

Implementasi Learning Organization Dalam Proses Peningkatan Mutu sebagai Upaya Meningkatkan Status Akreditasi (Studi Kasus di Puskesmas Terakreditasi Dasar dan Paripurna Kabupaten Bogor) = Implementation of Learning Organization In the Quality Improvement Process as an Effort to Improve Accreditation Status (Case Study at Basic and Plenary Health Centers in Bogor Regency)

Yanuar Nugroho Yanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527419&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.

.....The thesis with a qualitative research approach, case study design aims to analyze the extent to which the implementation of a learning organization in a basic accredited Community Health Center seeks to improve service quality but is able to get achievements in service assessment by the Regent compared to a complete Puskesmas in Bogor Regency. The results of the survey on the implementation of accreditation

obtained the highest gap on service quality issues where the quality of the Puskesmas will affect patient satisfaction, loyalty and patient safety. For this reason, organizations that already have experience in the assessment process for the recognition of quality standards, using the Donabedian triangle, usually carry out organizational development by using learning from structures in the form of awareness of Puskesmas human resources to always increase self-capacity which will have an impact on the ease of working together both between individuals and groups. program groups so as to create teamwork and good commitment to achieve the agreed goals in an effort to improve quality that will meet patient satisfaction and provide safe service procedures. The concept of a complete learning organization (LO) will have an impact on the implementation of LO during the quality improvement planning process through PDSA. The results show that the fulfillment of the five elements that make up the LO is dominated by elements of learning dynamics and organizational transformation that will encourage human empowerment, knowledge management and strengthening the use of technology in achieving good performance results in quality improvement. Plenary accredited health centers have successfully implemented the whole LO concept where strong learning dynamics and organizational transformation will support elements of human resource development, knowledge management and technology utilization because of the very strong collaboration and commitment supported by intense dialogue so as to achieve the level of anticipatory learning organization compared to basic accredited health centers which encountered many obstacles in the implementation of LO. Thus, the implementation of the LO will make it easier for the Puskesmas to carry out the PD-C/S-A process to improve the quality of the Puskesmas which affects the increase in accreditation status. Suggestions for pursuing fun and sustainable training and having a good reward system for individuals can increase the motivation of officers to always discuss creative and innovative ideas in facing challenges and obstacles to services at the puskesmas.