

## **Edukasi Tentang Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Grestelina Makassar**

**Sulfianti Fakhruddin<sup>1</sup>, Muh. Nurshabri Abdillah<sup>2</sup>, Ainun Utami Rezky P<sup>3</sup>**

*ITEKES Tri Tunas Nasional*

*\*Alamat korespondensi : Email : sulfianti.fakhruddin@tritunas.ac.id*

(Received 12 Januari 2021; Accepted 31 Januari 2021)

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat. Kesadaran dan kepedulian terhadap mutu memang semakin meningkat. Hal-hal yang berkaitan dengan mutu antara lain kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu pastilah merupakan hal yang bersifat luks, mewah, dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur. Keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan yang tinggi adalah tujuan akhir yang selalu diharapkan oleh rumah sakit, manajer, tim penyedia pelayanan kesehatan, pihak jaminan kesehatan, serta pasien, keluarga dan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pasien dan menjamin keselamatan pasien maka rumah sakit perlu mempunyai program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang menjangkau ke seluruh unit kerja di rumah sakit. Untuk melaksanakan program tersebut tidaklah mudah karena memerlukan koordinasi dan komunikasi yang baik antara kepala bidang/divisi medis, keperawatan, penunjang medis, administrasi, dan lainnya termasuk kepala unit/departemen/instalasi pelayanan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan, petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan, dan masyarakat secara umum. Rumah Sakit Grestelina sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan di Kota Makassar yang penting bagi tenaga kesehatan untuk mengimplementasikan manajemen mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : mutu, pelayanan kesehatan, tenaga Kesehatan

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit Grestelina, atau dikenal sebagai RS Grestelina, merupakan rumah sakit umum yang terletak di Rappocini, Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. RS Grestelina merupakan fasilitas kedokteran dan kesehatan modern, yang membawa era baru dalam perawatan kesehatan dan perawatan berkualitas tinggi kepada warga Makassar dan sekitarnya. RS Grestelina merupakan rumah sakit rujukan di Indonesia Timur. RS Grestelina didirikan pada tahun 1995 dan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 Juli 1996. Dengan kapasitas total 126 tempat tidur, RS Grestelina menawarkan konsep perawatan kesehatan yang baru.

Manajemen mutu pelayanan kesehatan merupakan pendekatan yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang disediakan oleh suatu organisasi kesehatan memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Proses manajemen mutu ini melibatkan perencanaan, pengawasan, pengukuran, dan perbaikan terus-menerus.

Manajemen mutu diterapkan melalui beberapa aspek kunci yaitu kepemimpinan dan komitmen, kebijakan mutu, perencanaan dan pengorganisasian, pengukuran dan evaluasi kinerja, Pendidikan dan pelatihan, partisipasi pasien, manajemen risiko, komunikasi dan kolaborasi, peningkatan berkelanjutan (PDCA), penggunaan data dan analisis statistik, sertifikasi dan akreditasi. Hal-hal tersebut yang perlu diperkuat dalam bentuk edukasi kepada RS Grestelina.

## **TUJUAN**

Tujuan dari edukasi tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Grestelina Makassar adalah untuk mencapai peningkatan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. Berikut adalah beberapa tujuan spesifik dari edukasi tersebut: Meningkatkan Keamanan Pasien, Peningkatan Efektivitas Pelayanan, Meningkatkan Kepuasan Pasien, Kepatuhan terhadap Standar dan Pedoman, Pengembangan Budaya Keselamatan dan Kualitas dengan tujuan ini dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, aman, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani.

## **METODE**

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam kegiatan ini menggunakan metoda pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan metode ceramah untuk mengadakan edukasi dan dilanjutkan dengan tanya jawab mengenai materi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di rumah sakit

Tahapan Kegiatan

1. Kegiatan Pelaksanaan kegiatan edukasi ini terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring. Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan:

#### Tahap Persiapan

1. Penyusunan proposal kegiatan edukasi
2. Penyusunan proposal dilakukan agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. proposal ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan (time schedule).
3. Pertemuan dengan manajemen di RS Grestelina
4. Identifikasi Kebutuhan edukasi dengan analisis kebutuhan edukasi untuk menentukan area-area di mana petugas kesehatan membutuhkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen mutu.
5. Perencanaan kegiatan edukasi dengan merinci tujuan, materi pembelajaran, metode pengajaran, dan evaluasi yang akan digunakan. Sesuaikan rencana dengan karakteristik audiens dan lingkungan rumah sakit.

