

Efektifitas Manajemen Operasional dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rs Rizani

Rizki Febri Eka Pradani¹, Nurriifa' Purnama Putri², Dzurratul Faizah³, Eliya Hikmah Handayani⁴

^{1,2,3,4} Universitas Nurul Jadid Paiton

e-mail: febri@unuja.ac.id

Abstrak

Manajemen operasional yang efektif di rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan medis. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit harus mampu mengelola sumber daya dan proses operasional secara efisien untuk menjamin pelayanan pasien yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana peran manajemen operasional dalam menjaga kualitas pelayanan RS Rizani. Efektivitas manajemen operasi mencakup pengelolaan orang, peralatan, dan proses layanan, serta penggunaan teknologi untuk mendukung kelancaran operasi. Peningkatan mutu pelayanan RS Rizani dapat dicapai melalui pengelolaan yang baik terhadap seluruh proses yang ada, antara lain mengurangi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi biaya, dan meningkatkan kepuasan pasien. Studi ini juga membahas pentingnya penerapan prosedur operasi standar (SOP) dan melakukan evaluasi kinerja berkelanjutan untuk memastikan rumah sakit memberikan layanan sesuai dengan standar kualitas tinggi. Dengan demikian, operasional yang efektif tidak hanya fokus pada efisiensi tetapi juga pada peningkatan kualitas berkelanjutan, untuk meningkatkan reputasi rumah sakit dan kesehatan pasien.

Kata kunci: *Manajemen Operasional, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Efisiensi, Standar Operasional Prosedur (SOP).*

Abstract

Effective operational management in hospitals plays a very important role in maintaining the quality of medical services. As a healthcare service provider, hospitals must be able to manage resources and operational processes efficiently to ensure optimal patient service. This study aims to study the role of operational management in maintaining the quality of service at Rizani Hospital. The effectiveness of operations management includes the management of people, equipment, and service processes, as well as the use of technology to support smooth operations. Improving the quality of Rizani Hospital's services can be achieved through good management of all existing processes, including reducing medical errors, increasing cost efficiency, and increasing patient satisfaction. The study also discusses the importance of implementing standard operating procedures (SOPs) and conducting continuous performance evaluations to ensure hospitals provide services in accordance with high quality standards. Thus, effective operations focus not only on efficiency but also on continuous quality improvement, to improve the reputation of the hospital and the health of patients.

Keywords: *Operational Management, Service Quality, Hospital, Efficiency, Standard Operating Procedures (SOP).*

PENDAHULUAN

Manajemen operasional di rumah sakit merupakan salah satu unsur penting yang mendukung terselenggaranya pelayanan medis yang bermutu. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi memerlukan penyelenggaraan yang sistematis dan efisien. Efektivitas manajemen operasional memainkan peran kunci dalam menjaga kualitas layanan kesehatan, karena seluruh aspek

operasional rumah sakit (baik klinis maupun non-klinis) dapat berdampak pada pengalaman pasien dan tercapainya outcome kesehatan. Manajemen operasional di rumah sakit mencakup pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, pengaturan alur operasional, dan evaluasi kualitas pelayanan. Sumber daya manusia, seperti dokter, perawat, dan tenaga pendukung, merupakan elemen utama dalam memberikan layanan kesehatan (Nugroho, R. 2017). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk merancang dan menerapkan strategi manajemen operasional yang tepat untuk mencapai tujuan utama memberikan pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan efisien.

Menurut Heizer dan Render manajemen operasi adalah serangkaian kegiatan yang merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk rumah sakit, manajemen operasi tidak hanya melibatkan proses layanan untuk memastikan setiap pasien menerima perawatan yang tepat waktu dan berkualitas tinggi, tetapi juga termasuk pengelolaan berbagai sumber daya seperti staf medis, peralatan medis, dan fasilitas fisik. Mengelola aspek-aspek ini secara efektif tidak hanya mendukung kelancaran operasional, namun juga berdampak pada kepuasan pasien dan kualitas layanan (Heizer dan Render 2014).

Manajemen operasional yang efektif mencakup pengelolaan seluruh rantai nilai rumah sakit, mulai dari penerimaan pasien hingga diagnosis, pengobatan, dan pemulihan. Sistem yang baik untuk manajemen waktu, penggunaan teknologi, dan koordinasi antardepartemen sangat penting untuk mengurangi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi layanan, dan meningkatkan pengalaman pasien (Baker et al, 2008). Misalnya, penggunaan teknologi informasi terintegrasi mempercepat proses administrasi, meningkatkan komunikasi antar profesional layanan kesehatan, dan memastikan pengelolaan data layanan kesehatan yang akurat dan mudah diakses.

Manajemen operasional yang tepat juga mengarah pada pengendalian kualitas. Penerapan prosedur operasi standar (SOP) yang ketat, pemantauan kepatuhan terhadap standar, dan program pelatihan berkelanjutan bagi staf medis dan non-medis merupakan langkah penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Menurut Donabedian kualitas pelayanan kesehatan dapat dievaluasi berdasarkan tiga dimensi utama: struktur (sumber daya yang tersedia), proses (tindakan yang diambil), dan hasil (status pasien setelah pengobatan). Manajemen yang efektif memungkinkan rumah sakit untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan dan terus meningkat (Donabedian, 2005),.

Di sisi lain, manajemen yang buruk atau tidak efisien dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Misalnya, penjadwalan pasien yang tidak teratur, kekurangan staf medis, dan kurangnya fasilitas yang memadai dapat menyebabkan keterlambatan pengobatan, kesalahan medis, dan bahkan menurunkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk mengevaluasi kinerja operasional secara berkala dan memperbaiki area yang belum optimal. Dengan demikian, peneliti ingin menganalisis efektivitas manajemen operasional di RS Rizani, dengan memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas yang baik..

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran manajemen rumah sakit dalam menjaga mutu pelayanan medis di RS Rizani. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengkaji informasi rinci tentang praktik manajemen operasional yang diterapkan rumah sakit dan dampaknya terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan pada RS Rizani dengan kualitas layanan, manajemen operasional, dan ketersediaan data yang relevan.

2. Sumber Data

Data penelitian dikumpulkan dari dua sumber utama yaitu: Data primer : Informasi ini diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap pengelola rumah sakit pengelola pelayanan kesehatan, tenaga medis, dan pasien yang dilayani (Kuncoro, M, 2011). Tujuan wawancara ini

adalah untuk memahami penerapan manajemen operasi dan dampaknya terhadap kualitas layanan di RS Rizani.

Data sekunder: Data sekunder dikumpulkan melalui tinjauan literatur terkait manajemen operasional rumah sakit, standar mutu layanan, dan kebijakan kesehatan di RS Rizani. Selain itu, catatan pasien, laporan kinerja rumah sakit, dan dokumen kebijakan operasional juga digunakan sebagai sumber data tambahan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara semi-terstruktur: wawancara dilakukan dengan administrator rumah sakit, staf medis, dan pasien untuk memperoleh informasi tentang bagaimana manajemen operasional mempengaruhi proses pelayanan dan mencapai hasil. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara fleksibel yang memungkinkan eksplorasi lebih lanjut berdasarkan jawaban yang diberikan.

Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung di lapangan untuk menelusuri langsung operasional rumah sakit mulai dari masuknya pasien hingga selesainya pengobatan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai proses yang sedang berlangsung.

Studi Dokumen: Mengumpulkan data dari dokumen rumah sakit seperti prosedur operasi standar (SOP), laporan kinerja, dan statistik kualitas layanan seperti kepuasan pasien, waktu tunggu, dan tingkat keberhasilan pengobatan.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis tematik. Langkah-langkah analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

- a. Transkrip wawancara: Semua wawancara direkam dan ditranskrip untuk memudahkan analisis.
- b. Pengkodean Data: Peneliti mengidentifikasi dan mengkategorikan tema-tema yang muncul dari wawancara dan data observasi.
- c. Organisasi tematik: Data berkode dikelompokkan menurut tema utama yang berkaitan dengan manajemen operasional dan kualitas layanan rumah sakit.
- d. Triangulasi data: Untuk meningkatkan signifikansi, hasil analisis dari berbagai sumber data (wawancara, observasi, dokumen) dibandingkan dan dikontraskan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah rumah sakit yang menjadi sampel, sehingga hasil temuan mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi seluruh rumah sakit. Selain itu, keterbatasan waktu dan akses ke informasi juga mempengaruhi kedalaman analisis yang dilakukan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai praktik manajemen operasional di rumah sakit serta bagaimana efektivitasnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis informasi yang telah dilakukan, terdapat beberapa temuan utama terkait dengan efektivitas manajemen operasional dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan di RS Rizani. Temuan-temuan tersebut dikelompokkan dalam beberapa kategori yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, alur operasional, serta dampak manajemen terhadap kualitas pelayanan pasien di RS Rizani.

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelatihan rutin dan program pengembangan profesional bagi tenaga medis menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kompetensi staf dan kepuasan pasien (Mulyadi, D. 2013).

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa RS Rizani memiliki sistem perekrutan dan pelatihan yang baik, serta program pengembangan profesional yang berkelanjutan, sehingga memiliki tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi. seperti, melibatkan staf dalam pelatihan rutin tentang standar operasional prosedur (SOP) dan penanganan keadaan darurat medis,

menunjukkan hasil yang lebih baik dalam hal kecepatan respon dan kualitas perawatan (Wibowo, A. 2017).

2. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi, seperti Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dan rekam medis elektronik (EMR), membantu mempercepat alur operasional dan mengurangi kesalahan administratif (Green, L. V., & Nguyen, V. 2017). Dimana Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam manajemen operasional di RS Rizani terbukti meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data medis dan administrasi. Selain itu, penggunaan telemedicine dan alat diagnostik canggih juga mempercepat proses diagnosis dan penanganan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan di RS Rizani.

3. Alur Operasional Rumah Sakit

Alur operasional RS Rizani sudah terorganisir dengan baik untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. RS Rizani juga memiliki SOP yang jelas mengenai proses penerimaan pasien, penanganan kasus medis, hingga proses administrasi terbukti memiliki kinerja yang lebih baik. seperti, RS Rizani mempunyai sistem manajemen rujukan pasien yang terstruktur, pasien dapat dengan cepat dirujuk ke spesialis yang tepat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh **(Donabedian, 2005)** mengenai pentingnya struktur, proses, dan hasil dalam menilai kualitas pelayanan medis, di mana alur operasional yang terstruktur memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien.

4. Dampak Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan

Manajemen operasional yang efektif secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Rumah sakit yang berhasil memanfaatkan sumber daya secara optimal menunjukkan peningkatan kualitas layanan secara konsisten (Langley, C. J., & Nickels, W. G. 2006). Manajemen operasional yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Rumah sakit yang berhasil memanfaatkan sumber daya secara optimal menunjukkan peningkatan kualitas layanan secara konsisten (Tieman, J. J., & White, P. 2014).

RS Rizani telah mampu mengelola sumber daya secara efisien dan menjaga standar operasional yang ketat, seperti kepatuhan terhadap pedoman klinis dan kebijakan rumah sakit, untuk mencapai tingkat keberhasilan pengobatan yang baik. Penurunan tingkat infeksi rumah sakit, pengelolaan pasien yang lebih baik, serta peningkatan kepuasan pasien adalah beberapa indikator yang menunjukkan dampak positif dari manajemen operasional yang efektif.

Pembahasan

Manajemen operasional yang efektif tidak hanya berfokus pada pengelolaan sumber daya secara efisien, tetapi juga pada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (Wibowo, A. 2017). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa RS Rizani telah mampu menerapkan manajemen operasional yang sistematis dan terstruktur yang memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, pemanfaatan teknologi, serta pengorganisasian alur operasional yang jelas, menjadi faktor-faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RS Rizani.

Pentingnya pelatihan dan pengembangan staf medis serta non-medis terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kinerja rumah sakit (Kaplan, R. S., & Porter, M. E. 2011). RS Rizani juga menginvestasikan waktu dan sumber daya untuk meningkatkan kemampuan staf secara berkala untuk menangani kasus medis dengan lebih cepat dan tepat, sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahan medis dan meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, manajemen RS Rizani juga memperhatikan kesejahteraan staf sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang lebih tinggi, karena tenaga medis yang bahagia dan termotivasi akan lebih memberikan pelayanan yang optimal.

Pemanfaatan teknologi dalam manajemen operasional juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di rumah sakit. Integrasi sistem informasi yang baik memungkinkan rumah sakit untuk mengelola data pasien secara lebih akurat, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan koordinasi antar tim medis (Langley, C. J., & Nickels, W. G. 2006). Dalam hal ini RS Rizani telah menggu nakan seebuah aplikasi sebagai media penginputan data pasien. Teknologi juga memungkinkan pengenalan dan penerapan praktik medis terbaru yang dapat meningkatkan hasil pengobatan di RS Rizani.

Namun, meskipun teknologi dan sistem yang baik, penting juga adanya manajemen operasional yang jelas dan SOP yang terstandarisasi, agar kualitas pelayanan tidak akan terganggu. Sebagai contoh, meskipun rumah sakit memiliki peralatan medis canggih dan staf yang terlatih, jika alur operasional tidak terkoordinasi dengan baik, akan timbul masalah dalam hal waktu tunggu, alur pasien, atau kesalahan dalam penanganan kasus. Efektivitas manajemen operasional di RS Rizani sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, RS Rizani perlu terus berusaha untuk memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia, memanfaatkan teknologi secara optimal, dan memastikan bahwa alur operasional yang ada, agar dapat mendukung pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan aman bagi pasien. Upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam manajemen operasional untuk membawa dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan hasil kesehatan yang lebih baik di RS Rizani.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional yang efektif sangat berpengaruh dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan di RS Rizani. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, pemanfaatan teknologi yang efisien, serta alur operasional yang terstruktur dengan jelas juga dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. RS Rizani juga menerapkan manajemen operasional yang sistematis dan berbasis standar operasional prosedur (SOP) untuk mengurangi kesalahan medis, mempercepat waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan di RS Rizani juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi mempunyai peran penting dalam mempermudah koordinasi antar bagian, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data medis. Selain itu, pengelolaan alur operasional RS Rizani dimulai dari penerimaan pasien hingga penyelesaian perawatan, sangat membantu pada kelancaran proses pelayanan yang berdampak langsung pada kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Secara keseluruhan, RS Rizani mampu mengelola sumber daya dan proses operasional secara efisien sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen operasional dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan RS Rizani antara lain:

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di RS Rizani sebaiknya lebih memprioritaskan pelatihan dan pengembangan staf medis dan non-medis secara rutin. Pelatihan ini tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga soft skills seperti komunikasi efektif dan kerja sama tim. Dengan tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, dan kesalahan medis dapat diminimalkan.
2. Pengembangan Teknologi di RS Rizani juga perlu mengembangkan dan mengintegrasikan sistem teknologi informasi yang lebih baik, seperti sistem informasi rumah sakit (SIRS) yang terkomputerisasi. Hal ini akan mempermudah manajemen data pasien, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan kesalahan dalam pencatatan medis.
3. Peningkatan Pengelolaan Alur Operasional RS Rizani juga perlu memastikan bahwa setiap bagian dan proses operasional terintegrasi dengan baik. Pengelolaan alur pasien yang terstruktur, mulai dari penerimaan, diagnosa, perawatan, hingga pemulihan, akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Penerapan SOP yang jelas dan kepatuhan terhadap prosedur standar sangat penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas.

4. Evaluasi dan Peningkatan Berkala terhadap Manajemen Operasional RS Rizani disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja manajemen operasional. Penilaian-penilaian mencakup aspek-aspek seperti kepuasan pasien, efisiensi waktu, serta keberhasilan pengobatan. Berdasarkan hasil evaluasi, RS Rizani dapat terus melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap strategi dan prosedur operasional untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
5. Peningkatan pada Kepuasan Pasien RS Rizani harus lebih fokus pada pengukuran dan peningkatan kepuasan pasien. Feedback dari pasien, baik yang positif maupun negatif, harus menjadi dasar untuk perbaikan layanan. Menggunakan survei kepuasan pasien secara berkala dan melakukan tindak lanjut terhadap keluhan atau saran dari pasien dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan beberapa saran di atas diharapkan, RS Rizani dapat memperbaiki manajemen operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management* (11th ed.). Pearson Education.
- Baker, S. A., Laskin, D. M., & Scott, M. J. (2008). *Managing Health Services Organizations and Systems* (5th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis & Ekonomi* (Edisi Revisi). Erlangga.
- Mulyadi, D. (2013). *Manajemen Rumah Sakit* (Edisi 1). Penerbit Salemba Empat.
- Wibowo, A. (2017). *Manajemen Kualitas* (Edisi 2). Rajawali Pers.
- Langley, C. J., & Nickels, W. G. (2006). *Healthcare Operations Management: A Systems Perspective*. Jones & Bartlett Learning.
- Nugroho, R. (2017). *Manajemen Kesehatan: Perspektif, Teori, dan Praktik*. Graha Ilmu.
- Green, L. V., & Nguyen, V. (2017). Healthcare Operations Management. *Journal of Operations Management*, 53(5), 250-267.
- Tieman, J. J., & White, P. (2014). Achieving Quality in Health Care Services. *International Journal of Healthcare Management*, 7(4), 209-214.
- Kaplan, R. S., & Porter, M. E. (2011). *The Big Idea: How to Solve the Cost Crisis in Health Care*. *Harvard Business Review*, 89(9), 46-64.
- Langley, C. J., & Nickels, W. G. (2006). *Healthcare Operations Management: A Systems Perspective*. Jones & Bartlett Learning.