

## Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung

**Anella Putri Sugiat**

Universitas Teknologi Digital anellaputrisugiat19@student.stembi.ac.id

**Maya R. Atmawinata, M.Pd**

Universitas Teknologi Digital mayaatmawinata@stembi.ac.id

### Abstrak

**Tujuan** Penelitian tersebut bertujuan guna mendapati beberapa masalah atau kekurangan RSUD Kota Bandung dalam melayani pasien, dan juga beberapa insiden yang terjadi, serta bagaimana strategi dan upaya RSUD Kota Bandung menyikapi hal tersebut.

**Desain/Metode** Metode yang dipakai yakni teknik penelitian kualitatif melalui pendekatan deduktif. Jenis penelitian yakni deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yang dipakai ialah observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai yakni reduksi data, display data, serta verifikasi serta kesimpulan.

**Temuan** Temuan utama dari penelitian tersebut yakni skema dalam meningkatkan mutu pelayanan serta keselamatan pasien, serta kasus keselamatan pasien yang terjadi di RSUD Kota Bandung.

**Implikasi** RSUD Kota Bandung memiliki mutu pelayanan yang masih kurang dalam melayani kebutuhan pasien, karena itu RSUD Kota Bandung melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan proses Akreditasi dan lulus Paripurna, serta melakukan beberapa strategi untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

**Originalitas** Terdapat beberapa kasus keselamatan pasien dan kekurangan RSUD Kota Bandung serta strategi yang ditempuh dalam mengatasi hal tersebut.

**Tipe Penelitian** Studi Literatur

**Kata Kunci** :Mutu Pelayanan, Keselamatan Pasien, Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

### I. Pendahuluan

Mutu pelayanan merupakan reputasi penting bagi setiap fasilitas atau organisasi, termasuk fasilitas pelayanan kesehatan, utamanya rumah sakit. Alasan kualitas layanan sangat penting bagi reputasi suatu lembaga, organisasi atau entitas adalah dengan reputasi dan citra yang baik sebuah lembaga atau fasilitas tentunya mudah dipercaya oleh masyarakat dan mendapat nilai pelayanan yang berkualitas tinggi. Semua yang ikutserta atas pelayanan kesehatan, misalkan pasien, warga serta organisasi masyarakat, profesional kesehatan, otoritas kesehatan serta masyarakat, harus memiliki pandangan yang berbeda tentang faktor mana yang penting untuk kualitas pelayanan kesehatan. Perbedaan cara pandang antara lainnya diakibatkan atas perbedaan latar belakang, pendidikan, wawasan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan serta minat.

Setiap instansi akan mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan menurut standar dan/atau karakteristik/kriteria yang berbeda. Salah satu kesulitan dalam membentuk konsep kadar pelayanan

kesehatan adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan dikaitkan melalui unsur subjektif dari orang-orang yang terlibat, baik pasien/konsumen, provider, sponsor, komunitas, maupun pemilik fasilitas. Pasien ataupun sosial memandang pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai pelayanan kesehatan yang mampu melengkapi kebutuhannya yang diketahui serta diperlakukan melalui sopan serta santun, tepat waktu dan tanggap, serta bisa menyembuhkan penyakit dan mencegah penyakit.

Pada saat yang sama, keselamatan telah menjadi masalah global, termasuk di rumah sakit. Harus diakui bahwa operasi rawat inap rumah sakit dapat berlangsung ketika ada pasien. Oleh karena itu keselamatan pasien menjadi yang utama dan harus dilaksanakan dalam soal mutu dan citra rumah sakit. Salah satu ukuran mutu pelayanan kesehatan RSUD Kota Bandung adalah Penilaian Akreditasi RSUD Kota Bandung yang dapat mengukur standar input, proses, output dan hasil. RSUD Kota Bandung didorong untuk menilai sendiri dan memberikan pelayanan sesuai kondisi yang telah ditetapkan. Tanpa mentaksir temuan kerja, tidak mungkin mengetahui apakah input serta cara yang baik membuahkan hasil yang baik. Indikator Komite Mutu RSUD Kota Bandung diprioritaskan untuk rumah sakit yang dibangun untuk mengukur mutu RSUD Kota Bandung.

