

PENGARUH ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN *COST RECOVERY* DI RSI MASYITHOH BANGIL PASURUAN

Umi Setyorini¹

ITB Yadika bangil

Gmail : Umi Setyorini71@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit yang mempunyai citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima dan sebaliknya. Citra baik, rumah sakit akan berimbas pada meningkatnya profitabilitas rumah sakit, perkembangan sekaligus menjaga kelangsungan organisasinya agar mampu bertahan hidup, di RSI Masyithoh untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi dengan mengukur mutu pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui serta mengungkapkan fenomena yang terdapat di lapangan yang diantaranya adalah sebagaimana yang tertera sebagai berikut: 1. Untuk Menganalisis Indikator Mutu Nasional dan Mutu Pelayanan Area Klinik 2. Untuk Menganalisis Indikator Mutu Pelayanan Area Manajemen 3. Pengaruh Pengendalian Mutu Pelayanan Terhadap *Cost Recovery* di RSI Masyithoh Bangil. Metode penelitian ini menggunakan *operational research*, dinilai lebih mendukung serta memberikan makna dan arti yang berguna untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara kepada Tim Mutu dengan meminta data indikator mutu pelayanan dan bagian keuangan dari data Tahun 2022. Hasil Penelitian Indikator Mutu Nasional bulan Januari – Desember Tahun 2021 ada yang masih dibawah standar, rata-rata pencapaiannya indikator area klinik 75 %. Indikator mutu pelayanan area manajemen bulan Januari – Desember Tahun 2021 rata-rata pencapaiannya 85 %, masih ada yang belum sesuai standar dan ada yang sesuai standar. Upaya RSI Masyithoh untuk mengendalikan mutu pelayanan dengan menggunakan pengukuran indikator mutu nasional, indikator mutu klinik, indikator mutu manajemen supaya pelayanan menjadi bermutu, sehingga menyebabkan pasien loyal dengan RSI Masyithoh yang mempengaruhi pendapatan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, Indikator Mutu, *Cost Recovery*

Abstrac

Hospitals that have a good image are hospitals that are able to create quality health services so that patients are satisfied with the services received and vice versa. life, at RSI Masyithoh to maintain the viability of the organization by measuring the quality of service. The aim of the research is to find out and reveal the phenomena that occur in the field, which include the following: 1. To analyze national quality indicators and clinical area service quality 2. To analyze management area service quality indicators 3. The effect of service quality control on cost recovery at RSI Masyithoh Bangil. This research method uses operational research, which is considered to be more supportive and provides meaning and meaning that is useful for solving problems related to the research focus. Interview the Quality Team by requesting data on service quality indicators and the financial section of the 2022 data. The results of the National Quality Indicator Research for January - December 2021 are still below standard, the average achievement for the clinic area indicator is 75%. The service quality indicator for the management area for January - December 2021 has an average achievement of 85%, some are still not up to standard and some are up to standard. Masyithoh RSI's efforts to control service quality by using national quality indicator measurements, clinical quality indicators, management quality indicators so that services become quality, causing patients to be loyal to Masyithoh RSI which affects income.

Keywords: Quality of service, Quality Indicators, Cost Recovery

PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya dalam pelayanan di rumah sakit terutama di kota besar. Rumah sakit tidak cukup bila hanya menawarkan pelayanan dengan konsep asal “selamat” tetapi perlu menawarkan hasil maksimal berupa pelayanan yang berdasarkan kepuasan dengan standar profesi yang tinggi. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan mengobati, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia meningkat pula.

Mutu yang baik adalah jika penyedia jasa memberikan pelayanan melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya mutu adalah buruk jika pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) pelanggan dan apa yang diberikan (*given*) oleh pemberi layanan (UU No.44/2009).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mengungkapkan fenomena yang terdapat di lapangan yang diantaranya adalah sebagaimana yang tertera sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Indikator Mutu Nasional dan Mutu Pelayanan Area Klinik.
2. Untuk Menganalisis Indikator Mutu Pelayanan Area Manajemen.
3. Pengaruh Pengendalian Mutu Pelayanan Terhadap *Cost Recovery* di RSI Masyi 23 Bangil.

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera dan pilihan – pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan yang bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam yang akan melibas dan akan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya.

Indikator mutu adalah ukuran mutu dan keselamatan rumah sakit yang digambarkan dari data rumah sakit yang dikumpulkan. Komite mutu dan keselamatan pasien dalam hal ini melakukan evaluasi terhadap indikator mutu melalui beberapa tahapan *cycle quality improvement*.

