

PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN UNTUK MENINGKATKAN PENCAPAIAN INDIKATOR KESELAMATAN PASIEN DI RSU GUNUNG SAWO TEMANGGUNG

Luciana Dewi, Mus Aida, Nofi Erni

Universitas Esa Unggul Jakarta, Indonesia

Email: drmarialuciana@gmail.com, drmusaida@gmail.com, nofi.erni@esaunggul.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 5 Maret 2022 Direvisi 15 Maret 2022 Disetujui 25 Maret 2022	Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat sehingga rumah sakit dituntut selalu memberikan pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien masih menjadi masalah utama sebagai salah satu indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien. Tujuan penelitian ini mengetahui Penerapan <i>Total Quality Management</i> untuk mencapai indikator keselamatan pasien dan meningkatkan mutu keselamatan pasien dengan Budaya Keselamatan Pasien di RSU Gunung Sawo Temanggung. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Peningkatan kualitas di RSU Gunung Sawo Temanggung berdasarkan hasil temuan penelitian dilakukan secara bertahap menjadi semakin lebih baik dari hari ke hari. Kegiatan operasional tenaga non-medis di RSU Gunung Sawo Temanggung berjalan sesuai dengan pedoman-pedoman atau regulasi-regulasi yang telah ditetapkan. Pencapaian dan upaya mempertahankan perbaikan terhadap mutu dan keselamatan pasien dilakukan RSU Gunung Sawo Temanggung berdasar atas hasil capaian mutu. Keberhasilan didokumentasikan dan dijadikan laporan mutu dan keselamatan pasien.
Kata Kunci: <i>Total Quality Management;</i> Budaya Keselamatan Pasien; indikator keselamatan pasien.	ABSTRACT <i>Law No. 44 of 2009 concerning hospitals, hospitals are institutions that provide health services to the community so that hospitals are required to always provide services that prioritize patient safety. Patient safety incidents are still a major problem as an indicator of Quality Improvement and Patient Safety. The purpose of this study was to determine the application of Total Quality Management to achieve patient safety indicators and improve the quality of patient safety with Patient Safety Culture at Gunung Sawo Hospital, Temanggung. The study used a qualitative research approach. The quality improvement at Gunung Sawo General Hospital, Temanggung based on the research findings was carried out gradually getting better from day to day. The operational activities of non-medical personnel at RSU Gunung Sawo Temanggung run in accordance with established guidelines or regulations. Achievements and efforts to maintain improvements in quality and patient safety are carried out by Gunung Sawo Temanggung Hospital based on the results of quality achievements. Success is documented and made into a quality and patient safety report.</i>
Keywords: <i>Total Quality Management;</i> <i>Patient Safety Culture; indicator of patient safety</i>	

How to cite:

Dewi L, Mus Aida, Nofi Erni (2022) Penerapan Total Quality Management dan Budaya Keselamatan Pasien Untuk Meningkatkan Pencapaian Indikator Keselamatan Pasien Di RSU Gunung Sawo Temanggung *Jurnal Health Sains* 3(3). <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i3.452>

E-ISSN:

2723-6927

Published by:

Ridwan Institute

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang di dalamnya terdapat pelayanan obat dan prosedur, bermacam jenis tenaga profesi dan non profesi yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam terus menerus. Keberagaman dan kerutinan pelayanan tersebut apabila tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan peluang terjadinya kejadian yang tidak diharapkan sehingga dapat mengancam keselamatan pasien (RI, 2006).

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat sehingga rumah sakit dituntut selalu memberikan pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien (Njoto, 2011). Semua rumah sakit yang terakreditasi, Insiden keselamatan pasien masih menjadi masalah utama sebagai salah satu indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien, dimana semua pelayanan memiliki resiko yang mengancam keselamatan pasien (Huriati et al., 2022). Insiden keselamatan pasien adalah kejadian atau situasi yang dapat menyebabkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang seharusnya tidak terjadi (Salawati, 2020).

Penerapan Total *Quality Management* dalam suatu rumah sakit dapat memberikan manfaat utama yang akan meningkatkan laba serta daya saing rumah sakit. Perlu peningkatan komitmen manajemen dalam penerapan Total *Quality Management* dan budaya keselamatan pasien untuk meningkatkan pencapaian indikator keselamatan pasien.

Keberhasilan penerapan keselamatan pasien dapat dicapai apabila karyawan mengetahui dengan tepat sesuatu yang mengancam keselamatan pasien selama perawatan di rumah sakit (Mandias et al., 2021).

Meningkatkan pencapaian indikator keselamatan pasien dibutuhkan budaya keselamatan pasien. Budaya Keselamatan Pasien masuk dalam elemen penilaian akreditasi rumah sakit oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Metode yang digunakan Rumah Sakit dalam meningkatkan pencapaian indikator keselamatan pasien salah satunya yaitu Total *Quality Management* (TQM). Total *Quality Management* adalah, fitur TQM berfokus pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas. Suatu pendekatan *top down dan bottom up*. Implementasi TQM dilakukan peningkatan menggunakan sumber daya yang tersedia di organisasi, yang efektif, budaya organisasi harus mendukung dan hasil perbaikan terus menerus harus dikomunikasikan kepada seluruh organisasi untuk motivasi seluruh karyawan dan keberhasilan program perbaikan berkelanjutan di organisasi.

Masih kurangnya pemahaman karyawan RSUD Gunung Sawo Temanggung tentang budaya Keselamatan Pasien serta Sistem budaya keselamatan pasien belum berjalan dengan baik di RSUD Gunung Sawo Temanggung.

Pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien dilakukan oleh semua karyawan rumah sakit yang menemukan pertama kali dan yang terlibat dalam kejadian atau insiden pada waktu memberikan pelayanan kepada pasien (Tristantia, 2018).

Pelaporan yang akurat memberikan dukungan positif terhadap upaya identifikasi resiko insiden yang menyebabkan ancaman keselamatan pasien, memberikan respon positif memperbaiki pelayanan yang berorientasi terhadap keselamatan pasien. Implementasi Indikator Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung.

Metode Penelitian

1. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan atau memperoleh data secara obyektif. Mencakup penggunaan atau pengumpulan beragam materi seperti wawancara, observasi, sejarah, teks visual, dan studi kasus yang mendeskripsikan masalah-masalah dan makna (Manab, 2015).

Populasi yang diambil semua pihak terkait dari pelaporan insiden keselamatan pasien yaitu management, semua dokter umum dan spesialis, perawat/bidan, *cleaning servis*, bagian gizi, dan *security*. Jumlah populasi di RSUD Gunung Sawo Temanggung yaitu 97 orang, medis dan non-medis.

2. Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang merupakan karyawan RSUD Gunung Sawo Temanggung, responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori yaitu lama bekerja di Rumah Sakit, lama bekerja di unit, lama jam kerja per minggu, jabatan, lama bekerja dalam profesi. Data kuisioner yang disebarkan dengan jumlah yang direspon sebanyak 97 kuisioner yang telah memenuhi kriteria atau memiliki kelengkapan jawaban.

Survei menggunakan instrumen Survei budaya keselamatan Pasien Rumah Sakit (*Hospital Survey on Patient Safety Culture*) yang di susun oleh AHRQ dan sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen terdiri dari 42 item pernyataan dalam 12 aspek budaya keselamatan pasien dengan 4 komponen budaya.

3. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses pelacakan serta pengaturan secara sistematis catatan lapangan yang telah diperoleh dari wawancara, observasi serta bahan lain agar peneliti dapat melaporkan hasil penelitian. Analisis data meliputi kegiatan pelacakan, pengorganisasian, pemecahan dan sistesis, pencarian pola serta penentuan bagian-bagian akan dilaporkan sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan, terus menerus dan berulang-ulang.

Analisis data dilakukan selama proses pengumpulan dan setelah data dikumpulkan secara keseluruhan. Beriringan dengan pengumpulan data, dilakukan analisis (interpretasi) dengan maksud mempertajam fokus pengamatan serta memperdalam masalah yang relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Analisis data selama proses pengumpulan data amat penting artinya bagi peneliti untuk melakukan pengamatan terfokus terhadap permasalahan yang dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Total *Quality Management* Dalam Rangka Mencapai indikator keselamatan pasien Dengan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung.

4. Hasil Penelitian

Survei terhadap 97 karyawan di RSUD Gunung Sawo Temanggung mulai Mei 2020 – Mei 2021. Data yang diperoleh diolah sesuai dengan tujuan survei sebagai salah satu mengidentifikasi persepsi karyawan terhadap keselamatan pasien dan menilai implementasi budaya keselamatan pasien yang sudah diterapkan.

Pengaruh Secara Langsung Total *Quality Management* terhadap Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung:

1. Fokus Pada Pasien

- Sudah menggunakan patient center care
2. Obsesi Terhadap Kualitas
 - Sudah melaksanakan 2 kali akreditasi mendapatkan sertifikat dari KARS tetapi masih memenuhi perbaikan, membuat pedoman dan regulasi untuk mendapatkan bintang 5 paripurna
 3. Pendekatan Ilmiah Indikator
 - pendekatan ilmiah belum tercapai
 4. Komitmen Jangka Panjang Belum tercapai, masih menggunakan Visi dan Misi yang lama
 5. Kerjasama Tim Pelaporan budaya keselamatan pasien masih kurang dalam kerjasama antar tim dan antar unit
 6. Perbaikan Secara Berkesinambungan
 - Sudah menerapkan sistim baru, pendaftaran online, rujukan online dan SIMRS dan ada perbaikan meningkatkan kualitas melalui analisa dari PMKP.
 7. Pendidikan dan Pelatihan Sudah terlaksana :
 - Bantuan Pendidikan
 - Mengikutkan pelatihan dan workshop
 8. Kebebasan yang terkendali
- Sudah berjalan berdasarkan pedoman dan peraturan yang ditetapkan, rumah sakit membangun komunikasi antara bagian unit yang ada
9. Kesatuan tujuan Telah dilakukan rapat rutin, pelatihan motivasi kepada karyawan, kegiatan refreshing
 10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
 - Menempatkan karyawan sesuai kemampuan dan kompetensi
 - Keterlibatan karyawan secara langsung dalam memberikan pendapat

Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung Diata jumlah laporan event yang dilaporkan responden di 12 bulan terakhir disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase.

Tabel 1
Laporan Event Dalam 12 Bulan

Keselamatan Pasien	Jumlah Responden	Presentase
Laporan event dalam 12 bulan		
Tidak ada	67	69,1%
1-2 Laporan	25	25,8%
3-5 laporan	5	5,1%
6-10 laporan	0	-
11-20 Laporan	0	-
Jumlah	97	100%

Penerapan Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung Rangkuman Hasil Wawancara tentang penerapan

Keselamatan Pasien dengan Tim Keselamatan Pasien RSUD Gunung Sawo Temanggung:
1. Informan 1 : Ketua Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)

2. Informan 2 : Ketua Tim Sasaran Keselamatan Pasien (SKP)
3. Informan 3 : Ketua Tim Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)
 - a. Program keselamatan pasien sudah dilakukan, namun dalam pelaksanaannya belum terlaksana semua.
 - b. Survei dan evaluasi budaya keselamatan pasien belum dilakukan secara keseluruhan.
 - c. Dilakukan persiapan dengan enam implemtasi keselamatan pasien rumah sakit tetapi ada beberapa yang masih harus dilengkapi.
 - d. Dalam pemahaman tentang program keselamatan pasien sudah cukup, tetapi kesadaran dari petugas dalam penerapan budaya keselamatan pasien kurang.
 - e. Pelaporan insiden keselamatan pasien terkendala komunikasi antar unit dan antar petugas serta adanya budaya saling menyalahkan.
 - f. Analisis dan evaluasi hanya dilaporkan ke direktur oleh tim keselamatan pasien rumah sakit.
 - g. Kurangnya kesadaran dan dukungan serta rasa tanggung jawab dari petugas kesehatan dalam penerapan budaya keselamatan pasien rumah sakit.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan yang diterapkan menunjukkan kategori baik. Upaya peningkatan kualitas SDM dalam rangka meningkatkan kemampuan petugas dilakukan dengan cara *Continum Education*. Dua cara yang biasa ditempuh, yaitu Studi lanjut dengan memberikan beasiswa untuk karyawan untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, terdapat struktur organisasi yang jelas di setiap ruangan yang terdiri case manajer, kepala instalasi dan perawat pelaksana. Pelaksanaan upaya keselamatan pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung disesuaikan dengan elemen penilaian instrument akreditasi Rumah sakit.

Berdasarkan observasi dan wawancara di RSUD Gunung Sawo Temanggung, perencanaan, monitoring, dan evaluasi upaya keselamatan pasien sudah dilakukan sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi di RSUD Gunung Sawo Temanggung, beberapa petugas Rumah Sakit yang belum memahami dengan baik alur pelaporan Insiden Keselamatan Pasien. Hal tersebut dikarenakan petugas belum sepenuhnya memahami pentingnya pencatatan dan pelaporan dalam upaya keselamatan pasien.

Jadwal pengukuran, pengumpulan dan evaluasi sasaran keselamatan pasien dilakukan oleh tim keselamatan pasien pada tiap bulan. Namun, dalam realisasinya tidak sesuai jadwal.

Pelaksanaan upaya keselamatan pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung belum optimal sebab masih terdapat hambatan dan kekurangan dalam pemenuhan standar upaya keselamatan pasien yang tercantum dalam Instrumen Akreditasi Rumah Sakit.

RSUD Gunung Sawo Temanggung telah memiliki dokumen terkait dengan perencanaan, monitoring, dan evaluasi upaya keselamatan pasien serta Surat Keputusan (SK) tentang penetapan tim Mutu dan Keselamatan Pasien beserta uraian tugasnya.