Rumah sakit harus meningkatkan mutu dan mempertahankan standar kinerja rumah sakit melalui manajemen mutu rumah sakit yang baik. Permenkes Nomor 80 Tahun 2020 Komite Mutu Rumah Sakit merupakan unsur organisasi non struktural yang membantu pimpinan rumah sakit dalam mengarahkan serta mengarahkan program pertumbuhan kadar serta keselamatan penderita. Komite Mutu RSUD Kota Bandung bertanggung jawab kepada Direktur dan melapor secara berkala. Laporan Monitoring dan Evaluasi Komite Mutu RSUD Kota Bandung Tahun 2022 merupakan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan manajemen mutu rumah sakit yang bertujuan guna menumbuhkan kualitas rumah sakit dan menjaga standar pelayanan di RSUD Kota Bandung.

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung mengucurkan Rp 516 miliar untuk membangun RSUD Kota Bandung guna meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Hal itu disampaikan Walikota Bandung Yana Mulyana saat kunjungan inspektur akreditasi di RSUD Kota Bandung pada Senin, 16 Januari 2023. Ia berharap dengan perkembangan ini, RSUD Kota Bandung dapat menjadi rumah sakit yang memberikannya pelayanan yang memadai kepada publik.

Rumah Sakit Kota Bandung di Ujungberung yakni diantara dari tiga rumah sakit punya Pemerintah Kota Bandung. Ia berharap RSUD Kota Bandung bisa mendapatkan predikat “*Plenary*” dalam pelaksanaan akreditasi tahun ini. Walikota Bandung menelepon rumah sakit tersebut untuk melaporkan situasi terkini dan keadaan rumah sakit tersebut. Memungkinkan surveyor tamu untuk memberikan masukan dan saran agar RSUD ini dapat memberikan tingkat pelayanan setinggi mungkin.

RSUD Kota Bandung juga menjadi rujukan beberapa rumah sakit di luar Kota Bandung mengingat beberapa tahun terakhir angka kasus Covid-19 masih sangat tinggi. Padahal, Pemkot Bandung tetap mendukung belanja investasi yang terpisah dari APBD. Untuk tahun 2023, Pemkot Bandung menganggarkan Rp 12,6 miliar untuk RSUD Kota Bandung untuk memberikan pelayanan terbaik. Sementara itu, Direktur RSUD Kota Bandung, dr. Mulyadi menjelaskan, pada tahun 2016 lalu, RSUD Kota Bandung memperoleh akreditasi penuh KARS-Sert/328/VI/2016. Sementara itu, jumlah sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit ini mencapai 765 orang yang terdiri dari 72 tenaga kesehatan, 486 tenaga non medis dan 207 tenaga non medis. (**Website Resmi Kota Bandung, 16 Januari 2023**).

Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui keterbatasan atau permasalahan dalam melayani pasien di RSUD Kota Bandung, mengetahui insiden keselamatan pasien di RSUD Kota Bandung, dan menganalisis strategi RSUD Kota Bandung dalam mengatasi kendala atau permasalahan yang dilaksanakan oleh Komite Mutu RSUD Kota Bandung.

**II. Kajian Teori**

Rudani (2020) pada bukunya Principles of Management Book (2020) mengungkapkan maka manajemen yakni cara atas perancangan, pengorganisasian, kepegawaian, penyuluhan serta pengontrolan usaha manusia guna memperoleh maksud organisasi secara efektif (Rudani, 2020).

Manajemen mutu sebagai usaha sebagai upaya teratur lewat peran perancangan, penerapan, pemeriksaan ataupun pengontrolan beserta tindak lanjut atas seluruh elemen organisasi, baik internal ataupun eksternal, termasuk dimensi fisik, tehknik, mesin, sumber daya, manusia, lingkungan, target mutu yang sudah ditetapkan atas rangka memberikannya kepuasan kepada pasien guna saat ini ataupun masa depan, di kutip dalam (Ahmad, 2020).

Menurut Indrasar (2019:57) “Layanan (*customer service*) cenderung menjadi suatu hal yang ditujukan untuk memberi kesan puas bagi pelanggan. Fungsi yang melayani atau bertujuan untuk melayani kepuasan pelanggan, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi melalui layanan ini.” Dalam kamus besar Bahasa Indonesia diutarakan maka pelayanan yakni sebagai upaya melayani menanggapi kepeluan orang lain ketika layanan membantu mempersiapkan (membantu kebutuhan seseorang). Pada dasarnya, layanan yakni sekumpulan aktivitas yang membentuk suara proses, suatu proses pelayanan, rutin serta berkesinambungan, melingkupi semua kehidupan manusia dalam masyarakat, proses terpenuhinya keperluan dengan tindakan orang lain.

Akreditasi rumah sakit yakni diantara metode penilaian kualitas pelayanan rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit amat krusial sebab rumah sakit menyelenggarakan pelayanan yang paling penting serta berbahaya dalam bentuk pelayanan serta obyek aktivitasnya yakni jiwa manusia. (Munthe, 2019).

Di rumah sakit, keselamatan pasien yakni suatu sistem yang dirancang guna merancang perawatan pasien dengan cara yang membuat pasien lebih aman serta mencegah cedera dari kesalahan dampak kelalaian ataupun kegagalan untuk melakukan suatu prosedur. Prinsip keselamatan pasien bukan berarti tidak ada risiko dalam suatu tindakan medis. (Ningsih & Endang Marlina, 2020).

Keselamatan pasien di rumah sakit Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) yang memuat tujuan keselamatan pasien untuk mendukung pelayanan kesehatan yang aman. Ada 27% kasus yang sering terjadi selama operasi, 18,3% kasus obat terbelengkalai, dan 12,2% infeksi saat pasien dirawat di rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan Malaysia, hingga 2.769 insiden keselamatan pasien dilaporkan antara Januari dan Desember 2016 dan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan bahwa ada 877 insiden keselamatan pasien. Menurut penelitian Fatimah, hingga 2.769 kasus, 46% insiden pelaporan keselamatan pasien terkait dengan kesalahan identifikasi, 36% karena inefisiensi yang menyebabkan kesalahan pengobatan, dan 18% karena tindakan yang tidak tepat (Imaniar & Banjarnahor, 2021).

**Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Peneliti	Tahun	Kesimpulan
1.	Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di RSUD Kepulauan Seribu Tahun 2019-2023	Agus Ariyanto Haryoso, Dumilah Ayuningtyas	2019	Pada analisis keadaan eksternal terlihat maka RS Seribu Pulau mempunyai kerjasama yang baik melalui sektor fungsional. Hal ini merupakan unsur oportunistik dalam usaha peningkatan keselamatan serta mutu pasien. Unsur kesempatan lainnya yakni kemudahan pemerintahan DKI Jakarta memberikannya dukungan finansial kepada RS kepulauan Seribu. Unsur tantangan yang ditemui RS Kepulauan Seribu antara lain keadaan geografis laut yang menyulitkan penderita untuk mengakses RS Kepulauan Seribu

