



PENDAMPINGAN TENAGA KESEHATAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT DI RSUD JAGAKARSA KOTA JAKARTA SELATAN

^{1*}Putri Permatasari, ²Nabilah Sarah Vina, ³Rahma Aprilia
^{1,2,3} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta



*Putri Permatasari

Email :

putripermatasari@upnvj.ac.id

HP: 0821277865705

Kata Kunci:

Mutu;
Pelayanan Kesehatan;
Tenaga Kesehatan;

Keywords:

Quality;
Health Service;
Health Workers;

ABSTRAK

Penekanan utama masyarakat adalah mutu layanan kesehatan. Kesadaran dan kekhawatiran mengenai mutu, pada kenyataannya, sedang meningkat. Mutu sering dikaitkan dengan gagasan kemewahan, kemewahan, dan biaya tinggi. Mutu dianggap sebagai konsep abstrak, sehingga tidak dapat diukur. Sasaran utama yang diantisipasi oleh rumah sakit, administrator, tim penyedia layanan kesehatan, entitas asuransi, pasien, keluarga, dan masyarakat adalah keselamatan pasien dan layanan kesehatan yang tinggi. Untuk meningkatkan mutu layanan pasien dan menjamin keselamatan pasien, rumah sakit harus menerapkan program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang komprehensif yang mencakup semua unit operasional di dalam institusi. Menerapkan program ini merupakan tantangan karena perlunya koordinasi dan komunikasi yang efektif di antara para pemimpin medis, keperawatan, penunjang medis, administrasi, dan divisi lainnya, termasuk kepala unit layanan, departemen, dan instalasi. Layanan kesehatan yang tinggi tidak diragukan lagi akan menguntungkan masyarakat, termasuk pengguna layanan kesehatan, petugas kesehatan sebagai penyedia, dan masyarakat luas. Rumah Sakit Jagakarsa sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan di Kota Jakarta Selatan sangat penting bagi para tenaga kesehatan untuk menjalankan manajemen mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

The primary emphasis of the community is the quality of health services. Awareness and apprehension regarding quality are, in fact, on the rise. Quality is often associated with the notions of luxury, opulence, and high cost. Quality is regarded as an abstract concept, rendering it immeasurable. The paramount objectives anticipated by



hospitals, administrators, healthcare provider teams, insurance entities, patients, families, and the community are patient safety and high-quality health services. To enhance the quality of patient services and guarantee patient safety, hospitals must implement a comprehensive quality improvement and patient safety program (PMKP) that encompasses all operational units within the institution. Implementing this program is challenging due to the necessity for effective coordination and communication among the leaders of medical, nursing, medical support, administration, and other divisions, including heads of service units, departments, and installations. High-quality health services will undoubtedly benefit the community, including health care users, health workers as providers, and the community at large. Jagakarsa Hospital, as a reference health service facility in South Jakarta City, is crucial for health professionals to execute quality management in delivering services to the community.

PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia: Terletak di Rappocini, Kota Jakarta Selatan, Provinsi Jakarta Selatan, Rumah Sakit Jagakarsa (atau RS Jagakarsa) adalah rumah sakit umum. Mereka yang membutuhkan perhatian medis di Kota Jakarta Selatan dan daerah sekitarnya dapat memasuki era baru di Rumah Sakit Jagakarsa yang canggih. Di Jakarta Selatan, tersedia Rumah Sakit Jagakarsa, yang merupakan rumah sakit rujukan. Tujuan dari manajemen mutu layanan kesehatan adalah untuk menjamin bahwa penawaran penyedia layanan kesehatan secara konsisten memenuhi persyaratan pasien mereka dan kriteria yang ditetapkan oleh industri.

Perencanaan, pemantauan, pengukuran, dan perbaikan berkelanjutan adalah semua bagian dari proses manajemen mutu ini. Pendapat pelanggan tentang kualitas layanan perawatan kesehatan didasarkan pada kepuasan mereka secara keseluruhan dengan layanan itu, yang merupakan hasil dari interaksi mereka dengan banyak penyedia yang berbeda.

Penyedia layanan kesehatan yang berkualitas tinggi adalah penyedia yang mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dalam jangka waktu yang lama. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hart et al. (2009), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat di mana layanan aktual memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pengguna adalah pihak yang pada akhirnya memutuskan seberapa baik suatu layanan (Tangkilisan, 2017).

Memenuhi harapan pelanggan internal dan eksternal merupakan bagian penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang bermutu tinggi. Istilah "kualitas" juga dapat berarti pencarian yang tiada henti untuk perbaikan. Gagasan bahwa kualitas, aksesibilitas, dan biaya merupakan tiga pilar yang menjadi sandaran perawatan kesehatan menjadi inti pembahasan tentang kualitas layanan.

Penyediaan layanan murah yang tepat, efisien, dan hemat biaya merupakan kunci untuk mencapai kualitas. Layanan yang mengutamakan pelanggan, mudah tersedia, mudah diakses, memadai, harga terjangkau, dan mudah ditangani dianggap

berkualitas tinggi. Menurut AlAssaf (2019), kualitas tercapai ketika tuntutan dan harapan konsumen terpenuhi. Ketika kita berbicara tentang seberapa baik layanan kesehatan memenuhi kebutuhan pasien dan klien kita, kita berbicara tentang kualitasnya. Semakin tinggi standar perawatan medis, semakin puas pasien (Satrianegara, 2018). Berikut ini adalah beberapa bagian terpenting dari manajemen mutu: komitmen dan kepemimpinan, kebijakan mutu, perencanaan dan organisasi, pendidikan dan pelatihan, manajemen risiko, komunikasi dan kolaborasi, PDCA, penggunaan data dan analisis statistik, sertifikasi dan akreditasi, dan partisipasi pasien.

Bantuan untuk RS Jagakarsa diperlukan untuk memperkuat area-area ini. RS Jagakarsa di Kota Jakarta Selatan menerima dukungan dengan manajemen mutu perawatan kesehatan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Bantuan tersebut dimaksudkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang tepat berikut ini. Meningkatkan Keamanan Pasien,

Meningkatkan Efisiensi Layanan, Menaikkan Tingkat Kepuasan Pasien, Kepatuhan terhadap Semua Peraturan dan Kebijakan, Layanan kesehatan dapat ditingkatkan, dibuat lebih aman, dan lebih memuaskan bagi masyarakat ketika budaya mutu dan keselamatan dibangun dengan mempertimbangkan tujuan ini..

METODE PELAKSANAAN

Dengan menggunakan metode ceramah untuk memberikan pendampingan dan dilanjutkan dengan tanya jawab mengenai materi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, kegiatan ini menggunakan pendekatan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Persiapan, pelaksanaan, dan pemantauan merupakan tiga fase yang membentuk pelaksanaan tindakan pendampingan ini. Berikut ini adalah rincian setiap fase yang akan dilaksanakan:

Tahap Persiapan

1. Menyusun ide untuk program pendampingan
2. Kegiatan dibuat lebih tertata dan terarah melalui penyusunan proposal. Mulai dari teknis, administratif, hingga penjadwalan dimasukkan dalam proposal ini (time schedule).
3. Penunjukan dengan administrasi RS Jagakarsa
4. Melakukan analisis kebutuhan pendampingan untuk mengetahui apa saja yang belum diketahui tenaga kesehatan tentang manajemen mutu dan cara memperbaikinya.
5. Mengorganisasikan kegiatan pendampingan dengan menguraikan tujuan, materi kuliah, pendekatan pedagogis, dan kriteria penilaian. Memodifikasi strategi berdasarkan demografi sasaran dan spesifikasi fasilitas kesehatan..

Tahap Pelaksanaan

Melaksanakan pengabdian masyarakat, termasuk:

1. Salam dan perkenalan
2. Menetapkan Tujuan Konseling
3. Membuat Jadwal
4. Memberikan bimbingan dengan mengajarkan dasar-dasar manajemen mutu

dan prinsip-prinsipnya serta penggunaannya dalam lingkungan layanan kesehatan. Memanfaatkan kegiatan yang mendorong partisipasi siswa, seperti bermain peran, simulasi, dan studi kasus..

5. Tanya jawab

Tahap Evaluasi

1. Gunakan pertanyaan pengetahuan, tugas, atau ujian mini untuk menilai pembelajaran. Oleh karena itu, tingkat pemahaman di antara para siswa dapat diukur.
2. Cari tahu seberapa senangnya para peserta dengan sesi bimbingan dengan meminta pendapat mereka. Program bimbingan di masa mendatang dan pengajaran di kelas dapat memperoleh manfaat dari hal ini.
3. Pastikan bahwa informasi dan kemampuan baru masih digunakan dan dimasukkan ke dalam tugas sehari-hari dengan melakukan tindak lanjut. Jika perlu, tawarkan bantuan lebih lanjut atau lebih banyak instruksi.
4. Lakukan penilaian menyeluruh terhadap keseluruhan program bimbingan. Analisis hasil program bimbingan, seberapa baik tujuan tercapai, dan di mana metode yang digunakan untuk mengajar harus ditingkatkan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa dan staf pengajar dari Program Studi Kesehatan Masyarakat FIKES UPN Veteran Jakarta mengikuti sesi mentoring yang bermanfaat dengan topik manajemen mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Manajemen di rumah sakit berperan penting dalam mempersiapkan segala sesuatunya dan mengoordinasikan staf medis. Staf UGD, rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, dan non medis turut ambil bagian. Ruang konferensi RSUD Jagakarsa menjadi tempat berlangsungnya sesi tersebut.

