

**SISTEM BANTU KEPUTUSAN  
UNTUK  
*QUALITY ASSURANCE*  
PELAYANAN RUMAH SAKIT**

Oleh:

Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, MARS

Forum Tahunan Mutu Pelayanan  
Yogyakarta, 24-25 Juni 2009



**BISMILLAHIR RAHMANIR RAHIM**

**ASSALAMU'ALAIKUM Wr. Wb.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Dr. dr. H. BOY S. SABARGUNA, MARS  
NIP / PANGKAT : 140 161 681 / IVB  
TEMPAT / TGL LAHIR : Majalengka, 1958  
STATUS : Menikah  
AGAMA : Islam  
JABATAN : DEPUTI MANAJER BIDANG KEUANGAN FKUI  
PENDIDIKAN : 1. Lulus Dokter Umum FKUI 1984  
2. Lulus MARS Pascasarjana UI 1991  
3. Lulus Program Doktor Pascasarjana UGM 2001  
ALAMAT RUMAH : JL. TAWAKAL IV No. 18A KEL. TOMANG,  
KEC. GROGOL PETAMBURAN, JAKARTA BARAT  
Telepon : (021) 5660332  
Hp : 081317504275  
e-mail : [boysubirosa@fk.ui.ac.id](mailto:boysubirosa@fk.ui.ac.id)  
[sabarguna@yahoo.com](mailto:sabarguna@yahoo.com)  
web : sabarguna.com

# DAFTAR ISI

1. Pendahuluan
2. Quality Assurance Pelayanan RS
3. Sistem Bantu Keputusan untuk *Quality Assurance* Pelayanan RS
4. Perangkat Lunak

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Aplikasi SBK

Sistem informasi dan Aplikasi Sistem Bantu Keputusan agar mempermudah dan sesuai kebutuhan saat ini. Sistem Informasi akan berguna untuk:

- 1) mengolah data dalam jumlah yang besar;
- 2) membantu menghasilkan informasi yang lebih sesuai;
- 3) menghasilkan informasi yang lebih cepat;

dengan demikian proses implementasi *Quality Assurance* tidak dibebani masalah pengolahan data dan pembuatan informasi. Selanjutnya penggunaan Sistem Bantu Keputusan akan membantu memberikan:

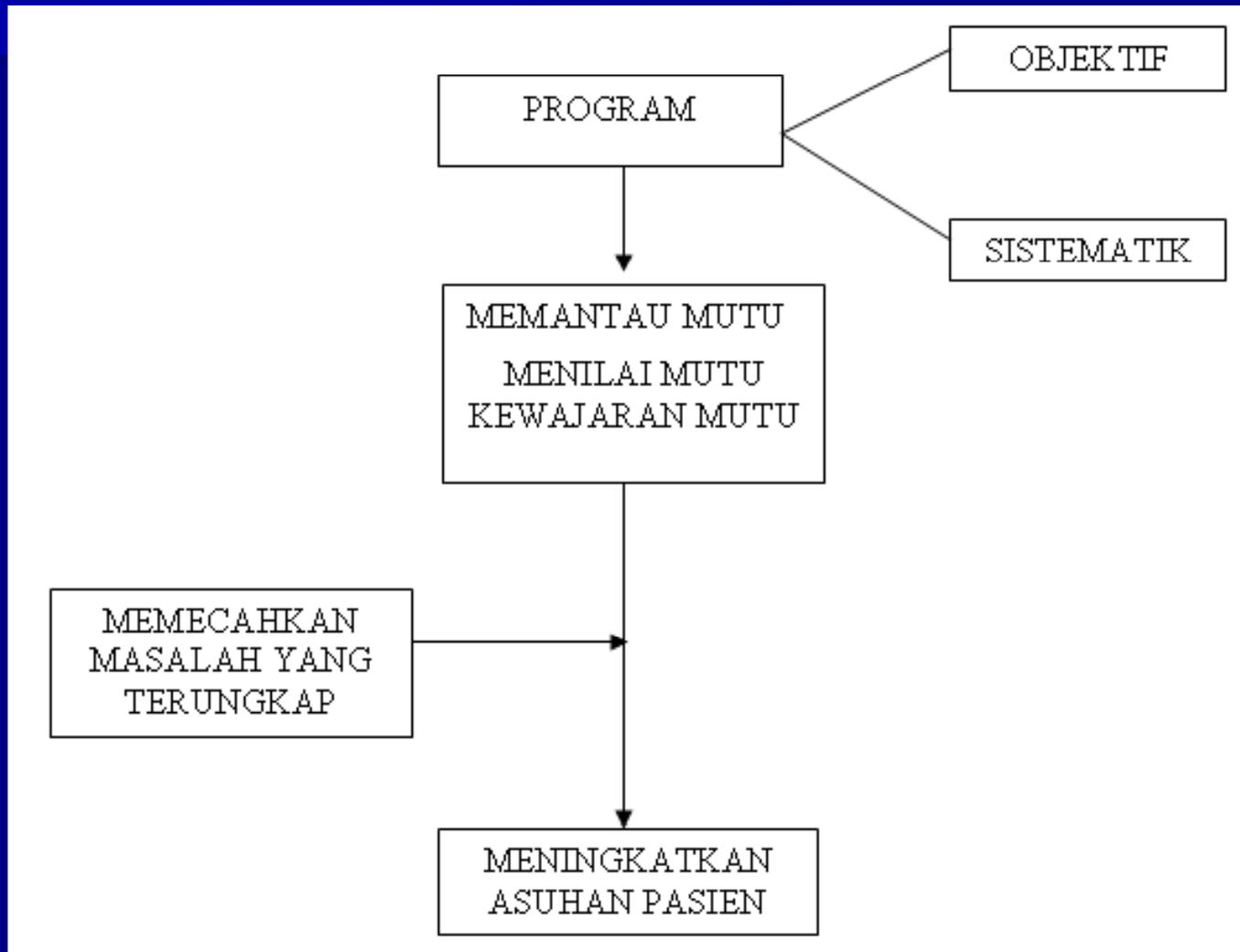
- 1) analisis yang lebih mudah, cepat dan menyenangkan; dan
- 2) proses pemecahan masalah yang utuh.

## 1.2. Mutu Pelayanan

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan apalagi untuk pelayanan sekarang ini tidak hanya pelayanan medis semata. Dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak. Dalam hal ini kerjasama dan saling pengertian akan berperan penting. *Quality Assurance* atau menjaga mutu merupakan hal yang sudah lama diperkenalkan di Indonesia, dan RS sudah mulai secara konseptual menangkap hal ini, sebab tanpa kesungguhan akan semakin tertinggal jauh.

## 2. *QUALITY ASSURANCE* PELAYANAN RS

### 2.1. Pengertian



## 2.2. Komponen Mutu



- Kewajaran
- Kuantitas
- Efisien

- Relevansi
- Efektifitas

- Hasil segera
- Hasil jangka panjang

## 2.3. Aspek Mutu

1. Aspek klinis,  
yaitu menyangkut pelayanan Dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis.
  - Efisiensi dan efektifitas,  
yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi berlebihan.
  - Keselamatan pasien,  
yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran.
  - Kepuasan pasien,  
yaitu yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan.

## 2.4. Indikator Klinis

1. Angka infeksi nosolamial
2. Angka kematian rumah sakit
3. Kasus kelainan neorulogi yang timbul selama pasien di rawat
4. Timbulnya dekubitus selama perawatan
5. Indikasi operasi tidak tepat
6. Salah yang dioperasi
7. Salah alat tubuh yang dioperasi
8. Kesalahan teknis operasi

## 2.5. Indikator Efisiensi Dan Efektifitas

1. Masalah antar jemput pasien ke dan dari kamar bedah, bagian rontgen, dsb.
2. Pasien harus menunggu terlalu lama di kamar operasi, kamar rontgen, dll sebelum ditolong.
3. Persiapan di kamar bedah, kamar bersalin dsb tidak baik.
4. Masalah dengan logistik kamar bedah, ruang perawatan, kamar bersalin, dsb.
5. Masalah pemakaian obat

## 2.6. Indikator Keselamatan Pasien

1. Pasien terjatuh dari tempat tidur
2. Pasien terjatuh dikamar mandi, toilet, dsb
3. Pasien diberi obat yang salah
4. Pasien lupa diberi obat
5. Tidak ada obat dan alat untuk *emergency* ketika diperlukan

## 2.7. Aspek Kepuasan Pasien

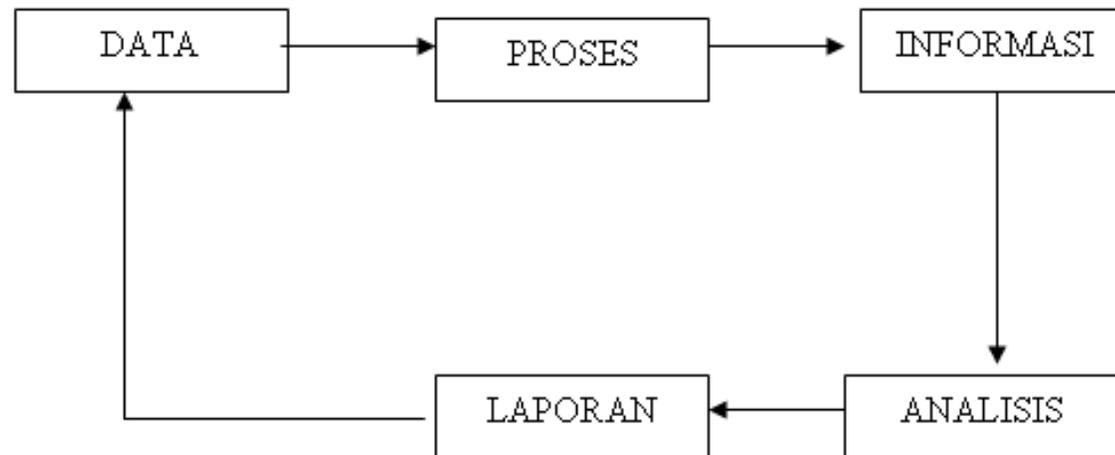
1. Jumlah keluhan dari pasien atau keluarga.
2. Hasil penilaian dengan kuesioner atau survey tentang derajat kepuasan pasien.
3. Kritik dalam kolom surat pembaca koran.
4. Pengaduan mal praktek.
5. Laporan dari staf medik dan perawatan

## 2.8. Ciri Mutu Yang Baik

- Tersedia dan terjangkau.
- Tepat kebutuhan
- Tepat sumber daya
- Tepat standar profesi / etika profesi.
- Wajar dan aman
- Mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani.

# 3. SBK UNTUK *QUALITY ASSURANCE* PELAYANAN RS

## 3.1. Ciri Sistem Bantu Keputusan



Informasi yang terbentuk oleh sistem selanjutnya dilakukan analisis yang relevan sehingga akan berguna bagi manajer dalam proses pemecahan masalah.

ANALISIS

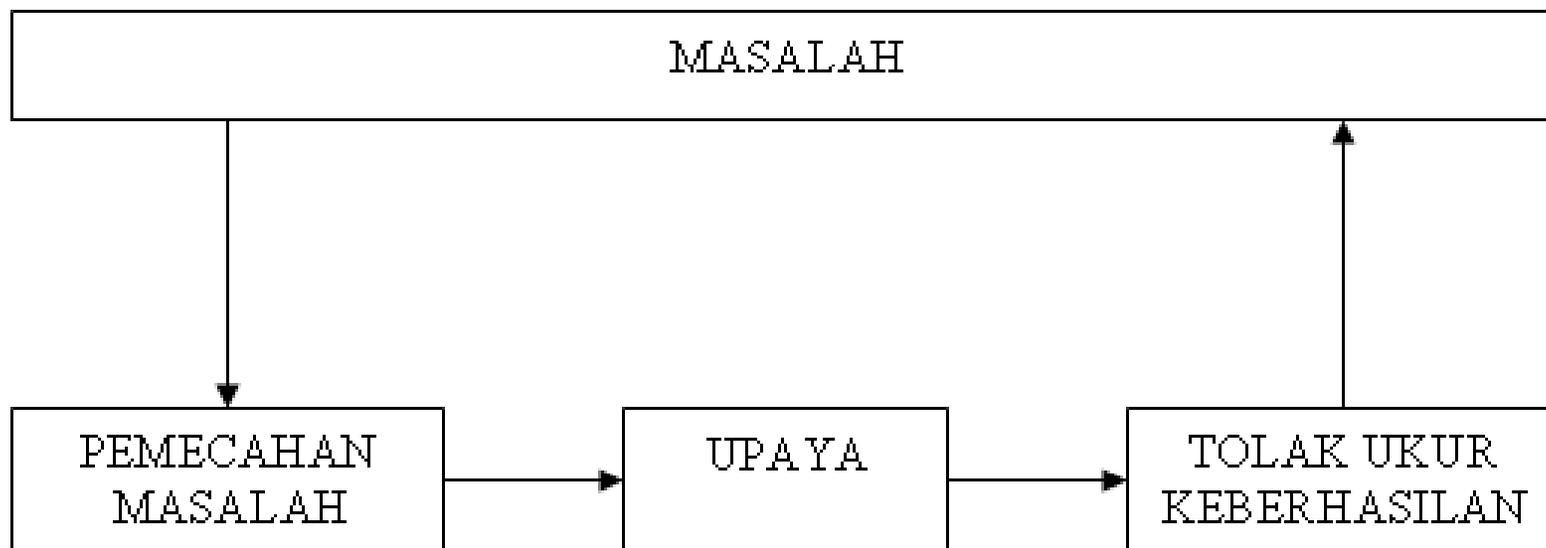
- dipilih yang relevan
- dalam hal ini merupakan analisis "trend"

## 3.2. Siklus Pemecahan Masalah

LAPORAN

- berisi proses pemecahan masalah

Proses pemecahan masalah, yang digunakan seperti berikut ini. (14)



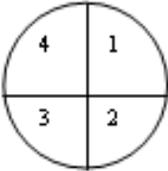
### 3.3. Peran SBK

1. Peran kemampuan manajer sangat penting, karena program hanya menampilkan
2. Adanya masalah juga sangat tergantung kemampuan manajer dalam rangka interpretasi
3. Proses pemecahan masalah juga sangat tergantung kemampuan manajer

# 4. PERANGKAT LUNAK

## 4.1. Menu-1

1-1.2.3 Kerprofesin - Data, Proses, Informasi



**Ruang Lingkup**

1. Kerprofesin
2. Keamanan Pasien
3. Efisiensi dan Efektifitas
4. Kepuasan Pasien

No	Komponen	Indikator	Responden												Jumlah	Data dalam angka
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Staff Medis															
2	Pendayagunaan secara umum	Lampiran-1														
3	Hasil Pelayanan Medis															

1 = Tidak ada; 2 = Sebagian kecil;  
4 = Sebagian besar; 5 = Ada  
Buatlah kriteria yang jelas pada Skor ini

Maksimum 50 Responden

↓

**Proses**

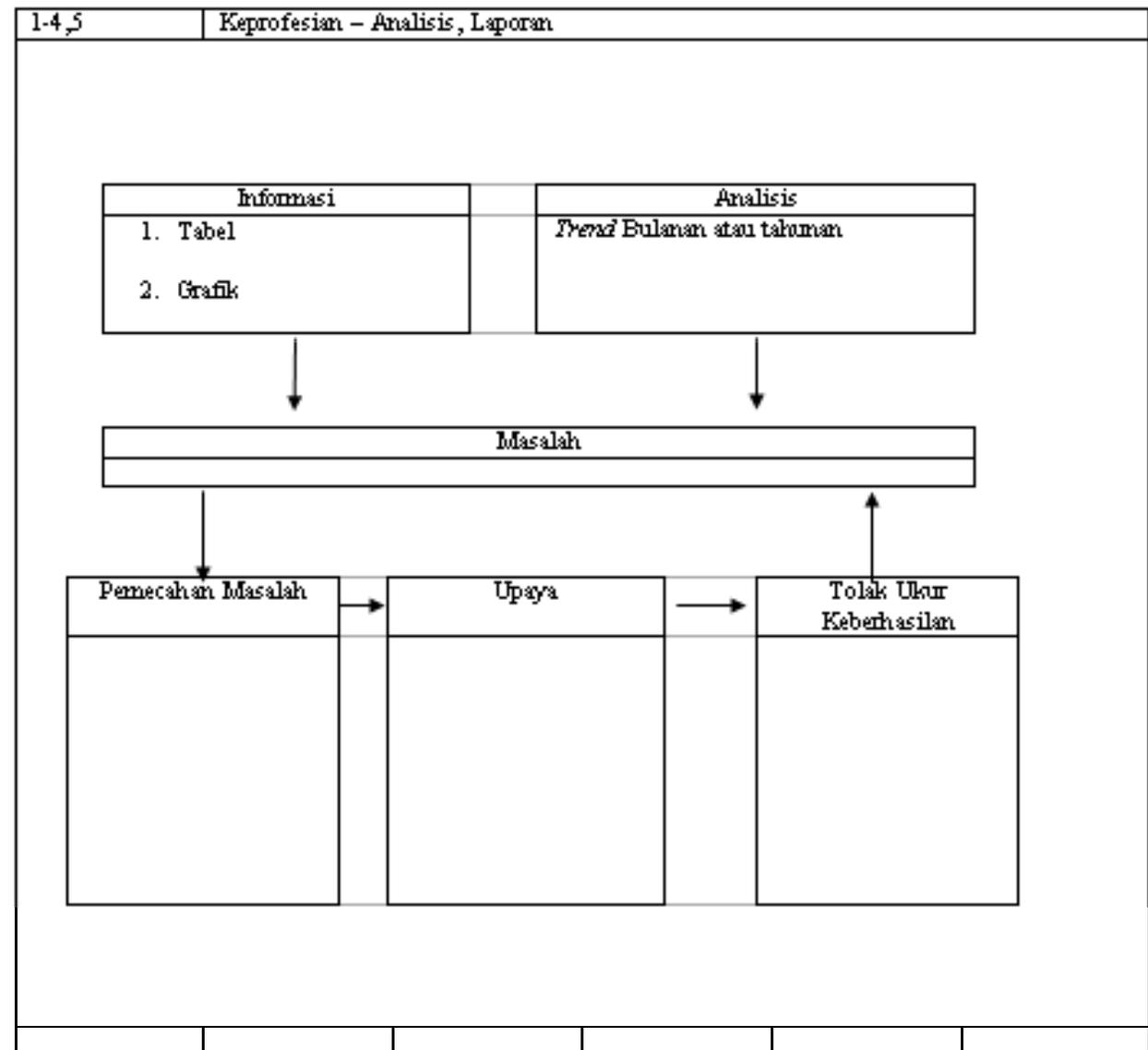
1. Rata-rata
2. Tabel
3. Grafik

↓

**Informasi**

1. Tabel
2. Grafik

## 4.2. Menu-2

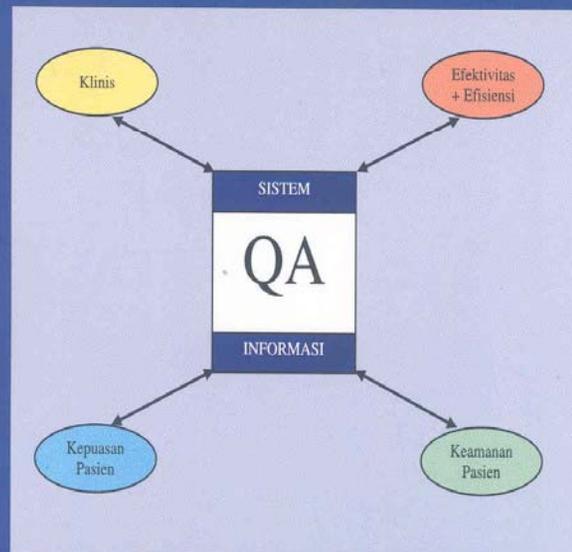


# QUALITY ASSURANCE PELAYANAN RUMAH SAKIT

Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, MARS



SAGUNG SETO



## REVISI



### TERSEDIA CD PROGRAM

Hubungi: SCSi  
(Surya Cipta Solusi Informatika)  
Dusun : Sanggrahan RT 4  
RW 036 No. 31  
Kelurahan : Wedanartani  
Kecamatan : Ngeplak, Sleman,  
Yogyakarta  
SMS : 08157964657  
(Kusrini)



A close-up photograph of two vibrant red tulips with green stems, set against a solid black background. The tulips are in various stages of bloom, with one more open than the other. The text 'TERIMA KASIH' is overlaid in a bold, orange-to-yellow gradient font across the center of the image.

**TERIMA KASIH**