Tindak lanjut yang diambil terkait dengan perbaikan upaya keselamatan pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung dicatat dan didokumentasikan serta ditempel pada papan informasi RSUD Gunung Sawo Temanggung sebagai bahan evaluasi dan media komunikasi kepada pasien.

Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Keselamatan Pasien untuk Meningkatkan Pencapaian Indikator Keselamatan Pasien Di RSUD Gunung Sawo Temanggung

Hasil survei didapatkan beberapa kelemahan dari 12 aspek budaya keselamatan yaitu kerjasama tim dalam unit, kerjasama antar unit, persepsi keselamatan pasien secara keseluruhan serta frekuensi pelaporan kejadian yang nilai positifnya kurang dari

60%. Diperlukan perbaikan sistem komunikasi dan informasi yang terbuka sehingga mendorong karyawan berani untuk memberikan usulan selama merupakan perbaikan dalam proses budaya keselamatan.

Kelemahan dari aspek budaya keselamatan yang lain adalah frekuensi pelaporan sehingga diperlukan perbaikan secara sistemik karena respon non punitive ini menjadi satu-satunya dimensi dalam *just Culture* (budaya Adil) di RSUD Gunung Sawo.

Peluang yang dapat dikembangkan oleh RSUD Gunung Sawo adalah aspek ketenagaan dan dukungan manajemen dimana kecukupan staf terhadap proses menuju budaya keselamatan dengan dukungan manajemen dalam membuat suasana kerja yang mendukung keselamatan pasien.

Perbaikan proses pelayanan dimulai dari kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku dan kesadaran masing-masing individu terhadap risiko yang muncul dari setiap kegiatan perlu ditingkatkan. *Total Quality Management* dan budaya keselamatan pasien berpengaruh signifikan terhadap implementasi enam sasaran keselamatan pasien, maka rumah sakit perlu meningkatkan mutu dan indikator budaya keselamatan pasien serta meningkatkan angka *Total Quality Management* (Ismainar, 2015).

Kesimpulan

Peningkatan kualitas di RSUD Gunung Sawo Temanggung berdasarkan hasil temuan penelitian dilakukan secara bertahap menjadi semakin lebih baik dari hari ke hari. Hal ini dibuktikan dengan keikutsertaan RSUD Gunung Sawo Temanggung dalam kegiatan akreditasi yang dilakukan oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit).

Dengan meningkatnya budaya keselamatan pasien maka angka kejadian insiden keselamatan pasien dapat diminimalkan.

Pencapaian dan upaya mempertahankan perbaikan terhadap mutu dan keselamatan pasien dilakukan RSUD Gunung Sawo Temanggung berdasar atas hasil capaian mutu.

Dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan pasien dilakukan perencanaan perbaikan dan uji coba sesuai jadwal yang telah ditentukan dengan persetujuan direktur. Keberhasilan didokumentasikan dan dijadikan laporan mutu dan keselamatan pasien.

RSUD Gunung Sawo Temanggung tersedianya data yang menunjukkan bahwa perbaikan bersifat efektif dan berkesinambungan.

Segala bentuk perubahan regulasi yang diperlukan dalam membuat rencana, melaksanakan, dan mempertahankan perbaikan dilakukan pendokumentasian yang baik.

BIBLIOGRAFI

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher). [Google Scholar](#)
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). Literatur review: mutu pelayanan keselamatan pasien di rumah sakit. *Forum Ekonomi*, 24(1), 186–194. [Google Scholar](#)
- Ismainar, H. (2015). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Deepublish. [Google Scholar](#)
- Manab, H. A. (2015). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Kalimedia. [Google Scholar](#)
- Mandias, R. J., Simbolon, S., Manalu, N. V., Elon, Y., Jainurakhma, J., Suwanto, T., Latipah, S., Amir, N., & Boyoh, D. Y. (2021). *Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja dalam*

- Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis. [Google Scholar](#)
- Njoto, H. (2011). Pertanggungjawaban Dokter Dan Rumah Sakit Akibat Tindakan Medis Yang Merugikan Dalam Perspektif UU No 44 Th 2009 Tentang Rumah Sakit. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(14). [Google Scholar](#)
- RI, D. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Salawati, L. (2020). Penerapan keselamatan pasien rumah sakit. *Averrous: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh*, 6(1), 98–107. [Google Scholar](#)
- Tristantia, A. D. (2018). Evaluasi Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 83–94. [Google Scholar](#)
- World Health Organization, (2017). *Human factors in patient safety review of topics and tool*.

Copyright holder:

Luciana Dewi, Mus Aida, Nofi Erni (2022)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

