

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Edukasi Prinsip Dasar Manajemen Mutu Dan Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Rini Herdiani^{1*}, Sutriyati², Eka Mustika Sari Abukasim³

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Ponpes Assanadiyah Palembang

²Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Pembina Palembang

³Program Studi Profesi Bidan, STIKes Gunung Sari

***Correspondent Author:** Rini Herdiani, Email: rinidiva13@gmail.com

ABSTRACT

Healthcare quality and patient safety are essential components in ensuring the effectiveness and success of healthcare services. Improving healthcare quality depends not only on the competence of healthcare professionals but also on the continuous implementation of quality management principles and patient safety culture. This Community Service Program aimed to enhance participants' knowledge and understanding of the fundamental principles of quality management and patient safety to improve healthcare service quality. The methods employed included educational sessions, interactive lectures, group discussions, and evaluations through pre-tests and post-tests. Participants consisted of healthcare workers, health science students, and community members involved in healthcare services. The results demonstrated an increase in participants' understanding of healthcare quality concepts, continuous quality improvement cycles, patient safety goals, and the importance of reporting and preventing patient safety incidents. Participants actively engaged in the activities and were able to identify various risks affecting healthcare service quality. This program contributed positively to strengthening awareness and fostering a culture of quality and patient safety. Continuous educational initiatives are therefore recommended to support the delivery of safe, effective, and patient-centered healthcare services.

Keywords: *Quality Management, Patient Safety, Healthcare Services, Health Education*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien merupakan dua aspek penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu dan budaya keselamatan pasien secara berkelanjutan. Kegiatan

1366

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, ceramah interaktif, diskusi, dan evaluasi melalui pre-test dan post-test. Kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan tenaga kesehatan, mahasiswa kesehatan, dan masyarakat yang memiliki peran dalam pelayanan kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait konsep mutu pelayanan, siklus peningkatan mutu berkelanjutan, sasaran keselamatan pasien, serta pentingnya pelaporan dan pencegahan insiden keselamatan pasien. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi selama kegiatan berlangsung dan mampu mengidentifikasi berbagai risiko yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif dalam membangun kesadaran dan budaya mutu serta keselamatan pasien. Oleh karena itu, edukasi yang berkelanjutan perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu, Keselamatan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Edukasi Kesehatan*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan aman merupakan kebutuhan dasar masyarakat serta menjadi indikator penting dalam keberhasilan sistem kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pencapaian standar pelayanan, tetapi juga pada upaya menjamin keselamatan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien menjadi isu global karena tingginya angka kejadian yang tidak diharapkan (KTD) yang dapat menimbulkan dampak fisik, psikologis, maupun ekonomi bagi pasien dan institusi pelayanan kesehatan.

Manajemen mutu merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan diberikan sesuai standar, memenuhi kebutuhan pasien, dan terus mengalami perbaikan berkelanjutan. Dalam praktiknya, penerapan manajemen mutu melibatkan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan terhadap berbagai proses pelayanan kesehatan.

Keselamatan pasien merupakan sistem yang bertujuan untuk mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan tindakan maupun kelalaian dalam pelayanan kesehatan. Upaya keselamatan pasien meliputi identifikasi risiko, pelaporan insiden, pembelajaran dari kesalahan, serta implementasi solusi untuk mencegah kejadian serupa di masa mendatang.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Pemahaman mengenai prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien masih belum merata di kalangan masyarakat maupun sebagian tenaga kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan edukasi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran mengenai pentingnya mutu dan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini diselenggarakan sebagai upaya memberikan pemahaman mengenai prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan melalui metode pendidikan kesehatan dengan pendekatan partisipatif. Sasaran kegiatan adalah tenaga kesehatan, mahasiswa bidang kesehatan, kader kesehatan, dan masyarakat umum yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan kesehatan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Persiapan

- Identifikasi kebutuhan peserta.
- Penyusunan materi edukasi.
- Koordinasi dengan mitra dan pihak terkait.
- Penyusunan instrumen evaluasi (pre-test dan post-test).

2. Pelaksanaan Edukasi

Materi yang diberikan meliputi:

- Konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan.
- Prinsip Continuous Quality Improvement (CQI).
- Sasaran Keselamatan Pasien.
- Identifikasi dan manajemen risiko.
- Pelaporan insiden keselamatan pasien.
- Peran tenaga kesehatan dan masyarakat dalam menjaga mutu pelayanan.

Metode penyampaian dilakukan melalui:

- Ceramah interaktif.
- Diskusi kelompok.
- Studi kasus sederhana.
- Tanya jawab.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

3. Evaluasi

Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Selain itu, dilakukan observasi terhadap partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Kegiatan

Kegiatan edukasi berlangsung dengan lancar dan diikuti oleh seluruh peserta yang telah terdaftar. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi selama pelaksanaan kegiatan yang ditunjukkan melalui keaktifan dalam diskusi, sesi tanya jawab, dan studi kasus.

a. Karakteristik Peserta

Tabel 1. Karakteristik Peserta Kegiatan

| Karakteristik | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------------|------------|----------------|
| Tenaga kesehatan | 10 | 28,6 |
| Mahasiswa kesehatan | 12 | 34,3 |
| Kader kesehatan | 8 | 22,9 |
| Masyarakat umum | 5 | 14,2 |
| Total | 35 | 100 |

Penilaian pengetahuan dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang terdiri atas 20 pertanyaan mengenai manajemen mutu dan keselamatan pasien.

Tabel 2. Hasil Pre-test dan Post-test Peserta

| Indikator | Pre-test | Post-test |
|------------------------|----------|-----------|
| Nilai rata-rata | 62,4 | 86,7 |
| Nilai tertinggi | 85 | 100 |
| Nilai terendah | 40 | 75 |
| Persentase peningkatan | - | 38,9% |

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan edukasi.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

b. Tingkat Pemahaman Materi

Tabel 3. Tingkat Pemahaman Peserta Berdasarkan Materi

| Materi | Sebelum (%) | Sesudah (%) |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Konsep mutu pelayanan kesehatan | 58 | 90 |
| Siklus PDCA | 45 | 85 |
| Sasaran keselamatan pasien | 52 | 92 |
| Identifikasi risiko | 48 | 88 |
| Pelaporan insiden keselamatan pasien | 40 | 86 |

Data menunjukkan peningkatan pemahaman pada seluruh materi yang diberikan.

c. Evaluasi Kepuasan Peserta

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Peserta

| Aspek Penilaian | Sangat Baik (%) | Baik (%) |
|------------------------|-----------------|----------|
| Materi edukasi | 71,4 | 28,6 |
| Penyampaian narasumber | 77,1 | 22,9 |
| Media pembelajaran | 68,6 | 31,4 |
| Manfaat kegiatan | 82,9 | 17,1 |

Sebagian besar peserta menyatakan bahwa kegiatan sangat bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan saat ini.

2. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa edukasi mengenai prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien mampu meningkatkan pengetahuan peserta secara signifikan. Peningkatan nilai rata-rata dari 62,4 menjadi 86,7 menunjukkan bahwa metode edukasi yang digunakan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta.

Peningkatan pemahaman terbesar terlihat pada materi pelaporan insiden keselamatan pasien. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta belum memahami pentingnya pelaporan insiden sebagai sarana pembelajaran organisasi. Setelah diberikan edukasi, peserta memahami bahwa pelaporan insiden bukan bertujuan mencari kesalahan individu, melainkan sebagai upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan.

Materi mengenai siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) juga mengalami peningkatan pemahaman yang cukup tinggi. Peserta memahami bahwa peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Penerapan siklus PDCA

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

memungkinkan organisasi kesehatan melakukan identifikasi masalah, implementasi solusi, evaluasi hasil, serta perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan.

Pada aspek keselamatan pasien, peserta memperoleh pemahaman mengenai enam sasaran keselamatan pasien yang menjadi standar dalam pelayanan kesehatan. Pemahaman ini penting karena berbagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar insiden keselamatan pasien sebenarnya dapat dicegah melalui penerapan prosedur yang benar dan budaya keselamatan yang kuat.

Tingginya tingkat kepuasan peserta menunjukkan bahwa metode ceramah interaktif, diskusi, dan studi kasus mampu menciptakan proses pembelajaran yang efektif. Partisipasi aktif peserta selama kegiatan menjadi indikator bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa penguatan budaya mutu dan keselamatan pasien tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga kesehatan, tetapi juga memerlukan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Masyarakat yang memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan kesehatan akan lebih aktif berpartisipasi dalam menjaga keselamatan selama proses pelayanan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran peserta mengenai prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien. Hasil ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa edukasi merupakan strategi efektif dalam membangun budaya mutu dan keselamatan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tentang edukasi prinsip dasar manajemen mutu dan keselamatan pasien berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai pentingnya mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Peserta memahami konsep dasar manajemen mutu, prinsip peningkatan mutu berkelanjutan, serta sasaran keselamatan pasien yang harus diterapkan dalam pelayanan kesehatan.

Edukasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memperkuat budaya mutu dan keselamatan pasien sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

2. Saran

- a. Institusi pelayanan kesehatan perlu menyelenggarakan pelatihan manajemen mutu dan keselamatan pasien secara berkala.
- b. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi penerapan prinsip mutu dan keselamatan pasien dalam praktik pelayanan kesehatan.
- c. Masyarakat dan tenaga kesehatan perlu dilibatkan secara aktif dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.
- d. Kegiatan edukasi serupa dapat diperluas cakupannya untuk menjangkau lebih banyak peserta dan meningkatkan dampak program.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan “Edukasi Prinsip Dasar Manajemen Mutu dan Keselamatan Pasien dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan” dapat terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan institusi yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas dalam pelaksanaan kegiatan ini. Apresiasi juga diberikan kepada mitra kegiatan yang telah membantu dalam koordinasi, penyediaan tempat, serta mobilisasi peserta selama kegiatan berlangsung.

Terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada seluruh peserta yang terdiri atas tenaga kesehatan, mahasiswa kesehatan, kader kesehatan, dan masyarakat yang telah berpartisipasi secara aktif dalam setiap sesi edukasi, diskusi, dan evaluasi kegiatan. Antusiasme serta keterlibatan peserta menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota tim pelaksana, narasumber, dan pihak-pihak terkait yang telah memberikan kontribusi berupa tenaga, waktu, pemikiran, serta dukungan moral maupun teknis selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan kegiatan.

Semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam meningkatkan pemahaman mengenai manajemen mutu dan keselamatan pasien serta mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, efektif, dan berorientasi pada pasien.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

1. Bustami. *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.
2. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q*. 1966;44(3):166–206.
3. Dewi Parwati ; Kiki Uniatri Thalib ; Astin Nur Hanifah ; Susanti, dkk (2024). ASUHAN KEBIDANAN KOMUNITAS (Layanan Kesehatan Ibu dan Balita Dalam Keluarga). No. ISBN: 978-634-04-1962-7. Penerbit AGDOSI.
<https://agdosi.com/2024/07/29/asuhan-kebidanan-komunitas-layanan-kesehatan-ibu-dan-balita-dalam-keluarga/>
4. Institute of Medicine. *Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century*. Washington DC: National Academy Press; 2001.
5. Joint Commission International. *Joint Commission International accreditation standards for hospitals*. 8th ed. Oak Brook (IL): Joint Commission International; 2023.
6. Jariyah, A., Raehan, R., Eka Mustika Sari Abukasim, Rezqiqah Aulia Rahmat, & Sulistyani Prabu Aji. (2026). Implementation Of Continuity Of Care (CoC) In Midwifery Care. *International Journal of Health Sciences*, 4(1), 131–138.
<https://doi.org/10.59585/ijhs.v4i1.1116>
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2017.
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Standar akreditasi rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
11. Marquis BL, Huston CJ. *Leadership roles and management functions in nursing: theory and application*. 10th ed. Philadelphia: Wolters Kluwer; 2021.
12. Muninjaya AAG. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC; 2015.
13. Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Hubungan Peran Keluarga Dengan Perilaku Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 184–190.
<https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.855>

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

14. Permatasari D, Hidayat T. Implementasi budaya keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2021;9(2):120–8.
15. Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik Di Lingkungan Pelayanan Kesehatan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 231–243. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921>
16. Rini Herdiani, & Reziqah Aulia Rahmat. (2026). Sosialisasi Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) di Wilayah Puskesmas Binaan. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 865–872. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v4i2.1136>
17. Slamet R, Widodo A. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan continuous quality improvement. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2020;15(1):45–53.
18. Sower VE. *Essentials of quality with cases and experiential exercises*. Hoboken (NJ): John Wiley & Sons; 2017.
19. Serly Sani Mahoklory ; Rizki Andita Noviar ; Angriawan, dkk (2025). MANAJEMEN BENCANA: Strategi Mitigasi, Kesiapsiagaan, dan Pemulihan. No. ISBN: 978-634-96621-3-0. <https://agdosi.com/2025/11/09/manajemen-bencana-strategi-mitigasi-kesiapsiagaan-dan-pemulihan/>
20. Sulistyani Prabu Aji, Riska Sabriana, Eka Sarofah Ningsih, dkk (2023). Asuhan Keperawatan Sistem Reproduksi. No. ISBN: 978-623-09-6611-8. Penerbit AGDOSI. <https://agdosi.com/2023/11/07/asuhan-keperawatan-sistem-reproduksi/>
21. Saragih, H., Marunung, H., Harfika, M., Saputra, M. K. F., Treasa, A. D., Fitriana, F., & Pannyiwi, R. (2024). Pemeriksaan Hemoglobin (Hb) Kolaborasi Universitas Pertahanan RI Dengan PMI Kota Bogor. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 346–352. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v2i3.357>
22. World Health Organization. *Global patient safety action plan 2021–2030: towards eliminating avoidable harm in health care*. Geneva: WHO; 2021.
23. World Health Organization. *Patient safety: making health care safer*. Geneva: WHO; 2017.
24. Yulia S, Hamid AYS, Mustikasari. Peningkatan pemahaman keselamatan pasien melalui edukasi dan pelatihan tenaga kesehatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 2019;22(3):157–65.