Tahapan dalam kegiatan ini terdiri dari :

1. Identifikasi Kebutuhan Pendidikan:
Untuk mengetahui apa yang tidak diketahui oleh tenaga kesehatan tentang manajemen mutu dan cara memperbaikinya, diperlukan melakukan analisis kebutuhan pendidikan.
2. Perencanaan Kegiatan Pendampingan
Uraikan tujuan, materi pembelajaran, strategi pengajaran, dan evaluasi untuk kegiatan mentoring. Ubah strategi berdasarkan ciri-ciri audiens dan lingkungan rumah sakit.
3. Pengembangan Materi Pembelajaran
Buatlah sumber daya pendidikan yang terorganisir dengan baik, ringkas, dan mudah dipahami. Sajikan informasi secara visual, rekam dalam film, dan gunakan bersama dengan studi kasus dan aplikasi dunia nyata yang berlaku.
4. Pengorganisasian Sesi Pendampingan
Tetapkan waktu dan tempat untuk pertemuan mentoring. Ruang kelas, proyektor, dan perangkat lunak presentasi harus tersedia untuk memfasilitasi kegiatan pembelajaran.
5. Pelaksanaan Sesi Pendampingan

Sebagai bagian dari sesi mentoring, bahas dasar-dasar manajemen mutu, termasuk prinsip-prinsipnya dan bagaimana hal itu dapat diterapkan pada industri perawatan kesehatan. Manfaatkan kegiatan yang mendorong partisipasi siswa, seperti permainan peran, simulasi, atau studi kasus.

6. Pelatihan Praktis

Berikan pengalaman langsung dengan alat dan prosedur manajemen mutu, termasuk analisis data, strategi pemecahan masalah, dan pemantauan kinerja.

7. Sesi Tanya Jawab

Pastikan ada waktu bagi profesional kesehatan untuk mengajukan pertanyaan dan mengklarifikasi apa pun yang muncul selama sesi bimbingan.

8. Evaluasi Pembelajaran

Gunakan pertanyaan pengetahuan, tugas, atau ujian mini untuk menilai pembelajaran. Oleh karena itu, adalah mungkin untuk mengukur tingkat pemahaman di antara para siswa

9. Umpan Balik dari Peserta

Pastikan untuk bertanya kepada setiap orang yang mengambil bagian dalam sesi bimbingan bagaimana perasaan mereka tentang hal itu. Program bimbingan di masa mendatang dan instruksi kelas dapat memperoleh manfaat dari ini.

10. Penerapan dalam Praktek

Promosikan penggunaan pengetahuan dan keterampilan yang baru diperoleh oleh petugas kesehatan dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Bantu dan arahkan sesuai kebutuhan.

11. Evaluasi Kegiatan Pendampingan

Selesaikan penilaian menyeluruh terhadap program bimbingan secara keseluruhan. Analisis hasil program bimbingan, seberapa baik tujuan dicapai, dan di mana metode yang digunakan untuk mengajar harus ditingkatkan.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut secara metodis, kegiatan pendampingan manajemen mutu layanan kesehatan dapat terlaksana, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan, serta membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.



Gambar 1. Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit



Gambar 2. Pelaksanaan Pendampingan Petugas Rumah Sakit

KESIMPULAN DAN SARAN

Rumah Sakit Jagakarsa di Kota Jakarta Selatan menggunakan pendekatan manajemen mutu yang metodis dan terencana untuk meningkatkan standar perawatan yang mereka tawarkan kepada pasiennya. Sejumlah komponen membentuk sistem manajemen mutu ini, termasuk persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan peningkatan. Berikut ini adalah sinopsis hasil program dukungan manajemen mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit Jagakarsa di Kota Jakarta Selatan: Standar Layanan dan Signifikansinya: Untuk memberikan perawatan medis berkualitas tinggi, harus ada standar layanan yang ditetapkan dan dapat diukur. Peningkatan keselamatan, efisiensi, dan kepuasan pasien dapat dihasilkan dari penetapan dan pemeliharaan standar-standar ini.

Verifikasi melalui tindak lanjut bahwa materi yang dipelajari sedang digunakan dan dimasukkan ke dalam praktik kerja sehari-hari. Jika perlu, tawarkan bantuan lebih lanjut atau lebih banyak instruksi. Selain itu, Rumah Sakit Jagakarsa harus membuat komitmen untuk jaminan kualitas layanan.

REFERENSI

- Alkhalwaldeh, J. M., Khwaldeh, S. H., & Saifan, A. R. (2012). The Impact of Total Quality Management (TQM) on Improving Services in the Jordanian Hospitals: A Case Study on Prince Ali Bin Al-Hussein Hospital. *Journal of Management and Strategy*, 3(4), 34–46.
- American Society for Quality. (2021). Quality Management Resources. <https://asq.org/quality-resources>
- Berwick, D. M. (1989). Continuous Improvement as an Ideal in Health Care. *The New England Journal of Medicine*, 320(1), 53–56.
- Donaldson, M. S., Corrigan, J. M., & Kohn, L. T. (Eds.). (2000). *To Err Is Human: Building a Safer Health System*. National Academies Press.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.
- Joint Commission. (2021). Accreditation, Health Care, Certification. <https://www.jointcommission.org/>
- Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases*. Butterworth-Heinemann.
- ISO 9001:2015. (2015). *Quality Management Systems - Requirements*. International Organization for Standardization.
- Kaluzny, A. D., McLaughlin, C. P., & Simpson, K. R. (1992). *Continuous Quality Improvement in Health Care: Theory, Implementations, and Applications*. Aspen Publishers.