

ANALISIS PERENCANAAN QUALITY ASSURANCE DITINJAU DARI ASPEK PROSES PELAYANAN
KEPERAWATAN RAWAT INAP PASCA AKREDITASI PARIPURNA RS SWASTA X KOTA SEMARANG

DESY RATNAWATI – 25010113120107

(2017 - Skripsi)

Penjaminan mutu yang berkesinambungan diperlukan dalam mempertahankan mutu pelayanan agar tetap sesuai dengan standar akreditasi. Pencapaian indikator sasaran mutu di RS Swasta X Kota Semarang pada kepatuhan perawat terhadap pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) keperawatan sebesar 88,47 %, kepuasan pelanggan sebesar 97,6% dan kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan sebesar 88,4% dengan target pada seluruh indikator yaitu 90%. Tujuan penelitian untuk menganalisis perencanaan *quality assurance* ditinjau dari aspek proses pelayanan keperawatan rawat inap pasca akreditasi paripurna. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam kepada 4 informan utama dari ketua dan staf tim mutu keperawatan serta 3 informan triangulasi yaitu manager keperawatan dan koordinator keperawatan ruangan. Dilakukan analisis isi untuk mengolah data melalui tahap reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan rumah sakit telah menerapkan program *Quality Assurance* pada aspek proses pelayanan keperawatan. Kegiatan QA pada monitoring hanya menggunakan metode *sampling*, monitoring tidak dilakukan pada keseluruhan SPO yang ada, tidak ditujukan kepada seluruh perawat pelaksana, monitoring kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan dilakukan hanya pada beberapa status pasien, dilakukan setiap 3 bulan sekali, dan masih ada keterlambatan dalam pelaporan hasil monitoring evaluasi karena masih ada rangkap jabatan, serta upaya perbaikan yang dilakukan melalui pelatihan komunikasi efektif dan dokumentasi asuhan keperawatan dilaksanakan hanya sesuai dengan kebutuhan. Saran yang direkomendasikan: Rumah sakit perlu mengkaji kembali keefektifan kegiatan monitoring dan evaluasi sasaran mutu yang hanya dilaksanakan setiap 3 bulan sekali dan meningkatkan kedisiplinan dalam pelaporan hasil monitoring dan evaluasi serta memberikan program pelatihan komunikasi efektif dan pendokumentasian asuhan keperawatan secara kontinyu

Kata Kunci: Perencanaan, *Quality Assurance*, Proses, Keperawatan, Akreditasi