

**Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit:
*Systematic Literature Review***

Ahmad Fachrurrozi

dokter.rozi.spa@gmail.com

Universitas Sangga Buana YPKP

Dimas Ageng Prayogo

dimas15299@gmail.com

Universitas Sangga Buana YPKP

Dety Mulyanti

dmdetym@gmail.com

Universitas Sangga Buana YPKP

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi Penulis: dokter.rozi.spa@gmail.com

Abstract: *The quality of health services is very important to the quality of health. Health service quality can be seen in terms of form, appearance, performance of a service, and can also be seen in terms of function and aesthetics. Improving the quality of health services also requires a strategy to be able to maintain or level the quality level. The purpose of this literature review is to find out how the strategies are carried out in improving the quality of health services in hospitals. The literature used in this study is to determine the articles that match the inclusion criteria. The data base used is Google Scholar. The year of publication of literature sources taken is the last 5 years between 2017 and 2022, literature sources use English or Indonesian. The results of the 5 articles obtained that the strategy for improving the quality of health services in hospitals is by increasing patient safety, cross-sectoral or government collaboration, standard operating procedure policies, quality of the Hospital Information Management System (HIMS), and the role of the nursing committee. It can be concluded that muty health services are a degree or indicator level of health services that are organized in accordance with applicable service standards. Strategies can be carried out optimally and with monitoring and evaluation.*

Keywords: *Health, Service Quality, Hospital, Strategy*

Abstrak: Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan ataupun tingkat performa layanan kesehatan. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. *Literature* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menetapkan artikel yang sesuai kriteria inklusi. *Data base* yang digunakan yaitu Google Scholar. Tahun publikasi sumber *literature* yang diambil yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2017 sampai dengan 2022, Sumber

Received Februari 13, 2022; Revised Maret 22, 2023; Accepted April 05, 2023

* Ahmad Fachrurrozi, dokter.rozi.spa@gmail.com

literature menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Hasil 5 artikel diperoleh bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu dengan meningkatkan *patient safety*, Kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, Kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), dan peran komite keperawatan. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi.

Kata Kunci : Kesehatan, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Strategi

LATAR BELAKANG

Kesehatan sebagai salah satu faktor utama kesejahteraan masyarakat. Kesehatan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Dalam meningkatkan kesehatannya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang digunakan. Salah satunya rumah sakit. Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan dinilai melalui indikator mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2012). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku., mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu (Syafrudin, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu jasa, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan ataupun tingkat performa layanan kesehatan. Peningkatan mutu juga berkaitan dengan kualitasnya dalam kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas memiliki peranan penting ketika pasien mulai memilih penyedia pelayanan kesehatan berdasarkan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dari pengalaman sebelumnya. Banyak administrator rumah sakit yang mulai memanfaatkan persepsi pasien untuk mengatur pelayanan dan staf mereka untuk perbaikan terus-menerus dalam kinerja organisasi secara keseluruhan (Putra, 2012).

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 14 menyatakan pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Hal ini selaras dengan pasal 55 yang intinya mengamanahkan bahwa pemerintah wajib menetapkan standar mutu

pelayanan kesehatan. Sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka pada proses restrukturisasi organisasi dilingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan dibentuklah Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan yang tertuang dalam Permenkes Nomor 64 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu adanya penguatan dalam standar input, proses dan output, hal yang paling penting adalah dukungan ketersediaan sumber daya seperti sarana, prasarana, alat, tenaga, dan anggaran. Sejalan dengan hal tersebut maka arah pembangunan dan strategi kesehatan di Indonesia yang tertuang dalam Perpres No. 18 tahun 2020 tentang RPJMN tahun 2020-2024 adalah meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan peninjauan *literature* untuk menegetahui bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

KAJIAN TEORITIS

1. Mutu

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Asmuji, 2015). Mutu pelayanan kesehatan dapat meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Al-Assaf, 2014).

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan pasien yaitu untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin (Pohan, 2017). Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat (Satrianegara, 2019).

METODE PENELITIAN

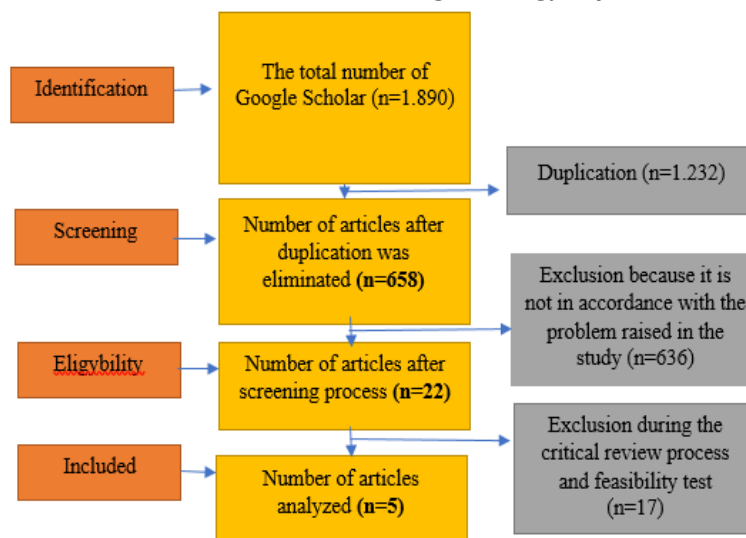
Penelitian ini menggunakan pendekatan studi *literatur review* dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu Sumber *literature* memiliki populasi penelitian yaitu pada tempat penelitian di Rumah Sakit. Tidak ada intervensi di dalam jurnal, Tidak ada komparasi pada jurnal, Hasil penelitian dari jurnal menjelaskan tentang mutu pelayanan kesehatan di pelayanan Rumah Sakit, Metode penelitian meliputi kualitatif dan kuantitatif. Tahun publikasi sumber *literature* yang diambil yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2017 sampai dengan 2022, Sumber *literature* menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Sumber *literature* memiliki populasi penelitian yang bekerja di pelayanan kesehatan atau Rumah Sakit. Metode penelitian tidak terbatas dengan metode apapun.

Tinjauan *literatur review* ini adalah " Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit". Metode pencarian *literature* menggunakan situs jurnal yang terakreditasi SINTA dan Google Scholar. yaitu "*Strategy*" and "*Quality Improvement and "Hospital"*". Proses tersebut digunakan untuk memfokuskan pada tujuan hasil pencarian secara sistematis.

HASIL

Hasil penelusuran *data base* diperoleh sejumlah 1.890 Artikel. Selanjutnya dilakukan pengecekan duplikasi apakah ada duplikasi atau tidak. Setelah artikel dilakukan pengecekan duplikasi dan dikeluarkan, didapatkan 658 artikel yang kemudian pengulas lakukan *screening* judul serta abstrak sehingga didapatkan 22 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan *review*. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yaitu penelaahan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas. Lima artikel penelitian yang memenuhi syarat kemudian dikaji kualitasnya dan disintesis dalam *literature review* ini. Berikut diagram PRISMA dapat dilihat pada Gambar.1

Gambar 1 PRISMA (Search and Screening Strategy) of literature review



Tabel 1. Artikel Yang Di Review

No	Peneliti	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maria (2017)	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Santo Borromeus Kota Bandung)	Kualitatif	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada Rumah Sakit Santo Borromeus Kota Bandung berdasarkan pada empat pilar sistem informasi yaitu 1). <i>Technoware</i> / perangkat pengolahan data, 2). Komponen fisik: <i>hardware</i> , <i>software</i> , 3). <i>Humanware</i> / personal, 3). <i>Infoware</i> / data, dan 4). <i>Organiware</i> / prosedur.
2	Sumarni (2017)	Analisis Implementasi <i>Patient Safety</i> Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi <i>patient safety</i> Rumah Sakit Ibnu Sina tergolong kuat. Instalasi yang megimplementasikan <i>patient safety</i> yang sangat kuat adalah instalasi farmasi, sedangkan instalasi yang mengimplementasikan <i>patient safety</i> sedang adalah Ambulance dan Evakuator. Dimensi implementasi <i>patient safety</i> di Rumah Sakit Ibnu Sina tergolong tinggi dengan dimensi tertinggi terdapat pada dimensi kerjasama dalam unit, sedangkan dimensi dukungan

				manajemen terhadap <i>patient safety</i> , <i>staffing</i> , dan keseluruhan persepsi <i>patient safety</i> tergolong sedang.
3	ertiwiwati (2018)	Peran Komite Keperawatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan.	Kuantitatif	Hasil analisis hubungan optimalisasi peran komite keperawatan terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah ulin Banjarmasin (p value= 0,043< 0.05). Optimalisasi peran komite keperawatan dapat mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan mempertahankan kompetensi dan menerima segala tanggung jawab setiap tindakan dan keputusan yang telah dibuat.
4	Nasution (2018)	Strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit umum Padangsidempuan	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa strategi SO yakni adanya dorongan dari pemerintah dalam melengkapi fasilitas-fasilitas medis yang belum pernah ada dalam menangani masalah pasien. Strategi WO yakni bantuan dari pemerintah dan manajer puncak sangat membantu membuat team khusus dalam menangani masalah kebersihan yang ada. Strategi ST Rumah Sakit negeri masih diminati masyarakat Tapanuli Bagian Selatan. Adapun strategi WT adalah melakukan peningkatan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarga.
5	Suryantoko, Agnes, Faisol (2020)	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa SIMRS sebagai suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.

Komponen penting dalam penerapan SIMRS terdiri dari *brainware*, *hardware*, dan *software*. Pada aspek *brainware* ditemukan gap penelitian terkait perencanaan perekrutan dan regenerasi, pendidikan dan latihan, perawatan personel, serta kelengkapan petunjuk kerja dan SOP. Pada *hardware* ditemukan gap penelitian yakni pengadaan dan penghapusan sesuai kebutuhan, pemeliharaan rutin, serta kelengkapan prosedur pemakaian dan *troubleshooting*. *Software* juga masih dapat ditingkatkan dengan adanya gap penelitian yaitu penyiapan software yang *costumized* dan *user friendly*, *upgrading* dan *updating* dari *software*, kemudahan akses dan integrasi, serta kelengkapan buku panduan.

Hasil 5 artikel diperoleh bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yaitu dengan meningkatkan *patient safety*, Kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, Kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), dan peran komite keperawatan.

Gambar 2. Hasil Telaah Artikel



PEMBAHASAN

1. *Patient Safety*

Patient safety menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang- Undang Dasar (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014). Keselamatan pasien juga menjadi indikator mutu dan kesinambungan pelayanan Rumah sakit menjamin kesinambungan pelayanan dan menjamin koordinasi antar tenaga dan antar unit pelayanan dengan kriteria sebagai berikut: a) Terdapat koordinasi pelayanan secara menyeluruh mulai dari saat pasien masuk, pemeriksaan, diagnosis, perencanaan pelayanan, tindakan pengobatan, rujukan dan saat pasien keluar dari rumah sakit, b) Terdapat koordinasi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan kelayakan sumber daya secara berkesinambungan sehingga pada seluruh tahap pelayanan transisi antar unit pelayanan dapat berjalan baik dan lancar, c) Terdapat koordinasi pelayanan yang mencakup peningkatan komunikasi untuk memfasilitasi dukungan keluarga, pelayanan keperawatan, pelayanan sosial, konsultasi dan rujukan, pelayanan kesehatan primer dan tindak lanjut lainnya, d) Terdapat komunikasi dan transfer informasi antar profesi kesehatan sehingga dapat tercapainya proses koordinasi tanpa hambatan, aman dan efektif.

2. Kerjasama Lintas Sektoral atau Pemerintah

Kerjasama lintas sektor sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebab, dengan keterlibatan lintas sektor, berbagai kegiatan pelayanan kesehatan dan kualitas kesehatan masyarakat lebih terpantau. Sehingga hal ini sangat

penting untuk dilakukan sebagai langkah strategi meningkatkan mutu pelayanan. Menurut Levesque (2013), akses pelayanan kesehatan merupakan kesempatan untuk mencapai dan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan situasi dari kebutuhan yang dirasakan. Akses mengandung arti pelayanan kesehatan tersedia kapanpun dan dimanapun diperlukan oleh masyarakat. (Retnaningsih, 2013).

3. Kebijakan Standar Prosedur Operasional

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas profesi. Hal ini bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas (Tambunan, 2013). Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana Standar Operasional Prosedur memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. SOP juga dapat meningkatkan mutu pelayanan jika menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit kerja (Suptranto, 2015).

4. Kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS)

Kualitas SIMRS juga menjadi langkah strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan SIMRS di mana data terintegrasi, akan memudahkan proses administrasi serta pengelolaan data lainnya di rumah sakit menjadi lebih mudah dan efisien. SIMRS pada akhirnya akan mampu meningkatkan pelayanan rumah sakit menjadi lebih cepat. Manfaat ini tidak hanya berdampak positif bagi berbagai pihak di rumah sakit, namun juga bagi pasien dan masyarakat secara umum (Setyawan, 2016). SIMRS juga sebagai solusi bagi rumah sakit untuk transformasi digital. SIMRS sudah diatur dalam regulasi SIMRS yang tertuang pada Permenkes RI Nomor 82 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Dalam regulasi SIMRS tersebut dinyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS.

5. Peran Komite Keperawatan

Kinerja tenaga keperawatan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Apabila kinerja tenaga keperawatan baik, maka akan menjamin kualitas

pelayanan kesehatan terhadap pasien. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah tenaga keperawatan yang mempunyai kinerja tinggi. Meskipun begitu masih ditemui keluhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan oleh perawat (PPNI, 2013). Keadaan ini mengharuskan pihak rumah sakit untuk terus mengembangkan dan meningkatkan sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan benar-benar memenuhi standar yang sudah ditetapkan agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat terjamin mutunya. Rumah sakit memiliki tenaga medis baik perawat, bidan, dokter yang mencukupi dan sudah dibentuk komite keperawatan rumah sakit untuk memastikan mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dilakukan dengan baik (Mulyono, 2013).

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Sangat diperlukan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara sempurna dan berkesinambungan. Selain itu mutu pelayanan kesehatan dapat dikaji antara lain berdasarkan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan tingkat efisiensi institusi sarana kesehatan Indikator yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Pemerintah

Perlu mendukung dan memfasilitasi Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu serta layanan kesehatan. Hasil pelayanan kesehatan perlu dilakukan tindak lanjut dari keluaran yang ada, sehingga perlu ada indikator (tolak ukur) tentang hasil pelayanan tersebut. Indikator yang dimaksud menunjuk pada hasil minimal yang dicapai berdasarkan standar yang sudah ditentukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama dalam penyusunan *literature review* ini, penulis mendapat bimbingan dan arahan serta motivasi yang kuat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd dan selalu mendukung penulis sampai dengan menerbitkan artikel ini

DAFTAR REFERENSI

- Al-Assaf, A.F. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. EGC: Jakarta.
- Asmuji. (2015). *Manajemen Keperawatan, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar - Ruzz Medi
- Azwar, A. (2012). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta : IDI.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media
- KEMENKES, R.I., (2018). *Buku Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety)*. Jakarta: Depkes R.I
- Levesque, J. F., Harris, M.F., & Russell, G. (2013). Patient-centered access to health care: conceptualizing acces at the interface of health systems and population. *International Journal for Equity in Health*.
- Maria, Roma, A. (2017). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Santo Borromeus Kota Bandung). *Jurnal Universitas Pasundan*
- Miranda, T, Muhammad S, H,. (2021). Peran Komite Keperawatan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research 4 (1)*
- Mulyono, M. Hadi., Hamzah, Asiah., & Abdullah AZ. (2013). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Tingkat III Ambon. *JAKK*.
- Nasution, Ja'far. (2018). Strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit umum Padangsidempuan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam 4 (1), 68-81, 2018*
- Permenkes RI No 82 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- Putra, Windarti, Sulistyorini. (2012). Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien (di ruang rawat inap rumah sakit islam malang). *Jurnal kesehatan*.
- Permenkes Nomor 64 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan
- Perpres No. 18 tahun 2020 tentang RPJMN
- PPNI. (2013). *Pedoman Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Perawat Indonesia*. Jakarta: PPNI
- Retnaningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satrianegara, M Fais. (2019). *Buku Ajar Organisasi Dan Manjajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta

- Setyawan, D. (2016). Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Pada Rsud Kardinah Tegal. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*
- Sumarni. (2017). Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)*
- Suptranto, J. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Citra
- Suryantoko, Agnes, Faisol, Achmad. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*
- Syafrudin. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Pertiwiwati, Endang. (2018). Peran Komite Keperawatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Tambunan, R. M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan