

## **Kajian mutu poliklinik rawat jalan RS. Duren Sawit ditinjau dari kriteria Malcolm Baldrige th.2005**

Muhajir, Achmad

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11297&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Dalam konteks persaingan, AFTA dan globalisasi mengisyaratkan bahwa mekanisme pasar akan semakin didominasi oleh perusahaan atau organisasi bisnis yang mampu memberikan pelayanan dan menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing tinggi dalam memanfaatkan peluang pasar, keadaan ini berlaku bagi industri perumaha-sakit di Indonesia sebagai organisasi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia, baik pemerintah maupun swasta adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit melalui pendekatan sistem mutu terpadu (Total Quality Management). Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berfokus pada sistem manajemen mutu terpadu, The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) dapat menilai dan mengakui sistem mutu yang efektif berdasarkan kumpulan kriteria mutu. Kumpulan kriteria mutu yang disebut sebagai kriteria Baldrige secara komprehensif menilai total quality dalam suatu organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran mutu pada Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Duren Sawit (RSDS) yang ditinjau dari Kriteria Pelayanan Kesehatan Malcolm Baldrige. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan desain studi cross &ndash; sectional dan kegiatan yang dilakukan antara lain pengumpulan data dengan menggunakan kusioner terhadap Pemimpin senior RSDS mengenai mutu poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Duren Sawit dalam kriteria : Kepemimpinan; Perencanaan Startegi; Fokus Pasien, Pelanggan lain dan Pasar; Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan; Fokus Staf; Manajemen Proses dan Hasil-hasil Kinerja Rumah Sakit Duren Sawit (RSDS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu poliklinik rawat jalan RSDS ditinjau dengan Kriteria Baldrige ada 3 hal yang sudah baik (a). Kepemimpinan, (b). Fokus Pasien, Pelanggan Dan Pasar, dan (c). Fokus Staf. Namun ada 4 hal yang belum baik yaitu (a). Pengukuran, Analisis Dan Manajemen Pengetahuan (b). Hasil-hasil kinerja Organisasi (c). Manajemen Proses dan (d). Perencanaan Strategi .

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kepemimpinan diperoleh bahwa misi organisasi RSDS telah diketahui dan disosialisasikan oleh para pemimpin senior pada instalasi rawat jalan serta pemimpin senior telah menggunakan nilai-nilai organisasi untuk mengarahkan organisasi dan staf instalasi rawat jalan RSDS. Perencanaan strategi secara umum sudah di jabarkan dan di sebarakan rencana tindakan. Fokus pasien pelanggan dan pasar telah disebarkan dengan pengetahuan staf terhadap pelanggan yang penting dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Staf instalasi rawat jalan belum sepenuhnya mengetahui bagaimana menganalisa kualitas pekerjaannya dan membuat keputusan tentang pekerjaannya berdasarkan analisis tersebut. Pengukuran dan analisis belum berjalan dengan baik. Staf dapat bekerjasama sebagai tim kerja dan dapat memahami tugasnya serta didukung dengan lingkungan kerja yang aman. Diketahui staf mendapat kesempatan dari manajer organisasi untuk dapat mengembangkan ketrampilan kerja dan ahli dalam bidang karirnya. Fokus staf menunjukkan telah berjalan dengan baik. Manajemen Proses belum sepenuhnya berjalan baik. Proses

pengumpulan informasi atau data kualitas kerja dan kendali atas proses kerja belum secara baik dilakukan. Hasil kinerja organisasi belum berjalan baik pada hasil kepuasan staf dan efektifitas organisasi.

Saran yang dianjurkan untuk perbaikan mutu organisasi adalah dengan dukungan pimpinan (pemimpin senior, kepala instalasi beserta jajarannya) dan penyebaran melalui sistem informasi kepemimpinan, unit kerja/ unit layanan/ fungsional/ struktural menetapkan indikator, ukuran keberhasilan/ mutu pekerjaannya, membuat analisis terhadap pencapaian ukuran tersebut untuk melihat adanya masalah atau perlunya perubahan, mengambil keputusan, perbaikan kinerja berdasarkan fakta/ data /informasi yang ditemukan dari hasil analisis data/ informasi. Pemimpin senior lebih mengembangkan komunikasi dua arah yang kondusif dengan seluruh staf. Pendidikan, pelatihan dan kebutuhan pengembangan sumber daya manusia yang mendukung pengukuran kinerja. Ketersediaan akses informasi dan data proyeksi kinerja internal dan eksternal unit, kompetitor.

**Kata Kunci :** Mutu Rawat Jalan, Kriteria Malcolm Baldrige

In the emulation context, AFTA and globalization have signed that market mechanism will progressively predominated by company or organization of business capable to give service or yield pre-eminent product owning high competitiveness exploiting market opportunity, and this circumstance go into effect for the hospital industry in Indonesia as a health service organization. Therefore, strive to increase the quality of hospital health service in Indonesia conducted by government and also private sector represents an important step to increase competitiveness in health sector. One of the most precise strategy to anticipate emulation existence opened through improvement effort of quality of health service focused at inwrought quality management system, The Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) have an eye for and confess effective quality system pursuant to criterion of quality. The criterion of quality of so-called as Baldrige criterion comprehensively is to assess the total quality in an organization.

Intention of this study is to see the picture of quality of outpatient Polyclinic of Duren Sawit hospital which is in evaluation from the criterion of service of health of Malcom Baldrige. The study using quantitative approach design study of cross-sectional and activity of data collecting of the outpatient polyclinic clients of Duren Sawit hospital through Questioner with the criteria are: Leadership; Strategy Planning; Focus on Patient; Other Customers and the Markets; Measurement, Analysis and Knowledge Management; Focus on Staff; Management Process and the results of the whole performance of the Duren Sawit hospital (RSDS).

The result of the study indicate that the quality of outpatient Polyclinic of Duren Sawit hospital that is evaluated by using Criterion of Baldrige, there are 3 types, a) Leadership, ( b) Focus on Patients, Customers and Markets, and c) Focus on Staff. But still, there are 4 types that have not been well accomplished; they are a) the Measurement, Analysis and Management of Knowledge b) Results of organizational performance c) The Management Process and d) Strategy Planning.

The conclusion obtained from the Leadership variable that organizational mission of RSDS has been known and already socialized by senior leaders and they also applied them to the organization and with all staff at the outpatient installation of RSDS. In general, Strategy and Action Planning have already explained and socialized. Focus on Patients of and Markets have already been socialized with the knowledge of staff about the important customers and also maintain good relationship with them. All staff at the outpatient installation are not dully understands about how to analyze the quality and making decision of their work. Measurement and analysis are not better yet. Staffs can cooperate as a team work and understand their job and environmentally save and support. What already been known that the staffs get opportunity from organizational manager to can develop skill work and membership in the field of his/her career. Focus on staff shows better performance. Management processes have not better yet.

Gathering Process of information or data of quality work and operation to process work has not been put across. Result of organizational performance have not better as the result of satisfaction of organizational and staff effectiveness.

The suggestion to increase the quality of organization is joined by the existence of the leaders support (Senior Leader, Installation Leader with all the staffs) and spreading through information system leadership, unit work / service unit / functional / specify indicator, size measure efficacy / quality of work, making analysis to attainment of size measure which aim to see whether there are problem or the importance of changes, decision making, repair of performance due to fact / data / information found due to the result data / information analysis. Senior leader more develop communications in two way which conducive with the entire staffs. Education, training and requirement of development of human resource are the factors that are support the performance of measurement, with the availability to access information and data projection of internal performance and external units, and also competitors.

Books References 25 (1993-2005)