Metode penelitian dengan menggunakan *operational research*. Tujuan penelitian ini yaitu membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual, dan akurat dalam kaitannya dengan hubungan antar fenomena

Obyek penelitian ini dilakukan di RSI Masyithoh wilayah kecamatan Bangil kabupaten Pasuruan. Data primer tersebut berupa data yang diperoleh langsung dari RSI Masyithoh kecamatan Bangil kabupaten Pasuruan melalui wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

RSI Masyithoh Bangil telah berdiri sejak 24 September Tahun 1970. Secara geografis RSI Masyithoh Bangil terletak di Jalan Ahmad Yani Nomer 6 Desa Kidul Dalem Bangil Pasuruan Jawa Timur. Di bagian timur terletak kawasan Pier Rembang Industri, di bagian barat terletak perindustrian Beji, di bagian selatan wilayah industri Pandaan. Dengan wilayah yang sangat strategis untuk perindustrian, RSI Masyithoh Bangil memberikan pelayanan jasa dengan fasilitas kredit. RSI Masyithoh adalah rumah sakit islam satu-satunya di wilayah kecamatan Bangil Pasuruan. Mayoritas penduduk di wilayah Bangil adalah orang muslim, hal ini menjadikan suatu unggulan untuk RSI Masyithoh.

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSI Masyithoh Bangil memiliki visi, nilai, keyakinan dasar dan motto, yaitu:

1. Visi RSI Masyithoh Bangil
Mewujudkan Rumah Sakit Islami terbaik, pilihan masyarakat.
2. Misi RSI Masyithoh Bangil
 - a. Melaksanakan dakwah dalam pelayanan kesehatan.
 - b. Memberikan pelayanan yang profesional terhadap seluruh masyarakat tanpa melupakan fungsi sosial keberadaan RSI Masyithoh.
 - c. Mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien.
 - d. Mengikuti perkembangan ilmu terutama ilmu kesehatan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.

Tabel 1 dibawah ini adalah daftar indikator mutu nasional Tahun 2021 RSI Masyithoh Bangil adalah sebagai berikut :

Tabel 1
RSI MAYITHOH BANGIL
Daftar Indikator Mutu Nasional
Tahun 2021

No	Judul Indikator Mutu
1.	Kepatuhan Identifikasi Pasien
2.	<i>Emergency Respon Time</i> ≤ 5 menit
3.	Waktu Tunggu Rawat Jalan

4.	Penundaan Operasi Elektif
5.	Ketepatan Jam Visite Dokter
6.	Waktu lapor Hasil Tes Kritis Laboratorium
7.	Kepatuhan Penggunaan Hanya Formularium Nasional (FORNAS) Untuk RS Provider BPJS
8.	Kepatuhan Cuci Tangan
9.	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Cedera Akibat Pasien Jatuh
10.	Kepatuhan Terhadap <i>Clinical Pathway</i>
11.	Kepuasan Pasien dan Keluarga
12.	Kecepatan Respon Terhadap Komplain

PEMBAHASAN

I. Menganalisis Indikator Mutu Pelayanan Nasional dan Area Klinik.

Grafik 1
RSI MASYITHOH BANGIL
Kepatuhan Identifikasi Pasien
Bulan Januari- Desember Tahun 2021

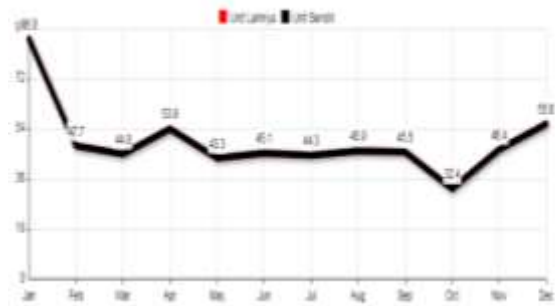


Pada grafik 1 kepatuhan identifikasi sudah hampir mencapai standar yaitu 100 % pada Januari 77,08 %, Pebruari 96,73 %, Maret 95,83%, April 95,63%, Mei 96,37 %, Juni 96,33 %, Juli 97,96 %, Agustus 95,08 %, September 83,46 %, Oktober 96,92%, Nopember 91,92 % ,Desember 100%. Tujuan kepatuhan identifikasi Tergambarnya upaya rumah sakit dalam menjaga keselamatan pasien.

II.Menganalisis Indikator Mutu Pelayanan Area Manajemen

Pada grafik 30 adalah Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan bulan Januari - Desember 2021 sebagai berikut :

Grafik 2
RSI MASYITHOH BANGIL
Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan
Bulan Januari- Desember Tahun 2021



Pada grafik 30 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan standarnya ≤ 60 menit bahwa pada bulan Januari 47,7 %, Pebruari 44,8 %, Maret 43,3 %, April 45,1 %, Mei 44,3 %, Juni 45,1 %,bulan Juli pasien yang menunggu obat jadi ≤ 60 menit sebesar 44,33%, jika d bandingkan bulan Agustus meningkat sebesar 1,6% berada pada 45,93 pada bulan September 45,5% pada bulan Oktober menurun menjadi 32,4% pada bulan November meningkat pada angka 46,4% dan pada bulan Desember 2021 meningkat pada angka 55,6%. Tujuannya adalah tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi.

