



STUDI LITERATURE: EVALUASI PELAYANAN KESEHATAN JIWA DI RUMAH SAKIT KHUSUS JIWA

Ummi Kalsum*, Rini Rachmawaty, Ariyanti Saleh

Program Studi Magister Keperawatan, Universitas Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan No.KM.10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245, Indonesia

*ummi.kalsum.unhas@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang terbaik merupakan salah satu fokus utama masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik sejalan dengan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, yang terselenggara sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi setiap masyarakat dan pasien. Evaluasi pada pelayanan kesehatan digunakan untuk membantu menilai seberapa baik sesuatu itu bekerja sehingga dapat menginformasikan keputusan tentang keefektifan layanan dan perubahan apa yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pemberian layanan serta meninjau secara ketat semua aspek pelayanan dari berbagai perspektif. Penulisan artikel review ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan Jiwa di Rumah Sakit khusus jiwa. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review*. Pencarian artikel dilakukan melalui *Google Scholar*, *pubmed*, *science direct* dengan kata kunci “Pelayanan Kesehatan Jiwa”, “rumah sakit”, dan “Indonesia”. Total temuan artikel 537, namun hanya 11 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berdasarkan 11 artikel yang dianalisis terlihat bahwa beberapa indikator pencapaian mutu pelayanan kesehatan jiwa yang mengalami perbedaan yang signifikan dari standar yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan adanya keluhan pelayanan. Proses dalam pemberian pelayanan kesehatan selayaknya aman, berkualitas, memenuhi persepsi yang baik dari pasien dan keluarga serta diberikan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan secara menyeluruh. Dengan melakukan evaluasi pelayanan kesehatan dapat membantu menilai seberapa baik sesuatu itu bekerja sehingga dapat menginformasikan keputusan tentang keefektifan layanan dan perubahan apa yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pemberian layanan serta meninjau secara ketat semua aspek pelayanan dari berbagai perspektif.

Kata kunci: evaluasi; mutu; pelayanan Kesehatan; rumah sakit

LITERATURE REVIEW: EVALUATION OF MENTAL HEALTH SERVICES AT MENTAL HOSPITAL

ABSTRACT

The quality and quality of the best health services is one of the main focuses of the community. The community's demands for the best service are in line with the community's right to obtain quality health services, which are held in accordance with the code of ethics and service standards so as to provide satisfaction for every community and patient. Evaluation of health services is used to help assess how well something is working so that it can inform decisions about the effectiveness of services and what changes can be considered to improve service delivery and closely review all aspects of services from various perspectives. Writing this review article aims to evaluate mental health services in hospitals of Mental health. The method used in writing this article is a literature review. Article searches were conducted through Google Scholar with the keywords “Mental Health Services”, “hospitals”, and “Indonesia”. The process of providing health services should be safe, of good quality, meet good perceptions of patients and families and be provided efficiently and effectively in accordance with professional standards and overall service standards. Evaluating health services can help assess how well something is working so that it can inform decisions about the effectiveness of services and what

changes can be considered to improve service delivery and closely review all aspects of services from various perspectives.

Keywords: evaluation; health service; hospital; quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai tempat dalam memberikan pelayanan kesehatan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga harus memenuhi elemen dasar yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas antara lain petugas kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai atau sarana prasarana (WHO, 2018). Karena hal ini, dikeluarkan peraturan-peraturan mengenai standar pelayanan di rumah sakit, agar tersedianya panduan bagi rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan yang bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang indikator kinerja dalam mencapai pelayanan yang terbaik (Purnomo, 2016).

Standar yang digunakan untuk rumah khusus dalam hal ini rumah sakit jiwa yaitu Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2008 (Permenkes, 2008). SPM merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara dan juga digunakan sebagai tolak ukur pengukuran mutu pelayanan rumah sakit (Permenkes, 2008; KARS, 2018). Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikeluarkan sebagai indikator pencapaian suatu Rumah Sakit yang dinilai secara kualitatif dan kuantitatif yang meliputi input, proses, output dan outcome dari suatu pelayanan (Ningsih, 2020; Adhi & Ningsih, 2020). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut agar dapat menunjukkan akuntabilitas dengan salah satu caranya memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit (Ningsih, 2020).

Standar mutu pelayanan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana suatu pelayanan kesehatan bagi individu atau komunitas dalam meningkatkan hasil kesehatan yang diinginkan, konsisten dan secara profesional (Huber, 2010). Dalam menilai mutu dan kualitas dalam suatu pelayanan, dibutuhkan proses evaluasi. Karena evaluasi menjadi salah satu hal yang penting dalam menilai kinerja dan implementasi dengan tujuan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan serta bagaimana mengurangi atau menutup kesenjangan tersebut.

Evaluasi juga digunakan untuk membantu menilai seberapa baik sesuatu itu bekerja sehingga dapat menginformasikan keputusan tentang keefektifan layanan dan perubahan apa yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pemberian layanan serta meninjau secara ketat semua aspek pelayanan dari berbagai perspektif (Moule et al., 2017). Dalam melakukan evaluasi kerangka kerja yang sering digunakan yaitu pendekatan kerangka kerja Donabedian yang terdiri dari input, structure dan outcome dengan menekankan perbaikan struktur perawatan atau pelayanan harus mengarah pada perbaikan dalam proses klinis yang pada akhirnya akan meningkatkan hasil pasien (Moore et al., 2015; Haj et al., 2013).

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan data *base google scholar, pubmed, science direct* dengan kata kunci “Pelayanan Kesehatan Jiwa”, “rumah sakit”, dan “Indonesia”. Adapun kriteria inklusi pada pencairan artikel ini yaitu artikel yang diterbitkan 15 tahun terakhir mulai dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2021, berbentuk original artikel, artikel tersedia dalam bentuk *full text* dan *free access*, serta artikel yang menjelaskan pelayanan kesehatan Jiwa di Rumah Sakit dan Puskesmas.

HASIL

Berdasarkan hasil artikel yang telah dikumpulkan dan dianalisa oleh penulis didapatkan bahwa pelayanan kesehatan jiwa belum sepenuhnya optimal dan sebelumnya belum dilakukan penelitian mengenai evaluasi pelayanan jiwa yang dilihat dari aspek peraturan dan standar yang ada. Selain itu, pada artikel yang dilakukan literature review rata-rata membahas mengenai kualitas layanan kesehatan jiwa dan efektifitas biaya dalam pelayanan kesehatan jiwa. Standar pelayanan yang berlaku di Rumah sakit khusus harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340 Tahun 2010, tetapi di beberapa RS Jiwa masih menunjukkan pelayanan yang belum maksimal. Salah satu masalah yang terjadi yaitu peningkatan *Length of Stay* (LOS) di Rumah Sakit Jiwa. LOS merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan yang digunakan untuk menilai efisiensi manajemen rumah sakit, kualitas pelayanan pasien dan evaluasi fungsional di rumah sakit (Baek et al., 2018). Semakin sedikit LOS pasien di rumah sakit, dapat dikatakan bahwa pelayanan di rumah sakit efektif dan efisien (Frost, 2016; Amiman et al., 2016), semakin panjang nilai LOS menunjukkan kinerja pelayanan dan kualitas yang kurang baik karena pasien harus dirawat lebih lama (Rosita & Tanastasya, 2019).

Standar mutu pelayanan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana suatu pelayanan kesehatan bagi individu atau komunitas dalam meningkatkan hasil kesehatan yang diinginkan, konsisten dan secara profesional (Huber, 2010). Donabedian mendefinisikan mutu sebagai pelayanan atau perawatan yang diharapkan untuk memaksimalkan kesejahteraan dan status kesehatan pasien yang mencakup dimensi fisik, fisiologis dan psikologis yang terkait dengan semua proses (Donabedian, 1988; Busse et al., 2019). Mutu juga merupakan fokus utama dalam memberikan pelayanan kesehatan dan keperawatan, suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memenuhi standar dan harapan yang baik dari pelanggan (Sitorus, 2011).

