

Analisis Penerapan Unsur *Total Quality Management* (TQM) pada Unit Rekam Medis di Puskesmas Guntung Manggis

Analysis of The Application of Total Quality Management (TQM) in The Medical Records Unit at Guntung Manggis Health Center

Ni Wayan Kurnia Widya Wati^{1*}, Khairunnisa¹

¹STIKes Husada Borneo Banjarbaru

Korespondensi*: niwayan.husadaborneo@gmail.com

Abstract

Puskesmas is a health service facility that organizes public health efforts and individual health efforts at the first level, by prioritizing promotive and preventive efforts in their working areas. To be able to realize superior quality health services, health institutions must implement and implement TQM. The purpose of this study is to implement the elements of Total Quality Management (TQM) at the Guntung Manggis Health Center based on teamwork, education and training and continuous system improvement. This type of research is descriptive research. The sample in this study were medical record officers, totaling 5 people. The implementation of the Total Quality Management element based on teamwork at the Guntung Manggis Health Center, namely the element of teamwork has been implemented and carried out. The implementation of the Total Quality Management based on education and training at the Guntung Manggis Health Center, namely the educational element with a D3 background in medical records, is only 1 person and training has been implemented through seminars, training and development which are attended by every employee in the medical record unit to grow knowledge, abilities and employee skills. The implementation of the Total Quality Management element based on a continuous system at the Guntung Manggis Health Center, namely the element of continuous system improvement has been implemented but there are still obstacles, namely the lack of improvement of supporting facilities (facilities and infrastructure) for services at the health center.

Keywords: *continuous system improvement, education and training, medical records, teamwork, total Quality Management*

Pendahuluan

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pengelolaan sarana kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk dikelola dengan manajemen modern dan bersifat sosio-ekonomi. Sebuah puskesmas harus selalu tanggap akan perubahan-perubahan yang terjadi cukup cepat dan kemudian segera mengantisipasinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan selalu mengacu pada kepuasan konsumen (*Customer satisfaction*). Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan

(preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Selain itu, puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya. Tentunya masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas, serta merata dan tidak mendiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi

Tuntutan masyarakat saat ini adalah pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu puskesmas sebagai suatu organisasi yang bergerak

dibidang layanan kesehatan public makin dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih baik.

TQM merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk dan lingkungan. Di dalam TQM terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi organisasi berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektivitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan (1).

Total Quality Management telah banyak diterapkan oleh organisasi di seluruh dunia, hal ini dikarenakan *Total Quality Management* mampu meningkatkan kinerja pegawai. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen sebagai sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kualitas produk dan jasa, mempunyai tujuan yakni untuk mencapai kepuasan pelanggan (2).

Dalam mewujudkan kualitas maka diperlukan usaha perbaikan secara terus menerus yang dilakukan oleh semua pihak, dari segi sumber daya manusia pada semua tingkat teknologi yang digunakan, hingga metode dan cara yang digunakan serta lingkungan dan sebagainya. *Total Quality Management* sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas petugasnya.

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Guntung Manggis. Puskesmas Guntung Manggis merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kalimantan Selatan khususnya di kota Banjarbaru. Sebagai salah satu puskesmas di tingkat kota, puskesmas Guntung Manggis memiliki visi yaitu terwujudnya Puskesmas Guntung Manggis yang berkarakter dan unggul menuju masyarakat sehat dan mandiri.

Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) di Puskesmas Guntung Manggis khususnya unit rekam medis merupakan peluang yang baik bagi puskesmas untuk dapat menjadi puskesmas yang lebih berkualitas dari segi SDM maupun dari mutu pelayanan dan kualitasnya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survey deskriptif, penelitian ini bermaksud mendeskripsikan atau menggambarkan pelaksanaan unsur *Total*

Quality Management (TQM) di unit Rekam Medis. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Manggis dan waktu penelitian pada bulan Maret 2022 sampai dengan Maret 2023. Penelitian ini menggunakan sebagian petugas unit rekam medis di Puskesmas Guntung Manggis yang berjumlah 5 orang dengan kriteria inklusi merupakan staf unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Guntung Manggis dan bersedia menjadi responden tanpa ada unsur paksaan.

Variabel pada penelitian ini adalah unsur *Total Quality Management* (TQM) Sub Variabel dalam penelitian ini adalah: kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan, perbaikan sistem berkesinambungan

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri pedoman wawancara dan pedoman observasi. Analisis yang di gunakan adalah analisis univariat.

Hasil

1. Pelaksanaan unsur *Total Quality Management* berdasarkan kerjasama tim di Puskesmas Guntung Manggis

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada setiap informan diketahui bahwa sebagian besar petugas rekam medik yang ada di puskesmas Guntung Manggis sudah menerapkan unsur kerjasama tim, baik dalam tugas pekerjaan di puskesmas maupun pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi yang didapatkan terkait kerja sama tim di puskesmas Guntung manggis dalam menjalankan kerja sudah sesuai SOP yang ada. Diketahui bahwa pelaksanaan SOP setiap petugas rekam medik di puskesmas Guntung manggis sudah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh puskesmas Guntung manggis. Petugas yang menjalankan kerja sesuai dengan SOP sudah pasti akan mendukung puskesmas dalam hal peningkatan pelayanan. Namun ada kalanya dalam pelayanan yang dijalankan bisa tidak berdasarkan SOP tetapi disesuaikan dengan kondisi yang ada.

Dalam pembagian tanggung jawab dan wewenang dalam tim lewat informasi yang didapat dari setiap informan menggambarkan bahwa yang mengatur serta memberikan pembagian tanggung jawab dan wewenang dalam tim itu adalah kepala unit rekam medis.

Selain melakukan wawancara mendalam kepada informan peneliti juga melakukan observasi dengan menggunakan checklist. Adapun hasil observasi nya sebagai berikut:

Tabel 4.2 Check List Kerjasama Tim di Puskesmas Guntung Manggis

No	Ceklist	Ada	Tidak
1	Kebersamaan dalam bekerja	√	
2	Saling menghargai dan menghormati	√	
3	Saling membantu	√	
4	Bersikap dewasa	√	
5	Teratur/tertata dengan baik	√	

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa kerjasama Petugas Rekam Medik di puskesmas Guntung Manggis dilakukan dengan baik, saling menghargai, saling membantu, bersikap dewasa dan tertata dengan baik.

2. Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan pendidikan dan pelatihan di Puskesmas Guntung Manggis

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada informan yang ada di puskesmas Guntung Manggis dapat diketahui pelaksanaan unsur Pendidikan dari 5 informan hanya 1 yang berpendidikan Rekam Medik, 4 informan pendidikannya SLTA. Untuk pelatihan di puskesmas Guntung Manggis sudah dilaksanakan dengan baik. Pegawai unit rekam medis puskesmas Guntung Manggis diberi kesempatan untuk ikut serta dalam seminar dan pelatihan untuk peningkatan kualitas SDM. Bentuk-bentuk pelatihan yang diadakan berdasarkan informasi yang didapat dari informan sering kali dalam bentuk seminar, serta ada pelatihan-pelatihan untuk menumbuhkan skill dan pengetahuan. Kepala puskesmas yang merupakan penanggung jawab akan semua kegiatan yang berlangsung tentunya memberikan izin kepada pegawai yang mengikuti seminar dan pelatihan yang diadakan untuk meningkatkan keterampilan dan ilmu pengetahuan.

3. Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan perbaikan secara berkesinambungan di Puskesmas Guntung Manggis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada setiap informan dapat diketahui bahwa pelaksanaan unsur perbaikan sistem secara berkesinambungan di puskesmas Guntung Manggis sudah berjalan namun masih terdapat kendala-kendala yang ditemui pada saat puskesmas melakukan tinjauan kembali dari hasil pelayanan dan dari rekomendasi perbaikan yang dibuat sering kali terkendala dari sarana prasarana. Puskesmas selalu melakukan tinjauan kembali lewat lokakarya yang diadakan setiap bulannya dimana semua pegawai hadir untuk membuat rencana kerja serta membahas program dan pelayanan yang dilakukan.

