

Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 4, Nomor 3, June 2025, Halaman P. 79-82
 Licenced by CC BY-SA 4.0
 ISSN: 2986-7002
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15733267>

Sosialisasi Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Klinik Dr. Sunedi Palembang

Rini Herdiani, Sunirah, Junawalia Mayangsari

STIKes Ponpes Assanadiyah Palembang

Email: rinidiva13@gmail.com

Abstrak

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua tempat klinik. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya sejalan dengan pembangunan klinik pada umumnya. Selain peningkatan mutu pelayanan, mutu sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia yang dimiliki Klinik juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, keterbatasan keanekaragaman jenis tenaga kesehatan akan menghasilkan kinerja di klinik dalam pencapaian indikator mutu pelayanan klinik. Salah satu hambatan upaya klinik dalam memberikan pelayanan medis yang memuaskan saat ini adalah keterbatasan sumber daya dan fasilitas penunjang terutama teknologi kedokteran yang merupakan poin krusial dalam tindak penanganan medis. Tenaga medis dan keperawatan lainnya juga menjadi satu pilar utama bagi klinik yang dapat menunjang keunggulan kompetitif dari klinik apabila sistem manajemen dan pengembangan sumber daya manusia di dalamnya dapat dikelola dengan baik yang meliputi pemenuhan indikator kompetensi yang terstandarisasi, pengembangan keahlian dengan pelatihan-pelatihan dan asuhan keperawatan, penilaian kinerja yang objektif, pembagian jam kerja yang adil serta system kompensasi yang dapat memberikan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja individu yang berujung pada peningkatan kinerja klinik secara keseluruhan. Dalam hal ini masih banyak manajemen di klinik yang kurang memahami pentingnya unsur manajemen mutu pelayanan dan manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu dibutuhkan pemahaman bagi para pimpinan klinik mengenai pentingnya hal tersebut untuk proses peningkatan mutu pelayanan dan mutu kinerja akan menjadi suatu investasi jangka panjang yang dimiliki.

Kata Kunci: *Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien*

Abstract

Improving the quality of service is a top priority in all clinics. These efforts are carried out through the construction of facilities, infrastructure, procurement of equipment and personnel as well as other software, in line with the construction of clinic in general. In addition to improving the quality of services, the quality of human resources also needs to be improved. Human resources owned by clinic will also affect quality of health services, the limited diversity of types of health workers will result in hospital performance in achieving hospital service quality indicators. One of the obstacles to the efforts of clinic in providing satisfactory medical services at this time is the limited resources and supporting facilities, especially medical technology, which is a crucial point in medical treatment. Medical and other nursing personnel are also one of the main pillars for hospitals that can support the competitive advantage of clinic if the management system and human resource development in it can be managed properly, which includes fulfilling standardized competency indicators, developing expertise with trainings. and nursing care, objective performance appraisal, fair distribution of working hours, as well as a compensation system that can provide job satisfaction in order to improve individual performance which leads to an increase in overall clinic performance. In this case, there are still many hospital managements who do not understand the importance of the elements of service quality management and human resource management. Therefore, an understanding is needed clinic leaders about the importance of this for the process of improving the quality of service and the quality of performance will be a long-term investment owned.

Keywords: *Service Quality Improvement and Patient Safety*

Article Info

Received date: 29 May 2025

Revised date: 05 June 2025

Accepted date: 18 June 2025

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari sebuah proses yang berkesinambungan dengan berorientasi pada hasil yang memuaskan. Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, mutu pelayanan klinik tidak hanya disorot dari aspek klinis medisnya saja namun juga dari aspek keselamatan pasien dan aspek pemberian pelayanannya, dikarenakan muara dari pelayanan klinik adalah pelayanan jasa.

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua klinik kesehatan. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan klinik kesehatan pada umumnya. Namun demikian, disadari pula masih banyak kendala yang harus dihadapi, terutama yang berkaitan dengan standar kebutuhan dan tuntutan system pelayanan yang masih belum selaras dengan perkembangan IPTEK yang cenderung semakin berkembang.

Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien Klinik adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dan terencana dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan klinis dan keselamatan pasien di klinik. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan, maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan klinik kesehatan secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan rasa kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Selain peningkatan mutu pelayanan, mutu sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan.

Sumber daya manusia yang dimiliki klinik juga akan mempengaruhi diferensiasi dan kualitas pelayanan kesehatan, keterbatasan keanekaragaman jenis tenaga kesehatan akan menghasilkan kinerja di klinik kesehatan dalam pencapaian indikator mutu pelayanan klinik.