#### Tahap Pelaksanaan

1. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu :
2. Perkenalan dan sambutan
3. Menjelaskan tujuan penyuluhan
4. Melakukan kontrak waktu
5. Melaksanakan sesi edukasi dengan memperkenalkan konsep dasar manajemen mutu, prinsip-prinsipnya, dan aplikasinya dalam pelayanan kesehatan. Gunakan metode pembelajaran yang interaktif, seperti diskusi kelompok, simulasi, atau studi kasus.
6. Tanya jawab

#### Tahap Evaluasi

1. Melakukan evaluasi terhadap pembelajaran dengan menggunakan pertanyaan pengetahuan, penugasan, atau ujian kecil. Dengan demikian, dapat diukur sejauh mana peserta memahami materi yang diajarkan.
2. Mengumpulkan umpan balik dari peserta terkait kepuasan mereka terhadap sesi edukasi. Ini dapat membantu dalam peningkatan metode pengajaran dan penyelenggaraan kegiatan edukasi di masa mendatang.
3. Melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh tetap diterapkan dan diintegrasikan dalam rutinitas kerja. Sediakan dukungan tambahan atau pelatihan lanjutan jika diperlukan.
4. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kegiatan edukasi secara keseluruhan. Tinjau pencapaian tujuan, efektivitas metode pengajaran, dan identifikasi area perbaikan untuk kegiatan edukasi di masa mendatang.

## **HASIL**

Kegiatan edukasi manajemen mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dibawakan oleh Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional secara umum berjalan lancar. Pihak manajemen rumah sakit membantu mempersiapkan tempat dan mengkoordinir petugas kesehatan. Peserta adalah petugas kesehatan dari unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, dan penunjang non medis. Tempat yang digunakan adalah ruang pertemuan RS Grestelina.

Tahapan dalam kegiatan ini terdiri dari :

1. Identifikasi Kebutuhan Pendidikan:

Lakukan analisis kebutuhan pendidikan untuk menentukan area-area di mana petugas kesehatan membutuhkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen mutu.

2. Perencanaan Kegiatan Edukasi

Rencanakan kegiatan edukasi dengan merinci tujuan, materi pembelajaran, metode pengajaran, dan evaluasi yang akan digunakan. Sesuaikan rencana dengan karakteristik audiens dan lingkungan rumah sakit.

3. Pengembangan Materi Pembelajaran

Buat materi pembelajaran yang informatif, jelas, dan terstruktur. Gunakan berbagai media pembelajaran, seperti presentasi visual, video, studi kasus, dan contoh-contoh praktis yang relevan.

4. Pengorganisasian Sesi Edukasi

Tentukan jadwal dan lokasi untuk sesi edukasi. Pastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran, seperti ruang kelas, proyektor, atau perangkat lunak presentasi.

5. Pelaksanaan Sesi Edukasi

Laksanakan sesi edukasi dengan memperkenalkan konsep dasar manajemen mutu, prinsip-prinsipnya, dan aplikasinya dalam pelayanan kesehatan. Gunakan metode pembelajaran yang interaktif, seperti diskusi kelompok, simulasi, atau studi kasus.

6. Pelatihan Praktis

Berikan pelatihan praktis tentang penggunaan alat atau metode tertentu yang terkait dengan manajemen mutu, seperti pengukuran kinerja, analisis data, atau teknik pemecahan masalah.

7. Sesi Tanya Jawab

Berikan kesempatan untuk sesi tanya jawab agar petugas kesehatan dapat mengungkapkan pertanyaan atau kebingungan yang mungkin timbul selama sesi edukasi.

8. Evaluasi Pembelajaran

Lakukan evaluasi terhadap pembelajaran dengan menggunakan pertanyaan pengetahuan, penugasan, atau ujian kecil. Dengan demikian, dapat diukur sejauh mana peserta memahami materi yang diajarkan.

9. Umpan Balik dari Peserta

Kumpulkan umpan balik dari peserta terkait kepuasan mereka terhadap sesi edukasi. Ini dapat membantu dalam peningkatan metode pengajaran dan penyelenggaraan kegiatan edukasi di masa mendatang.

10. Penerapan dalam Praktek

Dorong petugas kesehatan untuk mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh dalam praktek sehari-hari. Berikan dukungan dan bimbingan jika diperlukan.

11. Evaluasi Kegiatan Edukasi

Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap kegiatan edukasi secara keseluruhan. Tinjau pencapaian tujuan, efektivitas metode pengajaran, dan identifikasi area perbaikan untuk kegiatan edukasi di masa mendatang.

Dengan mengikuti tahapan-tahapan ini, kegiatan edukasi tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara sistematis, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan, serta berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.



## **KESIMPULAN**

Manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Grestelina Makassar merupakan suatu pendekatan yang terorganisir dan sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Manajemen mutu ini melibatkan berbagai elemen, termasuk perencanaan, implementasi, pengawasan, dan perbaikan berkelanjutan. Kesimpulan dari edukasi tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Grestelina Makassar dapat dirangkum Pentingnya Standar Pelayanan: Standar pelayanan yang jelas dan terukur merupakan landasan bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menetapkan dan mematuhi standar tersebut dapat membantu meningkatkan keamanan, efektivitas, dan kepuasan pasien.

## **SARAN**

Lakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh tetap diterapkan dan diintegrasikan dalam rutinitas kerja. Sediakan dukungan tambahan atau pelatihan lanjutan jika diperlukan. Dan Perlu ditetapkan komitmen penjaminan mutu pada pelayanan di RS Grestelina

## **REFERENSI**

Alkhalwaldeh, J. M., Khlwaldeh, 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.