

REVIEW ARTIKEL: PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE PDCA

Yeni Andriyani Setiawan, Angga Prawira Kautsar

Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran

Jl.Raya Bandung Sumedang KM 21, Jatinangor 45363

Telepon : (022) 7796200, Faksimile : (022) 7796200

Yeniandriyanisetiawan@gmail.com, angga.prawira@unpad.ac.id

ABSTRAK

Dalam suatu instansi kesehatan, mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu diperhatikan karena masih terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik. Peningkatan mutu pelayanan secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan menerapkan metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). PDCA merupakan metode yang digunakan secara berkesinambungan dengan suatu konsep yang telah direncanakan secara matang dan bertahap. Review ini bertujuan agar pembaca dapat memahami bahwa penting untuk dilakukan perbaikan dalam pelayanan kesehatan sehingga akan diperoleh pelayanan yang terbaik dalam kedepannya. Desain metode yang digunakan pada review ini yaitu *systematic review*, dimana hasil data yang diperoleh merupakan kumpulan dari beberapa penelitian terkait. Dari hasil penelusuran, penerapan metode PDCA memperoleh hasil yang signifikan jika dibandingkan dengan perlakuan kontrol. Dapat disimpulkan bahwa metode ini terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memiliki hubungan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, kepuasan pasien, PDCA, rumah sakit.

ABSTRACT

In a health agency, quality of health services is a matter of concern because there are still poor service quality. Improved quality of service is indirectly related to patient satisfaction. One way to improve service quality is by implementing the Plan-Do-Check-Act (PDCA) method. PDCA is a method that is used continuously with a concept that has been planned carefully and gradually. This review aims to enable the reader to understand that it is important to make improvements in health services so that the best service will be obtained in the future. The design of the method used in this review is systematic review, where the data obtained is a collection of several related studies. From the results obtained, the application of PDCA method obtained a significant result when compared with the control treatment. Overall it can be concluded that the application of PDCA method proved able to improve the quality of health service and have a relationship to increase the level of satisfaction in patients.

Keywords: Health services, service quality, patient satisfaction, PDCA, hospitals.

Diserahkan: 30 Agustus 2018, Diterima 1 September 2018

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi telah banyak mempengaruhi aspek kehidupan. Dalam perkembangan ini tentu saja kita

perlu bersaing dalam menghasilkan sesuatu yang berkualitas. Kualitas yang tinggi dapat diperoleh dengan berbagai cara,

salah satunya yaitu melakukan berbagai upaya perbaikan secara berkala terhadap kemampuan manusia, lingkungan, alat dan proses yang dilakukan (Ismanto, 2009).

Dalam bidang kesehatan, rumah sakit merupakan salah satu tempat dimana kegiatan yang dilakukan berhubungan dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik pasti didasari oleh kualitas pelayanan yang diberikan dari dokter, perawat, karyawan, serta alat-alat sarana dan prasarana yang digunakan. Pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit kepada pasien diharapkan diberikan semaksimal mungkin karena pasien yang datang ke rumah sakit memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Akan tetapi masih ada rumah sakit yang belum memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan kualitas yang terbaik diperlukan suatu metode yang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga dampak terhadap kepuasan pasien dapat tercapai yaitu salah satunya dengan menerapkan metode PDCA.

PDCA merupakan suatu proses manajemen yang berkelanjutan dengan melakukan empat prinsip tahap pelaksanaan. Kerangka PDCA ini diusulkan pada tahun 1950 oleh Dr. W. Edward Deming yang digunakan untuk melakukan manajemen kualitas secara berkesinambungan. Empat tahap ini

merupakan sebuah siklus yang sering disebut dengan *PDCA-cycle* (Jonge dkk., 2011).

Salah satu penerapan *PDCA-cycle* pada bidang kesehatan yaitu dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga dapat diperoleh hasil yang signifikan. Dalam hal ini variabel kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang akan diteliti.

Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas tentang penerapan PDCA dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar pembaca dapat memahami bahwa pelayanan kesehatan ini harus dilakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh pelayanan yang terbaik dalam kedepannya.

METODE PENELITIAN

Tipe Desain Studi

Review ini menggunakan metode *systematic review* dimana hasil data yang diperoleh merupakan kumpulan dari beberapa penelitian terkait.

Tipe Intervensi

Intervensi yang digunakan yaitu metode PDCA. Metode ini diterapkan untuk meningkatkan mutu dari pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pada pasien.