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang kompleks dan luas. Beberapa penelitian terkait pelayanan kesehatan khususnya dalam hal ini evaluasi pelayanan kesehatan jiwa yang telah dilakukan antara lain, evaluasi penyedia layanan kesehatan jiwa di Irlandia Utara (Montgomery et al., 2019), evaluasi system pelayanan jiwa di Meksiko (Berenzon Gorn et al., 2013), evaluasi layanan kesehatan jiwa di Arab (Almoshawah, 2010), evaluasi dan manajemen kesehatan jiwa pada siswa sekolah menengah (Gotlib et al., 2019), menilai dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan jiwa (Samartzis & Talias, 2019), evaluasi model layanan kesehatan jiwa dewasa terintegrasi (Beere et al., 2019), evaluasi layanan kesehatan jiwa dilingkup kesehatan primer menggunakan teori Item Response Theory (Rocha et al., 2018), menilai efektifitas biaya dalam pelayanan kesehatan jiwa (Vos et al., 2005), perspektif dan partisipasi pengguna layanan mengenai evaluasi pelayanan kesehatan jiwa (Ardila-Gómez, 2014; Levine, 1970), evaluasi system untuk meningkatkan kerja tim dan kepemimpinan dalam layanan kesehatan jiwa di wilayah Inggris (Onyett et al., 2009).

Penelitian yang telah dilakukan di Indonesia antara lain, evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan jiwa di Puskesmas Kecamatan Polokarto (Altinoga, 2020), evaluasi kualitas pelayanan jiwa di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang (Ernanto, 2018), penelitian kualitatif ini fokus mengevaluasi pelayanan jiwa berdasarkan standar kebijakan publik. Evaluasi pelaksanaan program kesehatan jiwa masyarakat di Puskesmas (Islami et al., 2008; Hothasian et al., 2019), dan evaluasi pelayanan kesehatan jiwa berbasis komunitas di Kota Palembang (Putri et al., 2020).

PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM) merupakan alat ukur mutu dan kualitas layanan di Rumah Sakit yang digunakan untuk mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit. SPM juga merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum (Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes RI, 2008).

Masih meningkatnya prevalensi kasus gangguan jiwa yang terjadi, sehingga perlunya sistem pelayanan kesehatan jiwa yang baik yang akan menghasilkan masyarakat Indonesia yang sehat jiwa dengan ketersediaan pelayanan kesehatan jiwa yang bermutu, merata, tanggap, efisien dan terjangkau. Sistem pelayanan kesehatan yang baik harus dilakukan evaluasi. Evaluasi dimaksudkan, agar penyedia pelayanan kesehatan dapat memastikan telah menggunakan sumber daya yang ada dengan cara yang paling efektif dan efisien serta dapat bekerja terus-menerus untuk meningkatkan pemberian pelayanan (Ham & Murray, 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literature review ditemukan 11 artikel dan dianalisis yang menunjukkan bahwa rumah sakit mempunyai tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar mutu pelayanan rumah sakit. Evaluasi digunakan untuk membantu menilai seberapa baik sesuatu itu bekerja sehingga dapat menginformasikan keputusan tentang keefektifan layanan dan perubahan apa yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pemberian layanan serta meninjau secara ketat semua aspek pelayanan dari berbagai perspektif.

REFERENSI

- Adhi, S. N., & Ningsih, K. P. (2020). Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.-31983/jrmik.v3i2.6288>
- Almohawah, S. A. (2010). An Evaluation of Psychiatrist View Towards the Mental Health Services in Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 5(1), 36–48. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1658-3612\(10\)70122-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1658-3612(10)70122-0)
- Altinoga, G. P. (2020). *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kecamatan Polokarto* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <http://eprints.ums.ac.id/82875/>
- Beere, D., Page, I. S., Diminic, S., & Harris, M. (2019). A mixed methods evaluation of an integrated adult mental health service model. *BMC Health Services Research*, 19(1), 691. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4501-7>
- Berenzon Gorn, S., Saavedra Solano, N., Medina-Mora Icaza, M. E., Aparicio Basaurí, V., & Galván Reyes, J. (2013). Evaluation of the mental health system in Mexico: where is it headed? *Revista panamericana de salud publica = Pan American journal of public health*, 33(4), 252–258. <https://doi.org/10.1590/s1020-49892013000400003>
- Busse, R., Panteli, D., & Quentin, W. (2019). *An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems* (R. Busse, N. Klazinga, D. Panteli, & W. Quentin (eds.)). European Observatory on Health Systems and Policies. <https://www.ncbi.nlm.nih.-gov/books/NBK549277/>

- Ernanto, L. T. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan Jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(2). <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/336>
- Gotlib, D., Saragoza, P., Segal, S., Goodman, L., & Schwartz, V. (2019). Evaluation and Management of Mental Health Disability in Post-secondary Students. *Current Psychiatry Reports*, 21(6), 43. <https://doi.org/10.1007/s11920-019-1024-1>
- Haj, H. I. El, Lamrini, M., & Rais, N. (2013). *Quality Of Care Between Donabedian Model And ISO9001V2008*. <https://www.semanticscholar.org/paper/QUALITY-OF-CARE-BETWEEN-DONABEDIAN-MODEL-AND-Haj-Lamrini/89231c4313871606c1a-a73b92cf3529d2-5fd8d6a>
- Hothasian, J. M., Suryawati, C., & Fatmasari, E. Y. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Program Upaya Kesehatan Jiwa di Puskesmas Bandarharjo Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Undip*, 7(1), 75–83. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22848>
- Huber, D. L. (2010). *Leadership and Nursing Care Management* (fourth). Saunders Elsevier.
- Islami, Dian, M., & Kuntjoro, T. (2008). *Evaluasi pelaksanaan Program Kesehatan Jiwa Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Aceh Besar* [Universitas Gajah Mada]. http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/37123
- KARS. (2018). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1*. <https://doi.org/10.15713/ins.mmj.3>
- Montgomery, L., Wilson, G., Houston, S., Davidson, G., & Harper, C. (2019). An evaluation of mental health service provision in Northern Ireland. *Health & Social Care in the Community*, 27(1), 105–114. <https://doi.org/10.1111/hsc.12627>
- Moore, L., Lavoie, A., Bourgeois, G., & Lapointe, J. (2015). Donabedian's structure-process-outcome quality of care model: Validation in an integrated trauma system. *The Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 78(6), 1168–1175. <https://doi.org/10.1097/TA.0000000000000663>
- Moule, P., Armoogum, J., Douglass, E., & Taylor, D. J. (2017). Evaluation and its importance for nursing practice. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)*, 31(35), 55–63. <https://doi.org/10.7748/ns.2017.e10782>
- Ningsih, kori puspita. (2020). Pengembangan Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Gawat Darurat Berbasis Web. *Jurnal Kesehatan Vokasional; Vol 4, No 4 (2019): November* DO - 10.22146/Jkesvo.49165. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/49165>
- Onyett, S., Rees, A., Borrill, C., Shapiro, D., & Boldison, S. (2009). The evaluation of a local whole systems intervention for improved team working and leadership in mental health services. *Innovation Journal*, 14(1), 1–18. <http://e-resources.perpusnas.go.-id:20-48/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=37167853&site=ehost-live>
- Permenkes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Purnomo, M. (2016). Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat di RSUD Habibullah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2014. *The 3rd University Research Colloquium (URECOL) 2016*. <https://publikasiilmiah.-ums.ac.id/handle/-11617/6746>
- Putri, R. N., Idris, H., & Fajar, N. A. (2020). Evaluasi Pelayanan Kesehatan Jiwa Berbasis Komunitas di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3). <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1087>
- Rocha, H. A. da, Santos, A. de F. Dos, Reis, I. A., Santos, M. A. da C., & Cherchiglia, M. L. (2018). Mental health in primary care: an evaluation using the Item Response Theory. *Revista de saude publica*, 52, 17. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2018052000051>
- Samartzis, L., & Talias, M. A. (2019). Assessing and Improving the Quality in Mental Health Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph17010249>
- Sitorus, P. (2011). *Manajemen Keperawatan: manajemen Keperawatan di Ruang Rawat Inap*. Sagung Seto.
- WHO. (2018a). Delivering Quality Health Service A Global Imperative for Universal Health Coverage. In *World Health Organization*. World Health Organization. <http://apps-who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf>