

Implementasi Learning Organization Dalam Proses Peningkatan Mutu Sebagai Upaya Meningkatkan Status Akreditasi (Studi Kasus di Puskesmas Terakreditasi Dasar dan Paripurna di Kabupaten Bogor)

Yanti, Yanuar Nugroho

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135602&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis dengan pendekatan penelitian kualitatif design studi kasus bertujuan menganalisis sejauh mana implementasi dari learning organization di Pusat Kesehatan Masyarakat terakreditasi dasar yang berupaya melakukan peningkatan mutu pelayanan tetapi mampu mendapatkan prestasi pada penilaian pelayanan oleh Bupati dibandingkan Puskesmas yang paripurna di Kabupaten Bogor. Hasil survei terhadap pelaksanaan akreditasi diperoleh kesenjangan tertinggi pada masalah mutu pelayanan dimana mutu Puskesmas akan mempengaruhi kepuasan pasien, loyalitas dan keselamatan pasien. Untuk itu organisasi yang telah memiliki pengalaman proses penilaian untuk pengakuan standar mutu maka dengan menggunakan segitiga Donabedian, lazim melakukan pengembangan organisasi dengan menggunakan pembelajaran dari struktur berupa kesadaran sumber daya manusia Puskesmas untuk selalu meningkatkan kapasitas diri yang akan berdampak pada kemudahan bekerja sama baik antar individu maupun kelompok program sehingga tercipta kerjasama kelompok (teamwork) dan komitmen yang baik untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dalam upaya peningkatan mutu yang akan memenuhi kepuasan pasien dan memberikan prosedur pelayanan yang aman. Konsep learning organization (LO) yang utuh akan berdampak pada implementasi LO saat proses perencanaan peningkatan mutu melalui PDSA. Hasil didapatkan bahwa pemenuhan terhadap lima elemen pembentuk LO didominasi elemen dinamika belajar dan transformasi organisasi yang akan mendorong pemberdayaan manusia, pengelolaan pengetahuan dan penguatan pemanfaatan teknologi dalam mencapai hasil kinerja yang baik pada peningkatan mutu. Puskesmas terakreditasi paripurna berhasil mengimplementasikan keseluruhan konsep LO dimana dinamika belajar dan transformasi organisasi yang kuat akan mendukung elemen pengembangan sumber daya manusia, pengelolaan pengetahuan dan pemanfaatan teknologi karena adanya kerjasama dan komitmen sangat kuat didukung dialog intens sehingga mampu mencapai tingkat learning organization antisipatif dibandingkan Puskesmas terakreditasi dasar yang banyak menemui kendala dalam implementasi LO. Dengan demikian implementasi LO akan mempermudah Puskesmas melakukan proses PD-C/S-A untuk membuat peningkatan mutu Puskesmas yang mempengaruhi peningkatan status akreditasi. Saran untuk mengupayakan pelatihan yang menyenangkan dan berkelanjutan serta adanya sistem penghargaan yang baik pada individu mampu meningkatkan motivasi petugas untuk selalu mendiskusikan ide kreatif dan inovatif dalam menghadapi tantangan dan kendala pelayanan di puskesmas.