Tipe Outcome

Outcome yang diinginkan yaitu penerapan metode PDCA mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Metode Pencarian Sumber

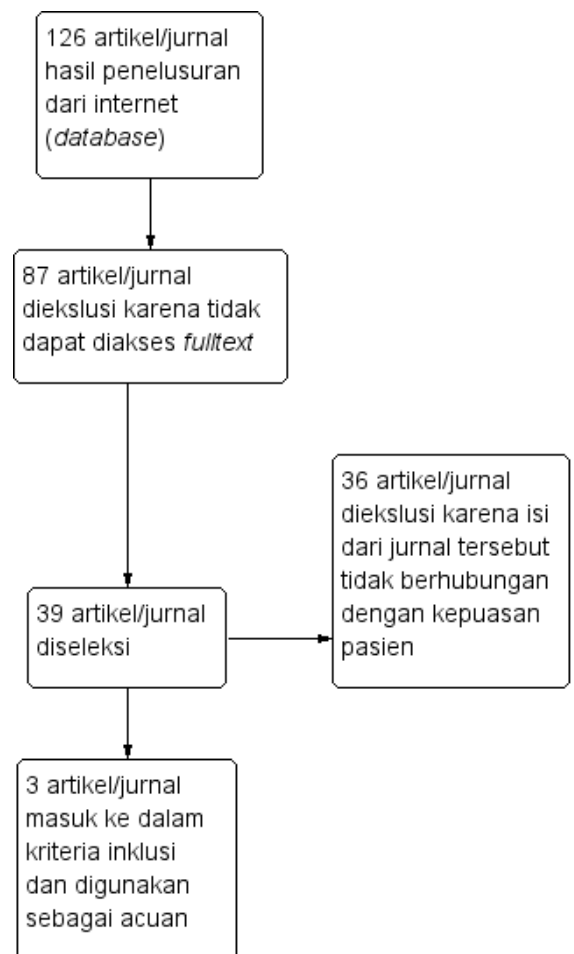
Pencarian sumber dilakukan dengan menggunakan kata kunci “PDCA” “Peningkatan kualitas mutu” dan “kepuasan pasien”. Pada pencarian ini tidak ada batasan tahun yang ditetapkan.

Sumber Informasi

Pencarian artikel diakses melalui internet yang diantaranya bersumber dari *Emeraldinsight*, *Springer*, *NCBI*, *Google Scholar*, dan *Elsevier OA License*.

Pemilihan Studi

Pencarian dari *database* menghasilkan 126 artikel. Terdapat 87 artikel yang tidak dapat diakses untuk *fulltext* sehingga masuk ke dalam kriteria eksklusi. Selanjutnya sebanyak 36 artikel dieklusi karena isi dari artikel tersebut tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebanyak 3 artikel memenuhi kriteria inklusi yaitu berisi tentang peningkatan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode PDCA dan selanjutnya dimasukkan dalam tinjauan.



Gambar 1. Diagram Alur Review Artikel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada suatu rumah sakit yang secara garis besar bekerja untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien harus memiliki pelayanan yang bermutu agar pasien dapat merasakan rasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pelayanan kepada pasien dapat dilihat dan diukur dari pelayanan yang telah dirasakan dan diterima oleh pasien tersebut dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien tersebut. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan ke pasien sudah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, dapat dikatakan bahwa

mutu pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. Begitu pula sebaliknya, jika pasien merasakan mutu pelayanan tidak baik dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan kurang bermutu (Gerson, 2002).

Ada beberapa faktor yang menyebabkan turunnya suatu mutu pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya yaitu faktor input dan faktor pendukung. Yang termasuk ke dalam faktor input yaitu peralatan yang tersedia cukup terbatas, kurangnya fasilitas yang memadai, membutuhkan dana yang cukup tinggi tetapi dana yang tersedia sedikit, dan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) yang kurang dalam melayani pasien. Sedangkan yang termasuk faktor pendukung yang dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan yaitu terkait masalah kuantitas dan kualitas dari tenaga medis yang masih rendah, alokasi dana yang sedikit dapat menghambat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Arifin dkk, 2011).

Dalam segi persaingan antara rumah sakit, mutu pelayanan yang baik sangat menentukan penilaian kualitas dari rumah sakit tersebut. Sehingga sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam memenuhi untuk tetap dapat menjaga keberadaan rumah sakit tersebut (Pohan, 2007). Sudut pandang dalam mengendalikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dalam

hal teknis medis yang diberikan dan juga dari sistem pelayanan seperti manajemen keuangan, peralatan yang digunakan, tenaga medis yang ada, dan manajemen administrasi (Wijonom, 2000).

Menurut Azwar A (1996), kualitas dari pelayanan kesehatan dapat menunjukkan bahwa pelayanan ini dapat memberikan kepuasan pada masing-masing pasien. Dalam memberikan pelayanan kesehatan semua harus mengikuti kode etik profesi yang sudah menjadi dasar acuan (Azwar, 1996).

Pada saat pemberian pelayanan kesehatan yang sama dan dalam kasus yang sama, kepuasan pasien yang dirasakan oleh tiap individu juga pasti berbeda-beda. Hal ini disebabkan pada latar belakang pasien. Setiap individu pasti memiliki karakteristik yang berbeda yang sudah ada sebelum pasien menderita penyakit tersebut dinamakan *predisposing faktor* (Anderson, 2009).

Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan menerapkan suatu metode pengendalian mutu secara tepat dan efisien. Metode yang dapat digunakan yaitu metode PDCA yang berfokus terhadap perbaikan kualitas secara terus menerus hingga diperoleh hasil yang diinginkan.

Siklus PDCA ditargetkan pada pencegahan pengulangan kesalahan pada sistem yang sedang diterapkan.

Penggunaan siklus PDCA digunakan secara terus menerus untuk meningkatkan proses atau menghasilkan produk yang berkualitas. Siklus ini memungkinkan dua jenis tindakan korektif- sementara dan permanen. Untuk tindakan korektif- sementara ini ditujukan untuk memperoleh hasil dengan mengatasi secara praktis dan memperbaiki masalah. Sedangkan tindakan permanen terdiri dari penyelidikan dan menghilangkan akar penyebab sehingga dapat menargetkan proses yang akan ditingkatkan (Sokovic, 2010).

Siklus PDCA dapat diterapkan dalam kondisi sebagai berikut:

1. Sebagai model untuk CQI
2. Untuk mengembangkan proses atau layanan baru
3. Untuk merencanakan pengumpulan data dan analisis untuk memverifikasi dan memprioritaskan masalah
4. Menerapkan perubahan dalam organisasi (Tews, 2008).

PDCA-cycle terdiri dari empat tahapan yang dilakukan secara berurutan yaitu:

1. Tahap *Plan*

Pada tahap ini fokus yang akan dilakukan yaitu mengidentifikasi apakah peluang yang dapat dilakukan untuk mengembangkan rencana untuk perbaikan.

Sebelumnya diperlukan data-data yang mendukung untuk merumuskan teori perbaikan dan rencana untuk melaksanakannya (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

2. Tahap *Do*

Mengimplementasikan rencana yang telah dirumuskan pada tahap *plan* sebelumnya. Pada proses ini masalah diatasi dengan aksi sistematis (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

3. Tahap *Check*

Pada tahap ini dianalisis apakah rencana yang telah dilakukan pada tahap *do* berhasil dilakukan (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010)

4. Tahap *Act*

Apabila rencana berhasil dilakukan maka rencana tersebut akan diterapkan secara terus menerus sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Jika rencana tidak berhasil maka dapat dilakukan pengujian ulang (Tews, 2008; Gorenflo & Moran, 2010).

Kriteria inklusi artikel yang digunakan pada penelusuran ini yaitu artikel yang membahas tentang metode PDCA dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta hubungannya dengan kepuasan pasien.

