

1. Untuk kepemimpinan mutu, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruang di Unit Peristi RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dalam pengambilan keputusan selalu melibatkan para karyawan dalam prosesnya dengan cara mengambil suara terbanyak yang paling disukai, meskipun keputusan terakhir ada pada pemimpin.
2. Di Unit Peristi terutama di BBRT belum ada *Job description* untuk pelayanan bayi risiko tinggi, dimana perawat melakukan semua kegiatannya kepada semua pasien tanpa pembagian tanggung jawab dan wewenang secara jelas, sehingga masing – masing petugas kurang koordinasi dalam pelayanan kepada pasien di BBRT.
3. Organisasi mutu belum berjalan dengan baik karena dalam melaksanakan manajemen mutu dibutuhkan kesiapan organisasi dan program pengendalian mutu terpadu.³ Berdasarkan observasi awal di BBRT RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dipimpin oleh seorang Kepala Ruang yang sudah mempunyai pengalaman manajemen di ruang lain, tetapi untuk petugas yang terdiri dari perawat dan bidan, baru 6 orang (43%) yang mempunyai keterampilan kebutuhan dari 14 orang karyawan, sedangkan mutasi petugas ke BBRT tidak berdasarkan kualifikasi khusus atau kompetensi tetapi hanya untuk mencukupi jumlah yang dibutuhkan, sehingga mempengaruhi tim kerja dan komunikasi di pelayanan BBRT.

Untuk mendapatkan mutu pelayanan bayi risiko tinggi yang baik bila dilaksanakan sesuai standar pelayanan peristi dan sebagai *inputnya* antara lain adalah faktor SDM, di BBRT RSUD Dr. H. Soewondo Kendal khususnya jumlah perawat dan bidan yang mempunyai kompetensi khusus untuk pelayanan bayi risiko tinggi masih kurang karena

idealnya semua petugas tersebut mempunyai kompetensi khusus untuk peristi, namun di BBRT masih 6 orang perawat dari 14 petugas yang mempunyai kompetensi tersebut.

Meskipun sudah dibuat kebijakan peningkatan mutu dalam pelayanan RSUD Dr. H. Soewondo Kendal untuk kelancaran kegiatan peningkatan mutu pelayanan yang harus selalu dievaluasi dan dikendalikan agar orientasi pelayanan terhadap pelanggan (pasien) seperti yang diharapkan yaitu kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pelayanan dapat tercapai. Sehingga dipandang perlu menetapkan Panitia Peningkatan Mutu Pelayanan RSUD Dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal untuk melaksanakan yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal.

Namun kebijakan dan prosedur tersebut belum dilaksanakan dengan baik, juga sarana prasarana dan SDM di BBRT masih kurang.

A. Perumusan Masalah

Meskipun keluhan tentang manajemen Pelayanan Bayi Risiko Tinggi di rumah sakit telah banyak disampaikan, namun belum ada perubahan manajemen pelayanan yang meliputi :

1. Pelayanan bayi risiko tinggi sudah dilakukan, namun perencanaan ⁹ pengendalian, peningkatan mutu pelayanan bayi risiko tinggi belum dilaksanakan dengan baik.
2. Sudah ada kepemimpinan mutu yaitu kerja sama tim mutu dan gaya kepemimpinan mutu tetapi masih terdapat keluhan keterlambatan penanganan kegawat daruratan perinatal risiko tinggi.
3. Sudah ada struktur organisasi namun belum ada kesiapan organisasi dalam program pengendalian mutu terpadu.

Dari permasalahan tersebut diatas sehingga dilakukan penelitian ini.

B. Pertanyaan Penelitian

Dari hal – hal tersebut diatas, maka fenomena yang tampak adalah Manajemen Mutu Pelayanan Bayi Risiko Tinggi belum ada perhatian dari manajerial. Hal ini berdampak pada angka kematian bayi, sehingga pertanyaan permasalahan yang diajukan adalah : “Bagaimana Proses Manajemen Mutu Pelayanan Bayi Risiko Tinggi di BBRT RSUD Dr. H. Soewondo Kendal ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui manajemen mutu pelayanan bayi risiko tinggi di Bangsal Bayi Risiko Tinggi (BBRT) RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui model proses manajemen mutu yaitu proses perencanaan mutu, pengendalian mutu, peningkatan mutu pelayanan bayi risiko tinggi di BBRT RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.