

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 2 No. 1	Edition: September 2021 - Desember 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received : 19 Desember 2021	Revised: 20 Desember 2021	Accepted: 21 Desember 2021

PELATIHAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA

Sri Sudewi Pratiwi Sitio¹, Saiful Batubara², Efrata³, Bahtera Bindavid Purba⁴

Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua^{1,3,4}

Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara²

Email: dewisito08@gmail.com¹; saifulbatubara24@gmail.com²;

efratakembarens@gmail.com³; bahterabd@gmail.com⁴

Abstrak

Manajemen mutu Rumah Sakit ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan perlindungan terhadap pasien dan peningkatan kepuasan atas penggunaan layanan di Rumah Sakit. Selain itu, manajemen mutu juga berkaitan dengan akreditasi Rumah Sakit yang merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu Rumah Sakit yang berlaku secara nasional.

7 prinsip manajemen mutu yang di kembangkan dalam ISO 9001: 2015 yang meliputi: (1) Customer Focus; (2) Leadership; (3) Engagement of People Process; (4) Approach; (5) Improvement; (6) Evidence-Based Decision Making & (7) Relationship Management. Perlu diterapkan dan diintegrasikan dalam sistem penjaminan mutu internal Rumah Sakit sebagai bentuk penguatan terhadap standar dan kriteria yang dikembangkan secara berkelanjutan di Rumah Sakit.

Keywords: *Manajemen, mutu, Rumah Sakit*

Abstract

Hospital quality management is aimed at improving the quality of health services and protecting patients and increasing satisfaction with the use of services in hospitals. In addition, quality management is also related to hospital accreditation which is part of the national hospital quality assurance system. 7 quality management principles developed in ISO 9001: 2015 which include: (1) Customer Focus; (2) Leadership; (3) Engagement of People Process; (4) Approach; (5) Improvements; (6) Evidence-Based Decision Making & (7) Relationship Management. It needs to be implemented and integrated into the hospital's internal quality assurance system as a form of strengthening the standards and criteria that are developed sustainably in the hospital.

Keywords: *Management, quality, Hospital*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Rumah Sakit yang bermutu hanya dapat dicapai jika manajemen mutu Rumah Sakit dapat berlangsung sesuai dengan prinsip-prinsip peningkatan mutu berkelanjutan. Manajemen mutu merupakan induk dari sistem penjaminan mutu dalam pengelolaan Rumah Sakit yang dapat dinilai oleh pihak internal dan eksternal Rumah Sakit mutu ditetapkan.

Sistem manajemen Rumah Sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan sudah sangat berkembang pesat. Jumlah rumah sakit makin bertambah, sehingga masyarakat akan mudah memilih pelayanan rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan mana yang dirasa terbaik dan bermutu. Paradigma pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini adalah pelayanan berfokus pada pasien. Hal ini juga ditetapkan dalam standar akreditasi rumah sakit yang wajib dilaksanakan setiap 3 (tiga) tahun. Dalam standar akreditasi rumah sakit program peningkatan mutu dan keselamatan pasien menjadi fokus utama dari pelayanan di rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Begitu pula rumah sakit akan terus memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat pengguna jasa kesehatannya. Mutu pelayanan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya menjadi hal penting yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan ISO 9001:2008 prinsip manajemen mutu terdiri dari 8 prinsip diantaranya, 1. *Customer Focus*, 2. *Leadership*, 3. *Involvement of People*, 4. *Process Approach*, 5. *System Approach to management*, 6. *Continual Improvement*, 7. *Factual Approach Decision Making*, 8. *Mutual Beneficial Suppliers Relationship*. Pada ISO 9001: 2015, Prinsip ke 4 dan ke 5 digabungkan menjadi satu, sehingga hanya ada 7 prinsip manajemen mutu. Dalam aplikasinya di Rumah Sakit 7 prinsip manajemen mutu dapat dipedomani dan memiliki korelasi yang kuat dengan Sistem penjaminan mutu internal dan eksternal. Secara skematis 7 prinsip manajemen mutu dapat digambarkan sebagai berikut :



7 prinsip manajemen mutu

Dengan penjabaran sebagai berikut :

1. **Customer Focus** : Fokus utama manajemen mutu adalah untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan berjuang untuk melampaui harapan pelanggan.
2. **Leadership** : Pemimpin dari semua tingkatan menetapkan serta menyatukan tujuan, arahan dan menciptakan kondisi dimana orang-orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi.
3. **Engagement of People**: Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan, adalah hal yang penting untuk menambah kapabilitas organisasi dalam menciptakan dan memberikan nilai.
4. **Process Approach** : Hasil yang dapat diprediksi dan konsisten akan tercapai lebih efektif dan efisien jika aktifitas-aktifitas dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses-proses yang saling berkaitan serta berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh.
5. **Improvement** : Organisasi-organisasi yang sukses selalu fokus terhadap perbaikan.
6. **Evidence-Based Decision Making** : Pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk

mencapai hasil yang diharapkan.

