

daruratan di kamar bersalin, ketidak telitian petugas dan perawat dalam menolong persalinan, komunikasi yang tidak jelas, sikap perawat yang tidak ramah, sedangkan keluhan petugas RSUD di BBRT adalah terdapat jasa medik yang diterima petugas paling rendah dibanding ruang lainnya meskipun sudah ada remunerasi di bagian/unit keperawatan, hal ini disebabkan tarif pelayanan belum ada perbaikan dari mulai 2001 sampai sekarang.

Pada tahun 2009 manajemen rumah sakit telah menindak lanjuti terkait dengan keluhan keluarga pasien dengan cara menyebarkan angket terhadap keluarga pasien yang di rawat di BBRT dan didapatkan hasil sebanyak 23,33 % pasien masih kurang puas terhadap pelayanan di BBRT dikarenakan ruang sempit, atap bocor, petugas kurang ramah. Sedangkan tahun 2010 pihak RSUD Dr. H. Soewondo Kendal tidak melakukan kegiatan evaluasi mutu hal ini dikarenakan tim mutu rumah sakit sebanyak 3 orang dimutasi di tempat lain sehingga kegiatan ini tidak dijalankan.

Untuk mendapatkan mutu pelayanan bayi risiko tinggi ada beberapa komponen manajemen mutu yang berperan yaitu model proses manajemen mutu, kepemimpinan mutu, organisasi mutu.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan tahun 2010 di rumah sakit bahwa model proses mutu belum berjalan dengan baik sesuai dengan *The Trilogi Juran* manajemen mutu terdiri dari perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu.<sup>5</sup>

6

Berdasarkan *study* pendahuluan tersebut didapatkan hasil bahwa :

1. Perencanaan mutu pelayanan bayi risiko tinggi di BBRT adalah identifikasi kebutuhan pasien yang meliputi perencanaan alat, SDM dan metode. Namun di Unit Peristi belum dibuat secara tertulis tentang perencanaan kalibrasi alat

meliputi alat yang akan dikalibrasi, waktu, petugas, dana, dan yang sudah dikalibrasi adalah alat medis . sedangkan tentang perencanaan SDM dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas yaitu berupa *hard competency* dan *soft competency* 37,5 % yang sudah dilatih dibandingkan yang belum dilatih.

2. Untuk pengendalian mutu, pihak manajemen RSUD Dr. H. Soewondo Kendal belum secara terprogram, hal ini terlihat dengan belum adanya evaluasi kegiatan pelayanan bayi risiko tinggi di BBRT yang seharusnya dilakukan tiap 3 bulan dan belum dilakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut antara lain pantauan pasca pelayanan evaluasi tersebut di Peristi yaitu menanyakan keadaan pasien setelah keluar dari Rumah Sakit.
3. Dalam peningkatan mutu pelayanan bayi risiko tinggi di BBRT RSUD Dr. H. Soewondo Kendal belum ada kegiatan perbaikan infrastruktur sarana gedung yaitu belum terpenuhinya ruang bersalin dan BBRT karena kendala dana dan peralatan, alat medis masih kurang misalnya tempat tidur pasien dan peralatan penunjang antara lain tiang infus dan jumlah tabung oksigen belum sesuai kebutuhan, selain itu juga belum semua petugas di Unit Peristi khususnya di BBRT mengikuti pelatihan ataupun simposium tentang pelayanan bayi risiko tinggi dari 14 petugas yang ada yang telah mengikuti kegiatan tersebut hanya 6 orang, juga belum adanya tim mutu di BBRT yang berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan.