

Hubungan Komponen Mutu Layanan Klinis Rawat Jalan Puskesmas Terakreditasi dan Non Akreditasi Menggunakan Kerangka Kerja Malcolm Baldrige di Kota Jambi

Isati

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130910&lokasi=lokal>

Abstrak

Akreditasi merupakan salah satu kebijakan pemerintah meningkatkan pelayanan kesehatan puskesmas yang bermutu dan berkesinambungan. Malcolm Baldrige sebagai kerangka kerja ekselen untuk evaluasi sistem pelayanan kesehatan dengan menilai diri dan memperbaiki mutu organisasi. Penelitian ini menggunakan kuesioner Malcolm Baldrige dan bab 7 (tujuh) akreditasi Permenkes yaitu layanan klinis berorientasi pasien untuk mengetahui gambaran mutu layanan layanan klinis rawat jalan puskesmas akreditasi dan non akreditasi dan mengetahui hubungan kepemimpinan, strategi, fokus pasien, manajemen pengetahuan dan informasi, fokus staf dan proses kerja dengan hasil. Penelitian kuantitatif dengan skoring Malcolm Baldrige, sampel penelitian sebanyak 126 responden dengan teknik purposive sampling. Hasil skor Malcolm Baldrige diperoleh skor rata-rata A-D-L-I (approach-deployment-learning-integration) dan Le-T-C-I (level-trend-comparison-integration) < 30%. Kedua jenis puskesmas berada pada level kinerja poor. Puskesmas akreditasi berada pada kriteria early result dan non akreditasi dengan kriteria early development. Kepemimpinan, strategi, fokus pasien, informasi dan analisis, fokus staf, dan proses mempunyai hubungan signifikan dengan hasil layanan klinis rawat jalan. Puskesmas belum banyak dokumentasi layanan klinis rawat jalan, pendekatan belum optimal, perbaikan bila ada masalah dan belum terintegrasi antar unit layanan. Puskesmas akreditasi dan non akreditasi perlu meningkatkan mutu layanan klinis rawat jalan dan mengevaluasi diri dengan kerangka kerja ekselen Malcolm Baldrige.