				adanya gap skill antara petugas rumah sakitnya dan puskesmas, serta kebiasaan masyarakat yang sering tidak menghormati aturan rumah sakit.
2.	Analisis upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan Total Quality Management (TQM) di Rumah Sakit X	Kurnia Deswita, Herman Sudirman, Sri Widodo	2021	Dari penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan pertama yakni dukungan manajemen atas usaha peningkatan mutu pelayanan sudah tercapai sepenuhnya. Selain itu, dari 10 faktor penerapan Total Quality Management (TQM), dapat dilihat bahwa fokus pelanggan, faktor obsesi kualitas, pendekatan ilmiah, faktor kerja tim, elemen perbaikan sistem berkelanjutan, faktor pendidikan dan pelatihan, faktor kebebasan terkendali, kesatuan elemen tujuan, serta keterlibatan pemberdayaan karyawan dicapai oleh rumah sakit. Namun unsur komitmen jangka Panjang atas perihal sosialisasi dalam skema strategis belum dilaksanakan secara maksimal, sehingga tidak semua pegawai mengetahui komitmen jangka panjang yang harus dicapai Rumah Sakit. Selanjutnya kesimpulan ketiga adalah pelayanan yang diberikan RS X cukup baik. Kesimpulan keempat adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pasien, Rumah Sakit X melakukan yang terbaik untuk menerapkan TQM. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa penerapan sepuluh karakteristik TQM merupakan indikasi bahwa rumah sakit X memberikan pelayanan yang baik dengan konsisten memberikannya pelayanan melalui keinginan serta hatapan pasien.
3.	Peningkatan Mutu Pelaksanaan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode PDCA	Yeni Andriyani Setiawan, Angga Prawira Kautsar	2018	Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan metode PDCA secara signifikan lebih efektif dibandingkannya melalui perlakuan kontrol. Bisa disimpulkan maka pendekatan tersebut terbukti bisa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta mempunyai hubungan melalui peningkatan kepuasan pasien.
4.	Penerapan Manajemen Pasien Safety dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit	Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napiah Nasution	2022	Temuan penelitian memastikan maka terdapat sejumlah topik yang ditemukan yakni: 1) menciptakan budaya keselamatan pasien; 2) sarana, prasarana serta pengawasan; 3) manajemen risiko; 4) membangun sistem pelaporan; dan 5) berhubungan melalui pasien. Kesimpulan upaya Rumah Sakit Royal Prima Medan dalam hal dukungan

				kepemimpinan serta staf yakni bahwa manajer juga bertanggung jawab atas komitmen manajemen.
5.	Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Program <i>Fellowship International Society For Quality in Health Care</i>	Hanny Ronosulistyo, Sutoto	2022	Kebutuhan perkembangan individu dan kelompok di luar tatanan layanan kesehatan yang tertarik dan berpartisipasi aktif dalam isu peningkatan kualitas layanan kesehatan bisa dicapai melalui sejumlah teknik termasuk belajar aktif dan mandiri jangka panjang, dengan mengikuti berbagai kursus pelatihan, dalam forum, dll. Usaha lainnya yang bisa dilaksanakan yakni melalui langsung berbagi ilmu serta pengalaman mengenai perkembangan kadar pelayanan kesehatan lewat artikel yang diterbitkan jurnal ini.

### III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai yakni jenis penelitian kualitatif, pendekatan yang dipakai yakni pendekatan deduktif, teknik analisis data yang dipakai yakni reduksi data, display data, serta verifikasi dan kesimpulan, unit analisis dalam pada penelitiannya adalah subyek yang diteliti, sumber data yang dipakai pada penelitian tersebut untuk informan dan respondennya adalah Komite Mutu RSUD Kota Bandung, untuk dokumen yaitu pedoman wawancara, cara pengumpulan data pada penelitian tersebut yakni observasi langsung, tanya jawab serta dokumentasi, jenis data yang dipakai untuk penelitian tersebut yakni data sekunder, metode analisis yang dipakai yakni deskriptif analisis.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

Temuan pada penelitiannya yakni tentang pelayanan yang menurut pihak rumah sakit masih kurang atau masih terbatas yang menyebabkan kualitas pelayanan RSUD Kota Bandung kurang optimal. Ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat berlandaskan Permenpa nomor 14 tahun 2017 dan merupakan KPI (*Key Performance Indicator*) rumah sakit yaitu:

*Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.* Urutan ke 8 dan terbukti dengan lokasi serta tempat yang kurang memadai sesuai dengan kenyataan. Rencana selanjutnya adalah membangun 8 lantai pada tahun 2026.