Tabel 1. Hasil penerapan PDCA terhadap kepuasan pasien

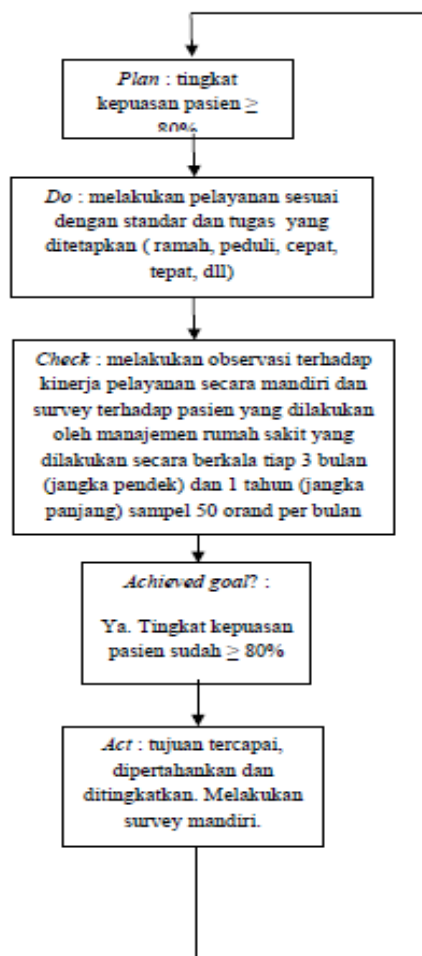
No	Referensi	Jenis Metode Penelitian	Negara	Hasil
1.	Ariani, 2013	Deskriptif	Indonesia	Alat yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melakukan FGD, observasi, dan dokumentasi. Hasil persentase kepuasan pasien pada periode Januari-April sudah mencapai $\geq 80\%$ dimana sudah melebihi standar pelayanan minimal (SPM) sesuai ISO 9001:2008. Setelah diterapkan metode PDCA, persentase pada periode 4 bulan berikutnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Sehingga pelayanan terhadap pasien harus dipertahankan sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.
2.	Yanxia Wang dan Shiyu Zeng, 2016	Cohort	China	Metode PDCA baru diterapkan di China pada peningkatan kualitas pelayanan pada perawat. Hasil studi menunjukkan bahwa persentase tingkat kelulusan dasar teknik keperawatan sebelum diterapkan metode PDCA sebesar 91,67% dan setelah diterapkan PDCA meningkat secara signifikan hingga 100%. Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pada keperawatan terdapat hubungan pada peningkatan kualifikasi teknik keperawatan, pengetahuan dasar teknik kepearawatan, dan yang paling penting yaitu kepuasan pada pasien.
3.	Liping Ma dkk, 2017	Cohort	China	Metode yang dilakukan berupa pemberian terapi konvensional dan edukasi kesehatan kepada pasien

No	Referensi	Jenis Metode Penelitian	Negara	Hasil
				kanker lambung kemudian pasien dibagi menjadi dua kelompok yang terdiri dari kelompok yang menjadi kontrol dan kelompok yang diberikan intervensi PDCA. Hasil yang diperoleh pada aspek kualitas hidup dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien kanker lambung yang diberikan intervensi PDCA memiliki kualitas hidup yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Selain itu pengetahuan tentang kesehatan dan tingkat kepuasan menunjukkan peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 96% dan 98% jika dibandingkan dengan kontrol sebesar 84% dan 86%.

Penerapan metode PDCA ini dapat berdasarkan standar minimal pelayanan rumah sakit seperti yang telah diterapkan oleh Ariani (2013). Metode PDCA ini dilakukan untuk perbaikan mutu pelayanan pada Instalasi Radiologi RSUD Dr. Adhyatma Semarang agar diperoleh hasil yang berkualitas tinggi. Peneliti melakukan perbaikan secara terus menerus dengan melibatkan 4 aspek yaitu waktu tunggu thorax, hasil rontgen yang tidak diekspertisi, kerusakan hasil rontgen, dan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah memuaskan maka tingkat kepuasan pasien pun akan

meningkat. Pada aspek kepuasan pasien, proses *Plan* yang ingin dicapai yaitu tingkat kepuasan pasien $\geq 80\%$ sesuai dengan standar pelayanan minimal ISO 9001:2008. Pada periode Januari-April hasil persentase kepuasan pasien sudah mencapai $\geq 80\%$, kemudian setelah diterapkan tahap *do* dengan menerapkan pelayanan kesehatan yang telah mengikuti standar (peduli, ramah, cepat, dan tepat) hasil yang diperoleh pada periode 4 bulan berikutnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dalam kasus ini tidak diperlukan lagi perbaikan pada tahap *plan*, *do*, dan *check* sehingga dapat langsung

dilanjutkan pada tahap *act* dengan melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat pula melakukan inovasi terbaru seperti mengadakan survei langsung ke pasien agar dapat diketahui secara langsung yang masih menjadi kekurangan pada sistem pelayanan di Instalasi Radiologi kedepannya.



Gambar 3. Siklus PDCA Kepuasan Pasien (Arini, 2008).

Penerapan PDCA juga dilakukan oleh Yanxia Wang (2016) yang diterapkan pada pelayanan keperawatan. Di China, pengetahuan tentang manajemen keperawatan tidak terlalu baik sehingga penerapan manajemen keperawatan baru diterapkan sekitar tahun 1990-an dengan

melakukan kerjasama perawat dalam dan luar negeri. Masalah utama yang dihadapi oleh rumah sakit ini yaitu pasien membutuhkan perubahan pada pelayanan perawatan kesehatan agar terus meningkat, pelayanan harus difokuskan kepada pasien, peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dan pasien membutuhkan biaya pengobatan yang rendah. Penerapan metode PDCA pada kasus ini dibandingkan dengan metode tradisional yang diterapkan sebelumnya. Hasil yang diperoleh peneliti yaitu manajemen yang lebih efektif, lebih manusiawi dan lebih ilmiah sehingga dapat meningkatkan kualitas perawatan, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan kualitas medis, dan mengurangi konflik antara perawat-pasien. Studi telah menunjukkan bahwa sebelum diterapkannya metode PDCA tingkat kelulusan dasar sistem teknis keperawatan sebesar 91,67% dan setelah pelaksanaan metode PDCA tingkat kelulusan mencapai 100% dan dapat dikatakan meningkat secara signifikan. 2 tahun setelah pelaksanaan manajemen PDCA, kualitas pelayanan perawat di rumah sakit tersebut telah meningkat dari sebelumnya dan studi empiris telah menunjukkan bawa PDCA dapat diterapkan pada manajemen kualitas keperawatan yang berpengaruh terhadap kualifikasi teknik keperawatan, pengetahuan dasar teknik keperawatan, dan yang paling penting yaitu kepuasan pada pasien.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan PDCA pada sistem keperawatan klinis memberikan hasil yang positif pada penyembuhan pasien, menurunkan biaya pengobatan, dan dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien. Seperti yang dilakukan oleh Liping Ma (2017), penelitian dilakukan untuk melihat dampak penerapan metode PDCA pada sistem keperawatan klinis saat pemulihan pasca operasi pasien penyakit lambung. Pada penelitian ini terdapat 2 kelompok yang diuji yaitu pasien kanker lambung pada kelompok kontrol dan kelompok yang diberikan intervensi PDCA. Hasil yang diperoleh pada aspek kualitas hidup dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien kanker lambung yang diberikan intervensi PDCA berupa edukasi kesehatan pra-operasi memiliki kualitas hidup yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Selain itu pengetahuan tentang kesehatan dan tingkat kepuasan menunjukkan peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 96% dan 98% jika dibandingkan dengan kontrol sebesar 84% dan 86%. Peneliti menyimpulkan bahwa penerapan metode PDCA pada sistem keperawatan klinis efektif dan tepat diterapkan karena pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penyakitnya dan akan mempercepat proses penyembuhan setelah operasi. Hal ini juga

akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari penelusuran pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pada pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode PDCA dapat ditingkatkan secara signifikan dan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rizky Abdullah PhD., Apt. sebagai dosen pengampu mata kuliah Metodologi Riset dan Biostatistika.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R. 2009. *Equilty in Health Service, Epirical Analysis in Social Policy*. Cambridge: Mass Ballinger Publishing Campany.
- Arifin, Alwi, Darmawansyah, dan A.T.S. Ilma S. 2011. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD. Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No.1.
- Arini, Puspita Dewi., N, Hari Susanta dan Sari Listyorini. 2008. Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan P.D.C.A. (*Plan-Do-Check-Act*) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada RSUD Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Hal 1-12.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Gerson, R. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

- Gorenflo, G., & Moran, J. W. 2010. *The ABCs of PDCA*. Unpublished manuscript.
- Ismanto, K. 2009. *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jonge, Vincent de, et al. 2011. Overview of the quality assurance movement in health care. *Best Practice & Research Clinical Gastroenterology*. Volume 25 337–347.
- Ma, Liping, dkk. 2017. Impacts of PDCA circle's clinical nursing path on the postoperative recovery and life quality of gastric patients. *International Journal Clinical Exp Med* ;10(2):3669-3676.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sokovic, M., Pavletic, D. and Pipan, K. K. 2010. Quality improvement methodologies – PDCA cycle, RADAR matrix, DMAIC and DFSS. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*. Vol 43, No.1, 476-483.
- Tews, D. S., Sherry, M. K., Butler, J. A., & Martin, A. 2008. *Embracing quality in local public health: Michigan's quality improvement guidebook*. New Jersey: Robert Wood Johnson Foundation.
- Wang, Yanxia dan Shiyu Zheng. 2016. Research on the Application of PDCA Theory in Nursing Quality Management. *International Conference on Advances in Management, Arts and Humanities Science, Volume 63*.
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.