

OPTIMALISASI PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENCAPAI RUMAH SAKIT STANDAR INTERNASIONAL JCI

by

Anak Agung Istri Putri Wahyuni

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

putri.gung@yahoo.com

ABSTRACT

The title of this research is “*Service Optimization to Achieve International Standar Hospital JCI*”. *Background : Global competition caused the change of health service paradigm and Bali as the main tourism research.*

Method and Result : The object of this research to know the optimization steps, related factor and this implication. The research use qualitative descriptive located in RSUP Sanglah. Collecting data is carried out with deep interview to informant, those are out patient, in patient and emergency. The result of research shown that JCI service standard optimization is not fully done yet, mainly for the facility standard, human resources and community participation.

The conclusion of this research explain that JCI service standard optimization consist of : socialization, implementation and evaluation with paying attention on internal factor, such as : facility, human resources, leadership and governance. While, eksternal factor are patient and community participation, and related institution. Optimization impact to patient and RSUP Sanglah itself. The impact lead to increasing of patient demand, especially agains to service quality of RSUP Sanglah.

Keywords : service optimization, internasional standar hospital

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Optimalisasi Pelayanan Sebagai Upaya Mencapai Rumah Sakit Standar Internasional JCI.

Latar Belakang Penelitian : adanya globalisasi yang menyebabkan perubahan paradigma pada pelayanan kesehatan serta Bali sebagai daerah tujuan wisata baik nasional maupun internasional sehingga RSUP Sanglah berkeinginan meningkatkan standar pelayanan setingkat kelas dunia agar mampu melayani para wisatawan. Upaya dilakukan melalui akreditasi rumah sakit internasional JCI

Tujuan dan Metode Penelitian : penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahap-tahap optimalisasi pelayanan, faktor-faktor yang perlu diperhatikan, serta dampak optimalisasi pelayanan sesuai standar internasional JCI dan implikasinya terhadap keluhan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang berlokasi di RSUP Sanglah. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada informan yaitu pasien rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat. Hasil penelitian diperoleh bahwa standar internasional JCI belum sepenuhnya dilaksanakan terutama mengenai fasilitas fisik, SDM, dan partisipasi masyarakat terutama pasien.

Kesimpulan : tahap-tahap optimalisasi pelayanan sesuai standar internasional JCI pada intinya dilakukan melalui sosialisai, implementasi, dan evaluasi dengan memperhatikan faktor-faktor internal maupun eksternal. Faktor-faktor internal terdiri dari fasilitas fisik,

SDM, kepemimpinan, serta manajemen/tata kelola. Sedangkan faktor-faktor eksternal yaitu partisipasi masyarakat terutama pasien, serta dukungan pemerintah dan instansi lain terkait. Upaya optimalisasi pelayanan berdampak positif baik bagi pasien maupun rumah sakit. Dampak tersebut mengakibatkan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap RSUP Sanglah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci : optimalisasi pelayanan, rumah sakit standar internasional

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Darmesta, B. S., and Handoko, T.H. (2008). *Manajemen Pemasaran (Analisis Perilaku Konsumen)*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Herlambang., and Muwarni. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Joint Commission International (2011). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kementerian Kesehatan RI (2009) Permenkes RI. No.659/Menkes/Per/2009 Tentang Rumah Sakit Kelas Dunia (RSI-KD).
- Kepala Biro Hukum dan Organisasi (2011) Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Bidang Kesehatan Tahun 2010-2011, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Dua, Edisi Kedua Belas. PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Kesehatan*, Ed. 3. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sarbagna, S.B. (2008). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*, Cetakan Pertama. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas pelanggan)*, Cetakan Pertama. Bogor: Pt Penerbit IPB Press, Kampus IPB Taman Kencana.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan Keempat. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano : Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, PT Indeks, Jakarta Barat.

Untuk Mendapatkan Full Text hubungi : jmb@pasca-undiknas.ac.id