Berikut beberapa insiden keselamatan pasien dilaporkan di RSUD Kota Bandung pada tahun 2022 yang dicatat oleh Komite Mutu. Berikut insiden keselamatan pasien yang terjadi di RSUD Kota Bandung pada tahun 2022.

**LAPORAN INSIDEN PASIEN JATUH RUMAH SAKIT**  
Triwulan 3 (Juli – September 2022)

No.	Tgl/bln/tahun	Nama/ruangan	Kronologis	Kategori					Risk Garding				Tindak lanjut
				KPC	KNC	KTC	KTD	Sent	B	H	K	M	
1.	18/10/2022	Tn A /Flamboyan	Tn A, pasien flamboyant dengan diagnosa Obs. colic abdomen, jatuh di toilet.			√				√			Dilakukan pemanggilan dokter jaga ruangan Pengobatan Luka Lecet Lapor DPJP Dilakukan observasi

			Pasien jatuh terpeleset di kamar mandi. Saat ke kamar mandi pasien diantar oleh istrinya. Sikut pasien terkena lantai dan terdapat luka lecet kecil.									sesuai rahan DPJP Pemeriksaan Ronsen sesuai advis DPJP Dokumentasi Investigasi sederhana dan pelaporan insiden
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**LAPORAN INSIDEN INFRASTRUKTUR RUMAH SAKIT**

Triwulan 3 (Juli – September 2022)

No.	Tgl/bln/tahun	Nama/ruangan	Kronologis	Kategori					Risk Garding				Tindak lanjut
				KPC	KNC	KTC	KTD	Sent	B	H	K	M	
1.	7/9/2022	ICU	Rembesan air di tembok ICU	√					√				Dilakukan pelaporan kepada IPSRS Dilakukan pemeriksaan dan rencana perbaikan oleh IPSRS

**LAPORAN INSIDEN TRANSFUSI DARAH RUMAH SAKIT**

Triwulan 3 (Juli – September 2022)

No.	Tgl/bln/tahun	Nama/ruangan	Kronologis	Kategori					Risk Garding				Tindak lanjut
				KPC	KNC	KTC	KTD	Sent	B	H	K	M	
1.	6/9/2022	ICU	Pasien dengan demam (kontraindikasi transfusi) tetap diberikan pemberian transfusi darah karena tidak dilakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelumnya			√			√				Dilakukan Penghentian pemberian transfusi darah Observasi kondisi Pasien Lapor kepada DPJP Melakukan pendokumentasian dalam rekam medik Melakukan pelaporan insiden Keselamatan Pasien



Setelah menjelaskan beberapa kesenjangan pelayanan atau permasalahan yang ada di RSUD Kota Bandung seperti yang disampaikan oleh informan atau narasumber penelitian, maka strategi RSUD Kota Bandung atas menumbuhkan kadar pelayanan serta keselamatan penderita lewat pelaksanaan Akreditasi dan lulus Paripurna. Selain itu, RSUD Kota Bandung telah menerapkan strategi umum dan khusus sebagai berikut:

Strategi umum yang diterapkan oleh Komite Mutu RSUD Kota Bandung adalah:

1. Meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan primer serta berkualitas keselamatan komunitas pasien;
2. Meningkatkan pemenuhan patokan kualitas klinis dan keselamatan pasien publik;
3. Meningkatkan budaya pertumbuhan kualitas serta keselamatan pasien pelaksanaan program rumah sakit;
4. Pemberdayaan pasien, keluarga serta warga;
5. Memperkuat regulasi, tata kelola, struktur organisasi, sumber daya serta peran semua bagian lain dari sistem kesehatan;
6. Menumbuhkan kesadaran mutu;
7. Mempromosikan pengukuran kualitas, penelitian serta penggunaan penjelasan skema khusus guna memertahankan kualitas serta keselamatan pasien

RSUD Kota Bandung adalah:

1. Manajer berperan aktif dalam mendefinisikan dan mengevaluasi komponen/indikator kualitas.
2. Mengoptimalkan sumber daya manusia dan sistem untuk memastikan sinergi metrik/indikator kualitas.
3. Sentralisasi data, memudahkan pencarian dan berbagi data dengan Google Sheets
4. Penyederhanaan profil indikator;
5. Penguatan berkelanjutan pencegahan serta pengontrolan infeksi (PPI) untuk semua staf rumah sakit;
6. Webinar, kursus pelatihan dan workshop yang berlangsung secara online dan offline yaitu:
  - a. Webinar Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien diselenggarakan oleh Departemen Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan bersama KNKP pada tanggal 26 Maret 2021;
  - b. Temu Ilmiah Tahunan dan Lokakarya Nasional Akreditasi Rumah Sakit Keenam (PITSELNAS VI) tentang "Kualitas dan keamanan rumah sakit tetap menjadi prioritas di masa pandemi Covid-19" dan "Penelitian mutu dan keselamatan pasien di era pandemi Covid-19". "5 - 9 April 2021;
  - c. Partisipasi dalam Lokakarya PERSI Wilayah Jawa Barat tentang "Kesiapsiagaan Rumah Sakit dan Mitigasi Risiko Menghadapi Covid19 Bagi Rumah Sakit di Jawa Barat" pada tanggal 27-29 April 2021;
  - d. Webinar Asosiasi Rumah Sakit (ARSADA) "Persiapan Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan SE Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/Menkes/133/2022" 8 Maret 2022
  - e. Workshop Kesiapsiagaan Rumah Sakit dalam Webinar Pandemi Covid-19, 14 April 2022
  - f. Pelaporan indikator kualitas nasional untuk aplikasi <http://mutufayankes.kemkes.go.id/>;
  - g. Pelaporan bulanan semua indikator mutu rumah sakit;
  - h. Melakukan rapat umpan balik bulanan terhadap kualitas kinerja unit kerja;
  - i. Penyusunan profil manajemen risiko rumah sakit;
  - j. Memberikan pendampingan, sosialisasi dan tindak lanjut dalam pengelolaan risiko unit kerja.

Pembahasan penelitian ini adalah tentang strategi peningkatan mutu, mengingat berdasarkan hasil penelitian di RSUD Kota Bandung, di mana strategi seperti yang menurut Rudani (2020) diterapkan, yaitu bahwa manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, pengarahan dan pengendalian upaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif yang telah ditandai dengan perumusan misi organisasi, tujuan dan sasaran, kebijakan dan program penting terapkan guna memperoleh maksud akhir organisasi.

Mutu pelayanan atau kualitas pelayanan RSUD Kota Bandung dinilai belum optimal, namun RSUD Kota Bandung terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui monitoring dan evaluasi, sehingga kualitas RSUD Kota Bandung menjadi pelayanan kepada individu dan masyarakat yang dapat ditingkatkan. Kesehatan optimal. Hasil diberikan sesuai standar pelayanan, perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta menghormati hak dan partisipasi masyarakat pasien. 7 (tujuh) dimensi mutu yang akan dilaksanakan adalah aman, adil, sabar, tepat waktu, efektif, efisien dan inklusif. Tujuan penerapan manajemen mutu adalah untuk menjaga mutu dan keselamatan pasien RSUD Kota Bandung.

RSUD Kota Bandung meningkatkan kualitas pelayanannya melalui proses Akreditasi dan lulus Paripurna. Akreditasi rumah sakit ialah salah satu metode buat memperhitungkan kualitas pelayanan rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit amat krusial, sebab rumah sakit memberikannya pelayanan yang paling utama atas bentuk pelayanan, serta objek operasionalnya adalah jiwa manusia.