Salah satu hambatan upaya klinik kesehatan dalam memberikan pelayanan medis yang memuaskan saat ini adalah keterbatasan sumber daya dan fasilitas penunjang terutama teknologi kedokteran yang merupakan poin krusial dalam tindak penanganan medis. Tenaga medis dan keperawatan lainnya juga menjadi satu pilar utama bagi klinik yang dapat menunjang keunggulan kompetitif dari klinik apabila sistem manajemen dan pengembangan sumber daya manusia di dalamnya dapat dikelola dengan baik, yang meliputi pemenuhan indikator kompetensi yang terstandarisasi, pengembangan keahlian dengan pelatihan-pelatihan dan asuhan keperawatan, penilaian kinerja yang objektif, pembagian jam kerja yang adil, serta sistem kompensasi yang dapat memberikan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja individu yang berujung pada peningkatan kinerja klinik secara keseluruhan.

Dalam hal ini masih banyak manajemen klinik kesehatan yang kurang memahami pentingnya unsur manajemen mutu pelayanan serta manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, dibutuhkan pemahaman bagi para pimpinan klinik kesehatan tentang bagaimana pentingnya hal tersebut untuk proses peningkatan mutu pelayanan dan mutu kinerja akan menjadi suatu investasi jangka panjang yang dimiliki.

TINJAUAN PUSTAKA

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua tempat Klinik Kesehatan. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya sejalan dengan pembangunan Klinik pada umumnya.

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan serangkaian upaya fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di klinik mencakup serangkaian upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari pemahaman harapan pasien, perbaikan proses, hingga membangun budaya peningkatan berkelanjutan.

Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien Klinik adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dan terencana dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan klinis dan keselamatan pasien di klinik. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah pertama untuk memenuhi hak

pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada pasien, kedua adalah untuk mendorong fasilitas pelayanan kesehatan mewujudkan budaya mutu melalui tata kelola organisasi dan tata kelola klinis yang baik, dan yang ketiga adalah untuk meningkatkan perlindungan bagi sumber daya manusia yang ada di klinik.

Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien juga memiliki Indikator mutu pelayanan klinis. Indikator mutu pelayanan klinis adalah tolok ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan klinis. Indikator mutu pelayanan klinis dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- Indikator mutu klinis, yaitu indikator yang mengukur mutu pelayanan klinis, seperti angka kematian, angka infeksi, dan angka komplikasi.
- Indikator keselamatan pasien, yaitu indikator yang mengukur keselamatan pasien, seperti angka kejadian kesalahan medis, angka kejadian jatuh, dan angka kejadian cedera pasien.

Klinik harus menetapkan indikator mutu pelayanan klinis yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Indikator mutu pelayanan klinis harus diukur secara rutin dan datanya harus dianalisis untuk mengetahui tingkat capaian target mutu. Tindakan perbaikan mutu pelayanan klinis harus dilakukan berdasarkan hasil analisis data.

Penerapan Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien di Klinik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinis dan keselamatan pasien. Klinik harus memiliki komitmen yang kuat untuk menerapkan Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan pasien di Klinik secara berkelanjutan. Berikut adalah contoh kegiatan peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Klinik:

- Menetapkan indikator mutu pelayanan klinis untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.
- Mengumpulkan data mutu pelayanan klinis secara rutin.
- Menganalisis data mutu pelayanan klinis untuk mengetahui tingkat capaian target mutu.
- Melakukan tindakan perbaikan mutu pelayanan klinis berdasarkan hasil analisis data.
- Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

METODE PELAKSANAAN

Metode kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini berbentuk Sosialisasi Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien Di Klinik DR. Sunedi Palembang. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 19 Mei 2025. Pada kegiatan Pengabdian pada masyarakat ini dimana penerapan IPTEKnya berupa mendapatkan pengetahuan tentang peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Sasaran yang akan dilakukan pada Kegiatan ini adalah Pegawai yang bekerja di Klinik DR.Sunedi. Dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilakukan di Klinik DR.Sunedi dengan mengumpulkan Pegawai yang bekerja di Klinik DR.Sunedi. Analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan evaluasi post test memberikan pertanyaan pada pegawai setelah mendengarkan sosialisasi yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengabdian masyarakat berjudul “Sosialisasi Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Klinik DR.Sunedi Palembang” adalah masih banyak pegawai klinik yang belum memahami mengenai peningkatan mutu dan keselamatan pasien, namun setelah dilaksanakan pengabdian ini banyak pegawai yang sudah mengerti.



Gambar 1. Tim PKM

Setelah selesai memberikan sosialisasi para pegawai sudah paham dan mengerti mengenai pentingnya peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Hal ini dibuktikan dengan post test setelah diberikan materi terlebih dahulu.

SIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan ini masih banyak pegawai yang belum paham dan mengerti mengenai peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Sebelum diberikan materi para pegawai tersebut dilakukan pre-test dan banyak yang menjawab salah, namun setelah dilakukan sosialisasi ini para pegawai pun sudah banyak yang paham dan mengerti. Hal ini dibuktikan dari setelah diberikan materi para pegawai tersebut melakukan post-tes dan hasilnya banyak yang menjawab benar.

REFERENSI

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.

<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id>, diakses pada tanggal 6 mei 2025

<https://www.eclinic.id>, diakses pada tanggal 7 mei 2025