III.Pengaruh Pengendalian Mutu Pelayanan Terhadap *Cost Recovery (CRR)* di RSI Masyithoh Bangil

Pada tabel 2 adalah *Cost Recovery (CRR)* bulan Januari - Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 2
RSI MASYITHOH BANGIL
Cost Recovery (CRR)
Bulan Januari- Desember Tahun 2021

No	Bulan	Cost Recovery	Standar
1	Jan-21	91,75%	100%
2	Feb-21	88,70%	100%
3	Mar-21	98,86%	100%
4	Apr-21	98,98%	100%
5	Mei-21	98,88%	100%
6	Jun-21	97,41%	100%
7	Jul-21	111,87%	100%
8	Agu-21	93,53%	100%
9	Sep-21	111,44%	100%
10	Okt-21	111,95%	100%
11	Nov-21	105,16%	100%
12	Des-21	104,07%	100%

Pada tabel 4 *Cost Recovery (CRR)* standarnya 100% pada bulan Januari 91,75 %, Pebruari 88,70 %, Maret 98,86 %, April 98,86 %, Mei 98,88 %, Juni

97,41 %,bulan Juli 111,87 %, Agustus 93,53% , September 111,44%, Oktober 111,95%, November 105,16, Desember 104,07 %. Tujuan *Cost Recovery (CRR)* dihitung adalah Untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit bisa membiayai operasionalnya dengan pendapatan yang didapat.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Indikator Mutu Nasional yaitu_bulan Januari – Desember Tahun 2021 ada yang masih dibawah standar, rata-rata pencapaiannya indikator area klinik 75 %.
2. Indikator Mutu Pelayanan Area Manajemen yaitu pada bulan Januari – Desember Tahun 2021 rata-rata pencapaiannya 85 %, masih ada yang belum sesuai standar dan ada yang sesuai standar.
3. Upaya RSI Masyithoh untuk mengendalikan mutu pelayanan dengan menggunakan pengukuran indikator mutu nasional, indikator mutu klinik, indikator mutu manajemen supaya pelayanan menjadi bermutu, sehingga menyebabkan pasien loyal dengan RSI Masyithoh yang mempengaruhi pendapatan RSI Masyithoh meningkat sehingga bisa mempengaruhi *Cost Recovery* menjadi positif yang artinya RSI Masyithoh dalam membiayai kebutuhan operasional menjadi surplus atau laba.

SARAN

Dari penelitian di atas maka saran dari peneliti sebagai berikut:

Bagi RSI Masyithoh Bangil Pasuruan sebagai tempat penelitian

- a. Lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan dengan peningkatan indikator area klinik dan area manajemen.
- b. Memberikan sosialisasi secara berkala agar tidak ada petugas yang menyalahi aturan.
- c. Meningkatkan pelayanan terutama penyampaian informasi medis dan non medis kepada pelanggan RSI Masyithoh.

Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan yang lebih mendalam dengan menambahkan indikator yang lebih banyak

DAFTAR PUSTAKA

Fandy T. Manajemen Jasa. 1st Ed.
Yogyakarta: Andi; 2006.
Diana, A., dan Setiawan, L. 2017.
Akuntansi Keuangan Menengah. ANDI.
Yogyakarta.

Gustiawan, R. 2013. *Analisis Pengakuan Pendapatan pada PT Dimas Cipta Pratama Air Molek*. Skripsi Program Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qassim Pekanbaru

Handbook for National Quality Policy and Strategy Tahun 2018

<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle>

<https://pusatpelatihanrumahsakit.com/2014/11/06/mutu-pelayanan-rumah-sakit>

<https://rsudza.acehprov.go.id/tabloid/2016/08/29/indikator-mutu-pelayanan>

<https://galihendradita.wordpress.com/>

<https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan>

<http://etheses.uinmalang.ac.id>

<https://majoo.id/solusi/detail/indikator-loyalitas-pelanggan>

<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kunjungan-pasien-di-fasilitas-pelayanan-kesehatan>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pendapatan>

Ikatan Akuntansi Indonesia. 2017. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta : IAI.
ISO 9001:2000

Kementerian Kesehatan RI. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.

Martani, D., Siregar, S.V., Wardhani, R., Farahmita, A., Tanujaya, E., Hidayat, T. 2015. *Akuntansi Keuangan Menengah*. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.