Keselamatan pasien di RSUD Kota Bandung masih terdapat insiden namun insiden tersebut langsung ditindaklanjuti oleh pihak rumah sakit, sesuai dengan teori “Prinsip keselamatan pasien bukan berarti tidak ada risiko dalam suatu tindakan medis.” **(Ningsih & Endang Marlina, 2020).**

Secara umum dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa RSUD Kota Bandung memiliki beberapa keterbatasan dalam pelayanan dan insiden keselamatan pasien maka itu RSUD Kota Bandung menyusun laporan dan memantau insiden keselamatan pasien serta menerapkan strategi peningkatan mutu pelayanan, seperti: Sasaran kinerja, sasaran, pemantauan, inovasi mutu

## V. Penutup

### Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, pasien merasa bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah cukup baik. Namun, terdapat keluhan mengenai terbatasnya jumlah keluarga yang dapat menemani pasien selama rawat inap. Hal ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman pasien.
2. Keluhan-keluhan yang umumnya diberikan oleh pasien terkait fasilitas dan pelayanan meliputi masalah etika dan perilaku, pelayanan, serta fasilitas. Data menunjukkan bahwa keluhan yang paling sering diterima oleh rumah sakit pada tahun 2021 adalah keluhan mengenai waktu administrasi pemulangan pasien rawat inap dan visite dokter.
3. Petugas RS Al-Islam Bandung memiliki prosedur penanganan keluhan yang melibatkan konfirmasi keluhan kepada pasien dan/atau keluarga pasien. Tindak lanjut keluhan dapat berupa penjelasan, visite dokter jaga ruangan, perbaikan fasilitas, dan sebagainya. Jika keluhan dapat diselesaikan di unit pelayanan, maka akan ditangani di sana. Jika tidak, keluhan akan disampaikan kepada unit pelayanan pelanggan atau unit lain yang membutuhkan penanganan.
4. RS Al-Islam Bandung menggunakan berbagai media, seperti media sosial, kotak saran, angket kepuasan pasien, dan Google Form survei kepuasan, untuk menampung keluhan yang diberikan oleh pasien terkait fasilitas dan pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut dikelola melalui manajemen keluhan yang sesuai dengan regulasi rumah sakit.

### Saran

1. RS Al-Islam Bandung perlu memperhatikan keluhan terkait terbatasnya jumlah keluarga yang dapat menemani pasien selama rawat inap. Upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kebijakan dan fasilitas yang memungkinkan pasien memiliki lebih banyak pendamping.
2. RS Al-Islam Bandung sebaiknya melakukan evaluasi terhadap waktu administrasi pemulangan pasien rawat inap dan visite dokter. Upaya perbaikan dan efisiensi administrasi dapat membantu mengurangi keluhan yang berkaitan dengan hal tersebut.



3. Penting untuk terus melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin dan menyampaikan laporan kepada direksi serta unit terkait. Dengan melibatkan semua pihak, rumah sakit dapat secara proaktif mengidentifikasi dan mengatasi keluhan pasien untuk meningkatkan pelayanan mereka.
4. RS Al-Islam Bandung dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan komunikasi antara petugas RS dan pasien/keluarga pasien. Peningkatan komunikasi yang efektif dapat membantu mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan yang mungkin terjadi.
5. Jika terdapat hambatan dalam penanganan keluhan yang melibatkan pihak eksternal, RS Al-Islam Bandung dapat mencari solusi kolaboratif dengan melibatkan berbagai pihak terkait, seperti tim hukum atau lembaga terkait, untuk menyelesaikan masalah tersebut.

**Daftar Pustaka**

- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *Jurnal Maneksi*, 500.
- Dewi, Y. K., Padmalia, M., Tanain, S. V., & Gunawan, F. A. (2022). *Manajemen Stratejik*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Herna Hartati, Ida Faridah, & A.Y.G Wibisno. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN PENERAPAN MAHASISWA. STIE Trianandra.
- Mangindara, SKM., M.Kes, Suci Rahmadani, SKM., M.Kes, & Sri Devi, S.Kes. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.
- Solehudin, Susanto, W. H., Avia, I., Hasniati, & Lalla, N. S. (2023). Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi (PPI). *Global Eksekutif Teknologi*.