Setiap informan yang ada memberikan penjelasan bagaimana proses tahapan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan dimulai dari pelayanan loket, Sumber Daya Manusia, sarana dan prasana yang mendukung itu semua ditinjau kembali dan dilakukan rekomendasi perbaikan kepada dinas kesehatan.

Unsur perbaikan system berkesinambungan di puskesmas Guntung Manggis juga dapat dilihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti.

Tabel 4.3 Check List Perbaikan Sistem Berkesinambungan di Puskesmas Guntung Manggis

No	Ceklist	Ada	Tidak
1	Tersedianya kotak saran PKM	√	
2	Puskesmas selalu melakukan perbaikan terus menerus pada semua bagian		√
3	Meninjau kembali hasil pelayanan yang telah diberikan	√	

4	Membuat rekomendasi perbaikan	√	
---	-------------------------------	---	--

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui hasil observasi dan wawancara kepada informan di Puskesmas Guntung Manggis terdapat data tentang hasil tersedianya kotak saran PKM, tidak adanya perbaikan secara terus menerus pada semua bagian, adanya hasil pelayanan puskesmas yang telah diberikan, adanya rekomendasi-rekomendasi perbaikan puskesmas seperti perbaikan fasilitas (sarana dan prasarana) puskesmas.

Pembahasan

1. Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan tim di Puskesmas Guntung Manggis.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada setiap informan diketahui bahwa sebagian besar petugas rekam medik yang ada di puskesmas Guntung Manggis sudah menerapkan unsur kerjasama tim, baik dalam tugas pekerjaan di puskesmas maupun pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 836/MENKES/SK/VI/2005 kerjasama tim merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan kesehatan kerjasama tim antar tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya).

Pengelolaan kinerja dapat dikatakan berhasil jika adanya kerjasama yang baik dalam. Dengan adanya kerjasama tim yang baik organisasi akan dapat menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat. Dalam sebuah tim, individu-individu cenderung lebih nyaman untuk mengungkapkan sebuah masalah maupun pendapat sehingga dapat segera memperoleh bantuan dari anggota yang lain (3).

Hal ini sejalan dengan penelitian (4) yang menyatakan Kerjasama disetiap lini organisasi di puskesmas Taratara mulai dari kepala puskesmas, dokter puskesmas, perawat, bidan serta tenaga kesehatan yang ada di puskesmas Taratara dilakukan dengan baik.

2. Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan pendidikan dan pelatihan di Puskesmas Guntung Manggis.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang ada di puskesmas Guntung Manggis dapat diketahui pelaksanaan unsur pendidikan dari 5 informan hanya 1 yang berpendidikan Rekam Medik, 4 informan pendidikannya SLTA. Untuk pelatihan di puskesmas Guntung Manggis sudah dilaksanakan dengan baik.

Pendidikan dan pelatihan pegawai mempunyai peranan penting dalam satu organisasi, juga dalam berbagai sektor. Hal ini organisasi dituntut untuk selalu mengedepankan akan pemberdayaan pegawainya. Pegawai yang diberikan pelatihan dan pengembangan tentunya akan menunjang organisasi tersebut untuk lebih unggul (5).

Memberikan pelatihan terhadap metode yang diimplementasikan dalam mengelola sumber daya manusia secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, juga merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang memiliki tujuan dalam mencari solusi untuk suatu masalah, dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreativitas yang bersifat proaktif. dilihat dari manajemen mutu di sekolah minat terhadap sebuah lembaga cukup tinggi dikarenakan mutu yang dimiliki lembaga tersebut (6).

3. Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan perbaikan secara berkesinambungan di Puskesmas Guntung Manggis.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada setiap informan dapat diketahui bahwa pelaksanaan unsur perbaikan sistem secara berkesinambungan di puskesmas Guntung Manggis sudah berjalan namun masih terdapat kendala-kendala yang ditemui pada saat puskesmas melakukan tinjauan kembali dari hasil pelayanan dan dari rekomendasi perbaikan yang dibuat sering kali terkendala dari sarana prasarana.

Salah satu indikator dari Total Quality Management (TQM) adalah perbaikan berkesinambungan.

Perbaikan berkesinambungan bertujuan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa henti terhadap semua aktivitas bisnis dan perusahaan.

Perbaikan berkesinambungan ini merupakan salah satu unsur terpenting dan fundamental dari TQM. Perbaikan berkesinambungan ini diimplementasikan terhadap proses produk dan orang yang melaksanakan.

Perbaikan berkesinambungan dapat sukses diimplementasikan jika disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat. Oleh karena itu faktor sumber daya manusia merupakan dimensi terpenting dalam proses perbaikan berkelanjutan dari kualitas dan prodivitas.

Menurut penelitian (6) bahwa indikator atau pertanyaan yang difokuskan dalam TQM perbaikan berkesinambungan antara lain terdiri dari 5 indikator yaitu: komunikasi, memperbaiki masalah yang nyata, memandang ke hulu khususnya penyebab masalah, mendokumentasikan kemajuan dan masalah, serta memantau perubahan yang terjadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM yaitu perbaikan berkesinambungan mempengaruhi kinerja manajerial berkaitan dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, serta kebutuhan mandiri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (7) bahwa dampak TQM terhadap kinerja manajerial dimana dalam penelitian ini sama-sama menemukan bahwa TQM yaitu perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kesimpulan

Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan kerjasama tim di Puskesmas Guntung Manggis yaitu unsur kerjasama tim sudah diterapkan dan dilaksanakan dengan melakukan kerjasama pada unit rekam medis yang dilakukan pada saat pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan pendidikan dan pelatihan di Puskesmas Guntung Manggis yaitu unsur pendidikan dan pelatihan sudah diterapkan dengan adanya seminar, pelatihan serta pengembangan yang diikuti setiap pegawai di unit rekam medis untuk

menumbuhkan ilmu pengetahuan kemampuan serta keterampilan pegawai.

Pelaksanaan unsur *Total Quality Manajemen* berdasarkan sistem secara berkesinambungan di Puskesmas Guntung Manggis yaitu unsur perbaikan sistem berkesinambungan sudah diterapkan namun masih ada terdapat kendala yaitu kurangnya perbaikan fasilitas (sarana dan prasarana) penunjang untuk pelayanan di puskesmas

Daftar Pustaka

1. Zahroh, A. *Total Quality Management, Teori dan Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA; 2024.
2. Torang, Syamsir. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta; 2014.
3. Saleem, Q., Shahid, M., Naseem, A. 2011. Degree of Influence of Training and Development on Employees Behavior. *International Journal of Computing and Business Research*. [internet]. 2011. [cited 12 september 2014]. Available from : <http://www.researchmanuscripts.com/PapersVol2N3/4.pdf>. Vol 2. No 3. ISSN 2229-6166.
4. Setiyanti, S. W. Membangun kerja sama tim (kelompok). *Jurnal STIE Semarang* 4 (3); 2012: 59-65.
5. Kelfy G. Y. Lomban. Analisis Pelaksanaan Unsur Total Quality Management (Tqm) Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. Jane M. Pangemanan Sulaemana Engkeng; 2014.
6. Bunyamin Bunyamin1 dkk, 2022. Pelatihan TQM Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah di SMA Muhammadiyah 5 Jakarta. *Jurnal Soma*. ISSN: 2614-1531 | <https://journal.uhamka.ac.id/index.php/solma>
7. B.R.Lamato.,A.B.H.Jan,M.M.Karuntu. Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara *Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017: 423 – 432*