7. **Relationship Management** : Untuk mempertahankan kesuksesan, organisasi harus mengelola hubungannya dengan pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya adalah para pemasoknya.

Sertifikasi ISO tentang manajemen mutu pelayanan terhadap masyarakat mulai diterapkan terhadap pelayanan di rumah sakit. Sebelumnya pun di rumah sakit initerdapat bentuk standar pelayanan yaitu dalam bentuk akreditasi. Tujuan dilakukannya akreditasi rumah sakit oleh Departemen Kesehatan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan perlindungan terhadap pasien dan peningkatan kepuasan atas penggunaan layanan di Rumah Sakit. Diharapkan para manajemen Rumah Sakit di Indonesia dapat menerapkan 7 prinsip manajemen mutu sebagai penguatan umum atas semua komponen atau kriteria yang ada dalam penilaian akreditasi Rumah Sakit.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada tanggal 04 Oktober 2021 bertempat di Ruang Diklat Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua yang melibatkan 25 orang petugas pengelola Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. Pelaksanaan kegiatan dengan tahapan sebagai berikut :

a) Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti penyuluhan adalah 25 orang pengelola di Rumah Sakit Umum Sembiring dengan bantuan Direktur Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua.

b) Input

Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa alat tulis dan kebutuhan lain yang dianggap perlu untuk kegiatan penyuluhan.

c) Pelaksanaan

Kegiatan penyuluhan diawali dengan pretest terhadap peserta berupa soal *multiple choice question* (MCQ) sebanyak 28 butir soal yang berkaitan dengan manajemen mutu yang meliputi aspek : (1) *Costumer Focus*; (2) *Leadership*; (3) *Engagement of People Process*; (4) *Approach*; (5) *Improvement*; (6) *Evidence-Based Decision Making* & (7) *Relationship Management*. Sesi persentasi oleh pemateri (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) dilaksanakan setelah pretest berlangsung menggunakan media Presentasi Power Point (PPT) yang terdiri dari 48 slide tentang manajemen mutu Rumah Sakit.

d) Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Diakhir kegiatan dilakukan *post test* dengan menggunakan soal yang telah diujikan pada saat pelaksanaan *pretest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan penyuluhan.

3. HASIL

Adapun hasil kegiatan penyuluhan adalah sebagai berikut:

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maksimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	p-value
<i>Pretest</i>	12	8	28	9,44	1,35	0,01
<i>Posttest</i>	26	19	28	24,00	2,55	

4. PEMBAHASAN

Dari hasil nilai diatas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Manajemen mutu Di Rumah Sakit setelah kegiatan edukasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 14,56 poin dan hasil ini lebih dari sepertiga nilai total. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 11 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 13 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 1,35 menjadi 2,55 dan hasil uji statistik (wilcoxon) dengan nilai p-value (0,01) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait Manajemen mutu Di Rumah Sakit sebagai hasil kegiatan penyuluhan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan edukasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan para pengelola di Rumah Sakit Umum Sembiring terkait Manajemen mutu Rumah Sakit secara umum masuk kategori sedang dan rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan salah satunya dengan kegiatan penyuluhan.
- 2) Kegiatan penyuluhan terkait Manajemen mutu Di Rumah Sakit yang dilaksanakan bagi pengelola Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua secara signifikan berhasil meningkatkan pengetahuan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Kathleen M. La Tour. 2010: Health Information Management Concept, Principles, and Practice, Third Edition. 233 North Michigan Avenue, Suite 2150, Chicago, Illionis, AHIMA
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit, Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit, 2017
- ISO Quality Management Principles 2015
- Mulyono, B. 2008. Pengalaman RSUP DR. Sardjito dalam upaya membangun budaya mutu & peningkatan mutu pelayanan.