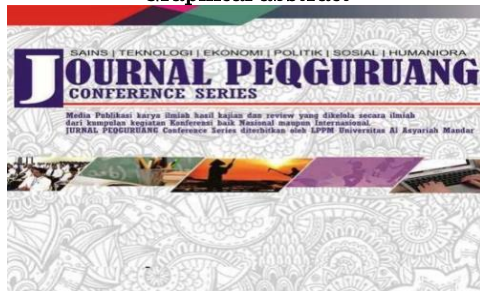


### Graphical abstract



### STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT BANUA MAMASE KABUPATEN MAMASA

<sup>1</sup>Jonson <sup>2</sup>Muhammad Syariat Tajuddin, <sup>3</sup>Muhammad Abid.  
<sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar

\*Corresponding author

<sup>1</sup>[bungjonson14@gmail.com](mailto:bungjonson14@gmail.com) <sup>2</sup>[mesaiyat@gmail.com](mailto:mesaiyat@gmail.com)

<sup>3</sup>[abid0401@gmail.com](mailto:abid0401@gmail.com)

### Abstrak

*This examination was conducted at the Banua Mamase Emergency Clinic, Mamasa Regim. This research method is a qualitative descriptive research. Subjective graphical exploration is research that plans to endlessly describe events and oddities that occur in the field and present information in a methodical, verifiable and precise manner in relation to the reality or oddities that occur in the field. Observation, interview, and documentation methods were used to collect data. Specialists use source triangulation to really see the validity of exploratory information. In this study, data reduction, data presentation, and drawing conclusions are the three components of data analysis. The findings indicate that the Health Service Quality Improvement Strategy at Banua Mamase Hospital in Mamasa District can be evaluated using a variety of indicators, including situational art, target objectives, and resources and environment. At Banua Mamase Hospital, Mamasa Regency, a quality service strategy for resources and the environment has been implemented appropriately and optimally. The hospital staff provides excellent service to patients, making them feel well served and very satisfied. Then in the Situational Work where this guide is a methodology in developing the quality of further assistance it also looks very good and has been carried out by officials so that the aims and objectives can be recognized at the Banua Mamase Medical Clinic, Mamasa Regulations.*

*Keywords: Quality, Service, Hospital.*

### Abtrak

Penelitian ini dilaksanakan di Banua Mamase, Kabupaten Mamasa, Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Sistem Kerja Sifat Administrasi Kesejahteraan di Klinik Medis Banua Mamase, Kabupaten Mamasa. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Eksplorasi grafis subyektif adalah penelitian yang berencana untuk tanpa henti menggambarkan kejadian dan keanehan yang terjadi di lapangan dan menyajikan informasi secara metodis, dapat diverifikasi, dan tepat sehubungan dengan realitas atau keanehan yang terjadi di lapangan. Metode observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Spesialis menggunakan triangulasi sumber untuk benar-benar melihat keabsahan informasi eksplorasi. Dalam penelitian ini, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan tiga komponen analisis data. Temuan menunjukkan bahwa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Banua Mamase di Kabupaten Mamasa dapat dievaluasi dengan menggunakan berbagai indikator, termasuk seni situasional, tujuan sasaran, dan sumber daya dan lingkungan. Di RS Banua Mamase Kabupaten Mamasa, strategi pelayanan yang berkualitas untuk sumber daya dan lingkungan telah diterapkan secara tepat dan optimal. Staf rumah sakit memberikan pelayanan prima kepada pasien, membuat mereka merasa dilayani dengan baik dan sangat puas. Kemudian dalam Pengerjaan Situasional dimana petunjuk ini merupakan metodologi dalam mengembangkan kualitas bantuan lebih lanjut juga terlihat sangat baik dan telah dijalankan oleh pejabat sehingga maksud dan tujuan dapat diakui di Klinik Medis Banua Mamase, Peraturan Mamasa.

**Kata Kunci :** *Mutu, Pelayanan, Rumah Sakit.*

### Article history

DOI: [10.35329/jp.v5i2.4119](https://doi.org/10.35329/jp.v5i2.4119)

Received : 04/12/2023 / Received in revised form : 04/12/2023 / Accepted : 30/11/2023

## 1. PENDAHULUAN

Peningkatan kesejahteraan merupakan salah satu aspek pendukung yang penting dalam kegiatan masyarakat, karena kesejahteraan merupakan aspek sentral yang sangat penting bagi bantuan pemerintah manusia. Hal ini mengandung arti bahwa peningkatan kesejahteraan harus mendapat dukungan penuh dari segala kemungkinan negara, baik masyarakat umum, daerah rahasia maupun otoritas publik. Sebagaimana tertuang dalam tujuan utama RPJMN 2015-2019, penguatan pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam pelaksanaan program Indonesia Sehat. Untuk mencapai hal tersebut, sejumlah tindakan harus dilakukan, antara lain perluasan akses pelayanan kesehatan, optimalisasi sistem rujukan, dan peningkatan kualitas pelayanan. (Pungkas dkk, 2019).

Setiap manusia membutuhkan kesehatan. Jika seseorang tidak sehat, dia tidak akan dapat memenuhi semua kebutuhan hidupnya. sehingga kesehatan setiap orang merupakan aset terpenting untuk hidup sehat. Otoritas publik memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa setiap penduduk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhannya. Karena memenuhi kebutuhan sendiri dan kebutuhan orang-orang yang dia sayangi adalah kebutuhan mendasar, maka menjadi tanggung jawab setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Mengingat Pedoman Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019, berkenaan dengan norma-norma khusus untuk memenuhi sifat penyelenggaraan pemerintahan yang mendasar sekurang-kurangnya asas-asas bantuan di bidang kesejahteraan. Standar pelayanan minimal di bidang kesehatan harus dilaksanakan oleh pemerintah provinsi dan daerah.

SPM Kesehatan, atau standar sektor pelayanan, adalah pedoman untuk jenis dan kualitas layanan pemerintah esensial yang paling tidak berhak diterima oleh setiap warga negara. Layanan ini diwajibkan oleh undang-undang dan harus disediakan untuk semua warga negara. SPM Kesehatan Provinsi dan SPM Kesehatan Kabupaten/Kota merupakan SPM Kesehatan. Pelayanan dasar SPM Kesehatan Propinsi bersifat unik karena mencakup:

- a. Pelayanan kesehatan bagi penduduk yang terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan atau berpotensi bencana provinsi dan
- b. pelayanan kesehatan terhadap penduduk pada kondisi kejadian yang luarbiasa.

Pelayanan yang bersifat promotif/motivasi dan preventif, sebagaimana dijelaskan pada ayat 3, meliputi peningkatan kesehatan, perlindungan khusus, pengobatan yang tepat pada tahap awal, serta rehabilitasi dan pengobatan untuk kecacatan. Administrasi dasar untuk SPM kesejahteraan dilakukan di kantor administrasi kesehatan, baik yang diklaim oleh otoritas publik, lokal atau swasta, dan administrasi penting sebagaimana disinggung di bagian 5 yang dilakukan oleh petugas kesehatan sesuai dengan keahlian dan otoritas mereka. (Dwiyanto, 2015)

Untuk beberapa pelayanan dasar, kader kesehatan terlatih dapat dipekerjakan di luar fasilitas pelayanan kesehatan di bawah pengawasan tenaga kesehatan, selain tenaga kesehatan tersebut pada ayat 6. Dalam SPM bidang kesehatan, pemerintah daerah

wajib memenuhi standar kebutuhan pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dasar. Standar teknis digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dasar dalam SPM yang disebutkan dalam ayat 1:

- a. Standar jumlah dan kualitas barang dan/ jasa
- b. standar jumlah dan kualitas personel/sumberdaya manusia kesehatan dan
- c. petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini memuat daftar standar teknis pencapaian mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat 2. Kinerja pemerintah daerah dalam memenuhi mutu pelayanan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan dasar SPM kesehatan harus 100 persen. Untuk menghindari duplikasi anggaran, SPM kesehatan memperhitungkan berbagai sumber pendanaan saat menghitung pembiayaan untuk pelayanan dasar. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 angka 5 wajib dicatat dan dilaporkan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota, pemerintah daerah provinsi, dan Menteri Kesehatan secara berjenjang. Sesuai dengan kewenangannya masing-masing, Menteri Kesehatan, pemerintah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan pemantauan, evaluasi, dan pengawasan secara bertahap. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1473) dinyatakan tidak berlaku pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

Hal ini dapat menimbulkan permasalahan di tengah maraknya pertanyaan tentang pelayanan kesehatan dan kesejahteraan, serta kantor pelayanan kesehatan terbatas yang ada di Sulawesi Barat, kemudian permasalahan lainnya adalah tidak adanya informasi tentang petugas kesehatan di Poliklinik Darurat Banua Mamase. , Rezim Mamasa dalam memberikan data dan administrasi. diharapkan oleh masyarakat, yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan bermutu tinggi RS Banua Mamase tidak maksimal dan tidak sesuai dengan harapan. (Tjiptono, 2011)

Memberdayakan pengakuan atas peningkatan kesejahteraan yang terlindungi, berkualitas dan wajar, adalah jiwa dari bekerja pada sifat administrasi kesejahteraan di tingkat unit yang berbeda, tidak peduli apa pun di tingkat klinik. Semua pemangku kepentingan terkait harus berkomitmen secara serius sebelum upaya ini dapat direalisasikan. Termasuk tekad Rumah Sakit untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikannya. (Azis, 2015)

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian yang berjudul: **Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Banua Mamase, Kabupaten Mamasa.**

## 2. METODE PENELITIAN

Pada pelaksanaan penelitian penulis melakukan berbagai macam metode, diantara banyaknya metode penulis mengambil suatu inisiatif untuk menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk pembangunan penelitian ini, penerapan metode penelitian deskriptif yaitu membangun suatu pengkajian dalam suatu sifat yang menjadi pusat pokok dalam penelitian, yang penyelenggaraannya dilakukan sedetail mungkin agar data yang didapatkan menjadi akurat dan tersaji sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, dengan demikian akan menjadi gambaran karakter sesuai kejadian di lokasi terkait masalah penelitian tersebut.

Penelitian kualitatif menjadikan subjek sebagai peneliti dan objek yang akan diteliti menjadi satu dengan berbau satu sama lain, agar semua kendala dan masalah yang muncul dalam penelitian dengan mudah untuk diatasi, penelitian ini mempunyai sasaran yakni manusia yang menjadi sumber masalah dan senantiasa menjadi objek untuk menyelesaikan masalah tersebut (Sarwono, 2016).

Biasanya metode penelitian kualitatif dilakukan dalam penelitian berbasis social masyarakat, sejarah dan fungsional keorganisasian, relasi keluarga, yang pastinya metode penelitian ini tidak sama dengan penelitian kuantitatif (Ruslan, 2013).

Informan merupakan objek yang memberi informasi terkait dengan keadaan dan kondisi seputar penelitian. Pemberi informasi atau informan ditentukan oleh peneliti dipercaya untuk bisa menyajikan informasi dan menjelaskannya sedetail mungkin seputar masalah penelitian dalam bentuk informal informan tersebut dapat berkontribusi dalam penyelenggaraan penelitian tersebut (Moelong, 2014).

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara lalu dilengkapi dengan teknik observasi dan kegiatan dokumentasi.

Analisis adalah kegiatan penyusunan data-data yang didapatkan dari lapangan seperti wawancara, buku lapangan, dokumentasi yang dikategorikan berdasarkan sub-sub data seperti pola yang dibentuk, kelompok data, unit yang dijabarkan, membagi-bagi data sesuai dengan yang dapat dipelajari, lalu menyimpulkan data tersebut yang dapat dimengerti oleh diri sendiri bahkan orang lain (Sugiyono, 2012).

Analisis data tentunya membutuhkan skil khusus untuk pengelolaan data yang awalnya teracak menjadi susunan data yang lebih jelas. Oleh karena itu penulis membutuhkan kemampuan tersebut agar masalah yang dihadapi juga mudah untuk diselesaikan. Analisis interaktif memiliki tiga bagian pokok yang lebih dominan dan selalu berhubungan dalam proses analisis. Proses kelanjutannya penulis membutuhkan sikap disiplin untuk menyelenggarakan tiga bagian pokok tersebut untuk lebih memudahkan dalam membuat rumusan kesimpulan dari hasil penelitian. Berikut tiga bagian pokok sebagai berikut : reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan/verivikasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Strategi Pelayanan Mutu Kesehatan Pada Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa

Asumsi terbuka yang tinggi untuk sifat administrasi yang diberikan oleh asosiasi administrasi kesejahteraan adalah pembenaran mengapa masalah kualitas administrasi harus diterapkan dalam setiap tindakan. Strategi layanan berkualitas adalah layanan yang memiliki rencana atau penyesuaian untuk dibuat sebagai respons terhadap lingkungan baru atau unik yang dianggap sangat penting. Penyesuaian ini dilakukan dengan kesadaran berdasarkan pertimbangan yang wajar bagi setiap orang. (Ridwan, 2017)

Dalam ulasan ini, berdasarkan eksplorasi yang dipimpin mengingat unsur-unsur kualitas administrasi di Klinik Medis Banua Mamase, adalah mungkin untuk menentukan sistem dan mengambil langkah dengan tujuan akhir untuk bekerja pada sifat administrasi kesejahteraan bagi pasien di Klinik Banua Mamase. , Aturan Mamasa.

Pernyataan tersebut dapat dilihat dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Dokter Ibu Dr. Alfadesta H. Pattinasarani, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia mengatakan bahwa:

“strategi pelayanan mutu yang kami lakukan di Rumah Sakit ini tentunya yang pertama adalah menerapkan SOP yang terukur yang dimaksudkan sebagai bagian dari standarisasi cara-cara yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan pelayanan atau pekerjaan yang menjadi tugasnya.” (wawancara 12 februari 2023)

Lanjut dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Perawat Ibu Kurniati dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia juga mengatakan bahwa:

“ia., strategi yang kami lakukan adalah dengan memberikan pelayanan khusus kepada pasien agar pasien merasa sangat puas. Kami juga melakukan pelayanan dalam bentuk kerja sama dan melakukan sosialisasi, sehingga pelayanan yang kami berikan terhadap pasien dapat meningkat.” (wawancara 12 februari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan informan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa adalah dengan menerapkan standar operasional pelayanan (SOP) dan juga melakukan pelayanan dalam bentuk kerja sama dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Lanjut dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan perawat Ibu Ervin, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. ia juga mengatakan bahwa:

“ia., dalam hal strategi yang kami berikan, kami menerapkan SOP yang dimana dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Meningkatkan efisien dan aktivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan keseluruhan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien yang ada

di rumah sakit banua mamase ini.” (wawancara 12 februari 2023)

Pernyataan diatas diperkuat juga oleh perawat lainnya Ibu Sofiah, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia juga mengatakan bahwa:

“adanya SOP memang sangat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit banua mamase ini dek, yang dimana dapat membantu parah pegawai rumah sakit lebih mandiri dan tidak selalu bergantung pada intruksi pimpinan atau budaya minta arahan-arahan dengan prosedur dan akan meningkatkan tugas pelayanan yang bermutu terhadap pasien.” (wawancara 12 februari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan informan, maka dapat dikatakan bahwa strategi peningkatakan mutu pelayanan yang dilakukan oleh semua pegawai rumah sakit banua mamase adalah dengan menerapkan SOP (standar operasional pelayanan) guna demi menjamin terciptanya peningkatakan mutu pelayanan mutu terhadap pasien yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.

Pernyataan tersebut dapat dilihat dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Pasien Ibu Resky, dalam wawancara yang dilakukan bersama beliau. Ia mengatakan bahwa:

“ia,, kami sangat puas dengan adanya peningkatakan mutu pelayanan yang diberikan oleh parah pegawai rumah sakit di tempat ini, yang dimana dengan menerapkan SOP yang ada sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan.” (wawancara 13 februari 2023)

Lanjut dengan hasil wawancara yang kurang lebih sama yang disampaikan juga oleh Pasien lainnya Ibu Antomina, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia juga mengatakan bahwa :

“ia,, apa yang dikatakan oleh ibu sangat jelas, yang dimana kami sangat puas dengan penerapan SOP yang sangat ketat yang ada di rumah sakit banua mamase ini dek, yang dimana semua petugas rumah sakit mampu dalam menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas dan pegawai dalam melayani kami dengan baik.” (wawancara 13 februari 2023)

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa adalah dengan menerapkan standar operasional pelayanan (SOP), yang dimana strategi tersebut dapat menjaga konsistensi petugas yang ada dalam melakukan pelayanan yang maksimal terhadap pasien yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.

#### **a. Sumber Daya dan Lingkungan**

Sumber daya merupakan salah satu strategi pelayanan mutu yang di programkan oleh Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa, dalam rangka untuk meningkatnya pelayanan dengan baik yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa. Sumber daya yang dimaksud adalah merupakan suatu nilai-nilai potensi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memiliki suatu materi atau unsur-unsur tertentu dalam meningkatkan pelayanan. Sumber daya fisik hanya bersifat fisik, tetapi juga dapat

bersifat non fisik yang dimana sumber daya tersebut dapat berubah-ubah baik menjadi semakin besar, maupun hilang, da nada pula sumber daya yang kekal.

pelayanan mutu kesehatan yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa dengan adanya sumber daya dan lingkungan yang dimiliki sudah sangat mendukung, yang dimana sumber daya dan lingkungan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada semua pasien dengan maksimal. mengenai sumber daya dan lingkungan, yang dimana menjadi hal yang sangat penting untuk diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga mewujudkan kinerja terhadap suatu lembaga khususnya di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.

Strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa sudah diterapkan dengan adanya sumber daya yang baik yang dimiliki oleh para petugas pelayanan sehingga membuat para pasien yang ada merasa terlayani dengan baik dan maksimal.

#### **b. Seni Situasional**

Peneliti menemukan bahwa RS Banua Mamase Kabupaten Mamasa strategi seni situasi tersusun dari tataran keputusan dan implementasi sehingga dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien yang ada. Sistem dipandang sebagai salah satu ekspresi situasional, yang merupakan pengetahuan tentang bagaimana seseorang merencanakan keputusan berdasarkan aset hierarkis, kualitas administratif, dan kemungkinan peluang, tetapi juga tantangan dari iklim. Arti teknik karenanya mulai membahas bagian penting dari sebuah asosiasi.

Dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang memadai bagi pasien maka strategi yang diterapkan di RSUD Banua Mamase Kabupaten Mamasa dapat dilaksanakan agar pasien merasa puas dan terlayani dengan baik oleh petugas disana. Seni situasional atau pengambilan keputusan adalah contohnya.

Penjelasan tersebut dapat dilihat dengan wawancara yang dilakukan bersama dengan Dokter Dr. Alfadesta, H. dalam wawancara yang dilakukan beliau menyampaikan bahwa:

“untuk sumber daya dan lingkungan yang ada di rumah sakit banua mamase ini, dapat dikatakan sudah ada peningkatan utamanya dalam mendukung mutu pelayanan atau memberikan kualitas pelayanan kepada seluruh pasien yang ada di rumah sakit banua mamase ini. Mengapa saya katakana demikian karena sumber daya yang ada di rumah sakit ini sangat jelas yang dimana para pasien merasa sangat terlayani dengan baik oleh petugas yang ada di rumah sakit ini.” (wawancara 16 februari 2023)

Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan informan, dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan mutu kesehatan yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa dengan adanya sumber daya dan lingkungan yang dimiliki sudah sangat mendukung, yang dimana sumber daya dan lingkungan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada semua pasien dengan maksimal.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ervin selaku perawat yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase



Kabupaten Mamasa, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia juga mengatakan bahwa:

“strategi mutu pelayanan yang kami lakukan di rumah sakit ini adalah tentunya memberikan ketetapan waktu dalam upaya untuk tetap meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien yang ada di rumah sakit banua mamase ini. Selain itu kami juga melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang walaupun terkadang kewalahan dalam mendata pasien yang tidak memiliki identitas atau tanda pengenal.” (wawancara 16 februari 2023)

Lanjut dengan hasil wawancara yang kurang lebih sama yang di sampaikan juga oleh Ibu Kurniaty selaku perawat, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau mengatakan bahwa:

“dikatakan sumber daya dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, kami juga selalu menghimbau kepada semua petugas yang ada untuk mengetahui dengan jelas peran dan fungsi masing-masing, dengan memperjelas alur tugas sehingga pelayanan dapat maksimal dan memuaskan para pasien yang ada.” (wawancara 16 februari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai sumber daya dan lingkungan, yang dimana menjadi hal yang sangat penting untuk diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam mewujudkan kinerja terhadap suatu lembaga khususnya di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.

Pernyataan ini dapat dilihat dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Ibu Antomina selaku pasien, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia mengatakan bahwa:

“ia,, pemberdayaan yang dilakukan dirumah sakit banua mamase ini kami sangat puas, yang dimana petugas yang ada berusaha untuk memenuhi sumber daya yang diharapkan dapat menghasilkan peningkatan mutu pelayanan dengan maksimal kepada pasien yang ada di rumah sakit ini.” (wawancara 17 februari 2023)

Lanjut wawancara bersama dengan Ibu Serli selaku pasien, beliau juga mengatakan bahwa:

“ia,, kami sangat puas dengan mutu pelayanan di sini dek yang dimana pimpinan rumah sakit yang ada di rumah sakit ini selalu berupaya untuk membangun atau mengadakan strategi dengan perihal arah perkembangan rumah sakit dan peningkatan mutu pelayanan kepada kami selaku pasien yang ada di rumah sakit banua mamase ini.” (wawancara 17 februari 2023)

Hal yang kurang lebih sama yang disampaikan juga oleh Ibu Sabrina selaku pasien, beliau juga mengatakan bahwa:

“ia,, mengenai sumber daya dan lingkungan dalam menerapkan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit banua mamase ini sudah sangat baik, yang dimana sumber daya yang dimiliki oleh para petugas dan pegawai yang ada di rumah sakit ini dapat menghasilkan keunggulan yang dapat dibangun dengan mendapatkan sumber daya utamanya terhadap mutu pelayanan kepada kami selaku pasien.” (wawancara 17 februari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa sudah diterapkan dengan adanya sumber daya yang baik yang dimiliki oleh para petugas pelayanan sehingga membuat para pasien yang ada merasa terlayani dengan baik dan maksimal.

### c. Tujuan dan Sasaran

Strategi dapat didefinisikan sebagai tujuan dan sasaran jangka panjang terhadap suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan dalam mencapai suatu tujuan. Strategi tersebut memiliki tiga definisi yang meliputi adanya tujuan dan sasaran, adanya cara dalam bertindak, dan adanya sumber daya alokasi dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai. Strategi yang merupakan pola atau tujuan dan sasaran yang dinyatakan sedemikian rupa strategi yang dilakukan dalam mewujudkan suatu organisasi lebih maju dan meningkat.

Pernyataan diatas dapat dilihat dengan penyampaian Bapak Dr. Alfadesta, H. dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia mengatakan bahwa:

“strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di seni situasional yang dimana ini merupakan indicator dalam melakukan keterampilan dengan mendesain keputusan-keputusan yang akan dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit ini khususnya keputusan dalam memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap pasien dan memberikan fasilitas yang layak kepada pasien dan tentunya kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas terhadap pasien yang ada di rumah sakit banua mamase ini dek.” (wawancara 01 maret 2023)

Lanjut dengan hasil wawancara yang ditambahkan juga oleh Ibu Ervina selaku perawat, dalam wawancara beliau juga mengatakan bahwa:

“ia,, dalam hal seni situasional atau penetapan keputusan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit ini dek, kami bersepakat untuk mengambil keputusan-keputusan khususnya mengenai kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai yang dibutuhkan oleh para pasien sehingga pelayanan yang kami berikan dapat dirasakan oleh pasien dan merasa sangat puas.” (wawancara 03 maret 2023)

Hal ini di benarkan oleh Ibu Resky selaku pasien yang ada, dalam wawancara yang dilakukan bersama dengan beliau. Ia mengatakan bahwa:

“ia,, dalam hal keputusan yang diberikan yang dimana para petugas menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai untuk kami pasien kami merasa sangat puas dan petugas juga melayani kami dengan baik.” (wawancara 03 maret 2023)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan khususnya seni situasional atau pengambilan keputusan yang dilakukan di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa dapat diterapkan dengan adanya pelayanan dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang memadai yang diberikan kepada para pasien, sehingga pasien merasa puas dan terlayani

dengan baik dari para petugas yang ada di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka bias di tarik kesimpulan yaitu :

1. Peneliti dapat menarik kesimpulan dari uraian dan pembahasan hasil penelitian berikut ini:
2. Sumber daya dan lingkungan, seni situasi, dan sasaran sasaran hanyalah beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Banua Mamase Kabupaten Mamasa.
3. Prosedur kualitas bantuan untuk aset dan iklim di Klinik Medis Banua Mamase di Mamasa Rule telah dilaksanakan dengan tepat dan ideal, di mana staf klinik darurat memberikan dukungan yang besar kepada pasien sehingga pasien merasa baik dilayani dan juga sangat terpenuhi. Indikator tersebut juga terlihat sangat baik pada Situational Art yang merupakan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Petugas telah melaksanakannya sehingga maksud dan tujuan di RSUD Banua Mamase Kabupaten Mamasa dapat terwujud.

#### 5. SARAN dan REKOMENDASI

Dengan adanya kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- 5.1. Diharapkan bagi semua petugas yang ada di rumah sakit banua mamase kabupaten mamasa untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang ada sehingga pasien semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 5.2. Diharapkan bagi pasien agar tetap mematuhi aturan dan menjaga nama baik rumah sakit banua mamase sehingga pelayanan dapat terwujud dan maksimal.

#### 6. DAFTAR PUSTAKA

- Azis, 2015. Tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Belajar
- Dwiyanto, 2015. "Mewujudkan Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moelong, 2014. Tentang objek yang memberi informasi terkait dengan keadaan dan kondisi seputar penelitian.
- Pungkas dkk, 2019. Tentang pembangunan kesehatan Bumi Aksara
- Ridwan, 2017. Tentang Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien
- Ruslan, 2013. Tentang Penelitian Kualitatif Berbasis Masyarakat
- Sarwono, 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&B. BANDUNG: Alfabeta
- Sugiyono, 2012. Tentang Analisis Data: Jakarta Pustaka
- Tjiptono, 2011. Peningkatan pelayanan publik Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Cv Andi.

#### UNDANG-UNDANG

Permenkes No 4 Tahun 2019 Tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar

Peraturan MENTERI Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan