

## Strategi peningkatan pelayanan melalui unit swadana: studi Kasus pada rumah sakit Dr. Cipto Mangunkusumo

Suparman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72147&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu terobosan strategis yang dilakukan pemerintah adalah memberikan izin Kepala Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen/ Lembaga menjadi Unit Swadana. Maksud pemberian izin tersebut adalah pemerintah ingin meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, namun pemerintah menghadapi kendala keterbatasan dana dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan umum tersebut. Selain untuk meningkatkan mutu pelayanan, tujuan dibentuknya Unit Swadana juga dimaksudkan untuk meningkatkan kemandirian/otonom dalam membiayai kegiatan operasional dan melaksanakan unit pelaksana teknis tersebut.

Salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen Kesehatan & Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia yang diberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Swadana adalah Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo. Dengan demikian Rumah sakit Dr. Cipto Mangunkusumo harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya serta meningkatkan kemandirian dalam melaksanakan fungsinya. Seperti diketahui, RSCM disamping Rumah Sakit Umum, juga sebagai Rumah Sakit Pendidikan. Peran ganda yang dijalankan ini sering mendapat keluhan dari pihak masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan, maka pada penelitian ini penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan strategi pengembangan peningkatan pelayanannya.

Mengingat banyaknya jenis pelayanan yang diselenggarakan di RSCM, dan peneliti dihadapkan pada keterbatasan waktu, maka penelitian dilakukan hanya pada Paviliun Khusus Swadana (PKS) yang meliputi Paviliun Cendrawasih, Paviliun Mawar dan Paviliun Melati, yang menyelenggarakan layanan rawat inap, dengan menggunakan metode deskriptif - kualitatif.

Faktor-faktor yang diteliti adalah berbagai variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan di Paviliun Khusus Swadana. Variabel tersebut mencakup profesional petugas, motivasi, profesional, insentif, masa kerja, budaya kerja. Struktur organisasi dan strategi kebijakan serta pengembangan peningkatan pelayanan, yang didasarkan pada berbagai pendapat/teori tentang suatu organisasi yang dapat memberikan pelayanan prima bagi para pengguna jasa layanan.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan, bahwa pada kenyataannya para pengguna jasa belum seratus persen menerima kepuasan atas mutu layanan yang diharapkan dari Paviliun Khusus Swadana (PKS). Oleh sebab itu perlu strategi pengembangan pelayanan yang dilaksanakan dengan melakukan diferensiasi layanan, pengembangan organisasi dan manajemen, yang didasarkan pada analisis situasi baik yang bersifat internal maupun eksternal.