



PERSI AWARD 2025

**KATEGORI 9: Customer Service,
Marketing, and Public Relation**

**INOVASI PENGAMPUAN MUTU
LAYANAN KESEHATAN IBU DAN
ANAK (KIA) MELALUI WORKSHOP
POCQI SERENTAK DI 28 RS
JEJARING JAWA BARAT**

RSHS;Arie R



INOVASI PENGAMPUAN MUTU LAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) MELALUI WORKSHOP POCQI SERENTAK DI 28 RS JEJARING JAWA BARAT

RINGKASAN

Workshop Point of Care Quality Improvement (POCQI) serentak di 28 Rumah Sakit Jejaring Layanan KIA Jawa Barat merupakan inovasi strategis RS Hasan Sadikin sebagai RS Pengampu Regional untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi melalui peningkatan mutu, keamanan, dan keramahan layanan. Didukung RSAB Harapan Kita sebagai RS Koordinator Pengampu, dengan RSUD Al Ihsan dan RSUD Majalaya sebagai lokus prioritas, program ini berfokus pada perbaikan berbasis data, perluasan akses layanan berkualitas, dan jaminan keselamatan pasien. Inisiatif ini diharapkan memperkuat RS Jejaring Layanan KIA di Jawa Barat dan menjadi model peningkatan mutu di tingkat nasional.

LATAR BELAKANG

Tingginya **Angka Kematian Ibu (AKI)** dan **Angka Kematian Bayi (AKB)** di Jawa Barat menjadi perhatian publik, mencerminkan kesenjangan mutu layanan serta keterbatasan akses yang perlu segera diatasi. Data Kementerian Kesehatan RI dan Badan Pusat Statistik menunjukkan angka-angka sebagai berikut:

Wilayah	AKI (per 100.000 KH)	AKB (per 1.000 KH)	Sumber Data
Indonesia (2020)	±189	±16,85	Kemenkes RI, BPS
Jawa Barat (2020)	±187	±13,56	Dinkes Jabar, BPS
Kabupaten Bandung*	195**	14,2**	MPDN dan Laporan Dinkes Kabupaten

*Kabupaten prioritas program.

**Data estimasi dari laporan MPDN 2023–2024.

Angka ini masih jauh dari **target RPJMN 2020–2024**, yaitu $AKI \leq 183$ per 100.000 kelahiran hidup dan $AKB \leq 12$ per 1.000 kelahiran hidup.

Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang **responsif, aman, dan terpercaya**. RS Hasan Sadikin sebagai Pengampu Regional Layanan KIA di Jawa Barat, bertanggung jawab membimbing dan meningkatkan mutu layanan di RS Jejaring. Memanfaatkan momentum Deklarasi *Gawe Rancage*, RSHS menghadirkan pendekatan **customer-focused** yang mempercepat rujukan, meningkatkan keamanan klinis, dan memperbaiki komunikasi antar fasilitas kesehatan. Upaya ini diwujudkan melalui **Workshop Point of Care Quality Improvement (POCQI) serentak di 28**

Rumah Sakit Jejaring Layanan KIA Jawa Barat, sebagai kampanye citra positif layanan KIA dan komitmen melayani dengan hati.

TUJUAN DAN TARGET SPESIFIK

Tujuan utama kegiatan ini adalah meningkatkan mutu dan keamanan layanan KIA melalui pendekatan *customer-focused*. Sebagai Pengampu Regional, RS Hasan Sadikin memimpin pembinaan mutu RS jejaring untuk mempercepat rujukan, memperkuat koordinasi, dan membangun citra positif jejaring KIA di mata masyarakat.

Target spesifik meliputi:

1. Menciptakan pengalaman pasien yang lebih nyaman, cepat, dan aman melalui perbaikan alur pelayanan.
2. Mengurangi waktu tunggu rujukan dan memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada keluarga pasien.
3. Memposisikan RSHS dan jejaringnya sebagai **role model pelayanan KIA** berstandar tinggi.
4. Menonjolkan keberhasilan inovasi melalui media dan publikasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. Membangun citra positif melalui kerja sama lintas fasilitas kesehatan, pemberitaan yang terukur, dan publikasi capaian.
6. Memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, pemerintah daerah, dan komunitas.

TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Persiapan

Tahap awal **mengidentifikasi RS Jejaring dan penetapan RS prioritas** untuk memastikan intervensi difokuskan pada fasilitas dengan beban kematian tertinggi dan kapasitas pelayanan besar. Hal ini memudahkan pengelolaan sumber daya secara efektif serta mendorong komitmen seluruh pemangku kepentingan di wilayah prioritas untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan mutu. RSUD Al Ihsan dan RSUD Majalaya dipilih sebagai lokus prioritas di Kabupaten Bandung berdasarkan kontribusi kematian tertinggi, kriteria rujukan penyebab kematian, jumlah persalinan terbanyak, serta keberadaan FKTP jejaring PONED.

2. Tahap P1 – Penguatan Sistem Layanan Maternal-Neonatal

Tahap P1 ini merupakan intervensi pada RSUD Jejaring dengan menilai sistem layanan maternal-neonatal melalui aplikasi **Sistem Informasi Maternal-Neonatal (SIMATNEO)**,

Maternal Perinatal Death Notification (MPDN), Audit Perinatal dan Kematian Ibu (APKK dan APKR) serta simulasi *drill emergency* pada kasus maternal-neonatal tertinggi di RS tersebut.

Periode 2024-Agustus 2025, visitasi dan mentoring P1 dilakukan pada 13 RSUD Jejaring termasuk RSUD Al Ihsan dan RSUD Majalaya sebagai lokus prioritas. Analisis menunjukkan perlunya audit kematian secara berkala serta penguatan pembinaan terhadap fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) sebagai faskes perujuk, agar rujukan sesuai ketentuan. Hasil dan kegiatan visitasi dipublikasikan melalui media sosial rumah sakit yang divisitasi untuk transparansi dan edukasi publik.

3. Tahap P2 – Peningkatan Mutu dengan Metode POCQI

Tahap ini berfokus pada pembimbingan RSUD Jejaring untuk **mengidentifikasi masalah layanan, menganalisis akar penyebab**, serta **merancang dan mengimplementasikan solusi** yang terukur dan berorientasi pada hasil terhadap permasalahan maternal-neonatal menggunakan metode POCQI.

Tahap ini terbagi 3 (tiga) bagian, workshop, implementasi awal, dan monitoring evaluasi. Workshop POCQI dilaksanakan secara daring pada tanggal 7–8 Agustus 2025 dengan **partisipasi 28 RS Jejaring, difasilitasi RS Hasan Sadikin**. Peserta terdiri dari:

- a) Perwakilan manajemen rumah sakit
- b) Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)
- c) Tim Layanan KIA di masing-masing RSUD.

Narasumber:

- a) apt. Dra. Rita Hayati, MARS – Komite Mutu RSAB Harapan Kita sekaligus Surveior LAM-KPRS
- b) Henti Sugesti, SKp, M.Kep – Komite Mutu RS Hasan Sadikin
- c) Ganjar Wisnu Budiman, Skep, Ners, M.Kep – Komite Mutu RS Hasan Sadikin

Narasumber bertindak sebagai fasilitator dengan membimbing peserta untuk:

1. Menganalisis akar masalah layanan maternal-neonatal.
2. Merancang solusi menggunakan **simulasi kasus** dan **template POCQI** dengan realistis serta terukur.

Hasil visitasi dan mentoring Tahap P1 digunakan sebagai sumber data masalah yang perlu diperbaiki. Fasilitator memberikan masukan terhadap *worksheet* yang telah dikerjakan peserta. Diskusi berlangsung interaktif, memungkinkan pertukaran pengalaman antar-RS.

Pada akhir workshop, peserta memiliki rancangan solusi terkait masalah utama maternal-neonatal di rumah sakit masing-masing. Selanjutnya:

- a) Peserta diberi waktu ± 3 minggu untuk **uji coba solusi** di unit layanan terkait.
- b) Dilakukan **pemantauan harian** dan **pencatatan data** untuk evaluasi.

Contoh Praktik Baik Hasil Workshop

RSUD AI Ihsan	RSUD Majalaya
❑ Masalah: Tingginya kematian ibu akibat komplikasi non-obstetrik. ❑ Akar masalah: Rendahnya kepatuhan pengisian form MEOWS (<i>Modified Early Obstetric Warning Score</i>). ❑ Solusi: Integrasi form MEOWS ke dalam Electronic Medical Record (EMR) sehingga pengisian menjadi wajib dan terdokumentasi otomatis. ❑ Indikator: Tingkat kepatuhan pengisian meningkat menjadi $>70\%$	❑ Masalah: Keterlambatan rujukan pasien ❑ Akar masalah: Waktu respon lama akibat jalur komunikasi tidak langsung ❑ Solusi: Optimalisasi SISRUTE ❑ Indikator: Waktu respon rujukan berkurang minimal 30%

4. Pendampingan dan Implementasi

Tim pengampu KIA RSHS akan melakukan **pendampingan luring** ke **RSUD AI Ihsan** dan **RSUD Majalaya** yang direncanakan pada akhir Agustus 2025 untuk memastikan penerapan POCQI berjalan efektif. Hasil pengukuran capaian dapat didiskusikan dengan tim pengampu untuk dinilai efektivitas solusi. Pendampingan mencakup pembinaan teknis, supervisi implementasi solusi, dan evaluasi capaian awal.

5. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi rutin menciptakan siklus pembelajaran berkelanjutan, mendorong inovasi, dan menjaga peningkatan mutu di seluruh jejaring RS. Langkah ini memperkuat budaya mutu yang berkontribusi pada penurunan kematian ibu-bayi dan penguatan sistem layanan maternal-neonatal jangka panjang.

HASIL

Pada saat penyusunan makalah ini, data pasca-intervensi belum tersedia slengkap karena program masih dalam tahap implementasi dan pendampingan. Oleh karena itu, capaian yang disajikan merupakan hasil sementara berdasarkan indikator proses dan output awal.

Capaian sementara:

1. Pelaksanaan visitasi dan mentoring tahap P1 di 13 RSUD Jejaring, termasuk RSUD Al Ihsan dan RSUD Majalaya.
2. Pelaksanaan Workshop POCQI serentak di 28 RS Jejaring Layanan KIA Jawa Barat (7–8 Agustus 2025).
3. Identifikasi masalah layanan maternal-neonatal di RS lokus prioritas serta perumusan solusi berbasis metode POCQI.
4. Integrasi form MEOWS ke dalam sistem EMR di RSUD Al Ihsan untuk meningkatkan kepatuhan pengisian.
5. Optimalisasi SISROUTE di RSUD Majalaya untuk mempercepat waktu respon rujukan

Target capaian pasca-implementasi:

1. Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) sebesar minimal 10% di kabupaten prioritas.
2. Penurunan Angka Kematian Bayi (AKB) sebesar minimal 8% di kabupaten prioritas.
3. Efisiensi pembiayaan kesehatan melalui pengurangan lama rawat inap dan pencegahan komplikasi.
4. Penguatan citra layanan rumah sakit (*customer service excellence*) yang berdampak pada kepuasan pasien, loyalitas, dan peningkatan reputasi RS di masyarakat.

Data evaluasi menyeluruh akan dipublikasikan pada laporan monitoring dan evaluasi akhir program yang direncanakan pada Desember 2025.

Inovasi dan Keunggulan Program

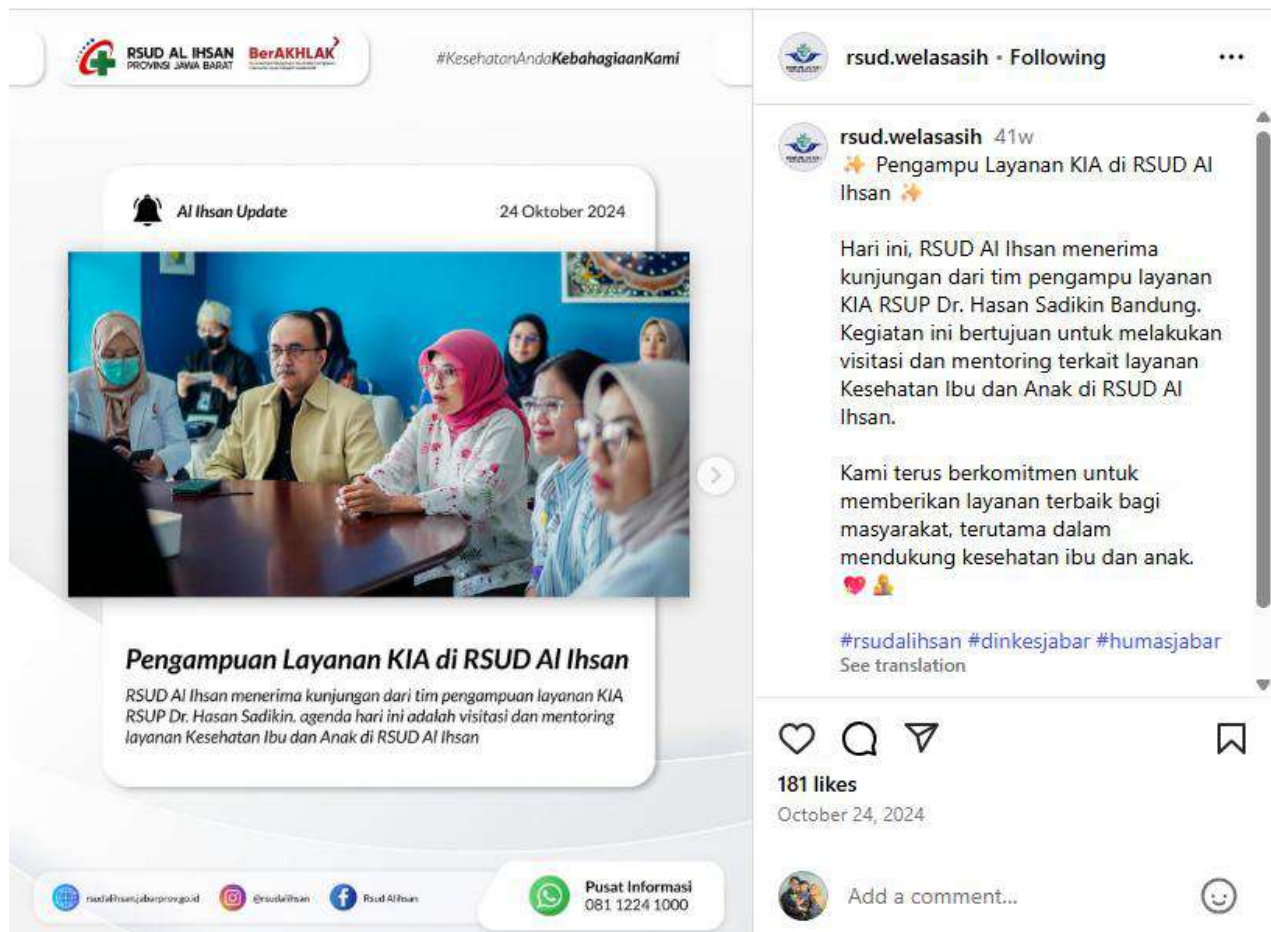
Program ini memadukan **POCQI** dengan *strategi customer service, marketing, dan public relation*, sehingga perbaikan mutu klinis berjalan seiring dengan penguatan citra layanan. Implementasi serentak di 28 RS Jejaring meningkatkan akses, mempercepat rujukan, dan memperbaiki mutu berbasis data. **Pendekatan partisipatif** mendorong rasa kepemilikan solusi oleh RS, sementara **komunikasi publik yang efektif** membantu menyebarluaskan praktik baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menarik dukungan pemangku kepentingan. Siklus perbaikan berulang (PDSA) menjamin keberlanjutan mutu sekaligus membangun budaya layanan yang responsif, transparan, dan ramah pasien.

LAMPIRAN

1. Bagan tahapan pelaksanaan program



2. Publikasi Visitasi dan Mentoring P1 di RSUD Al Ihsan (24-25 Oktober 2024)

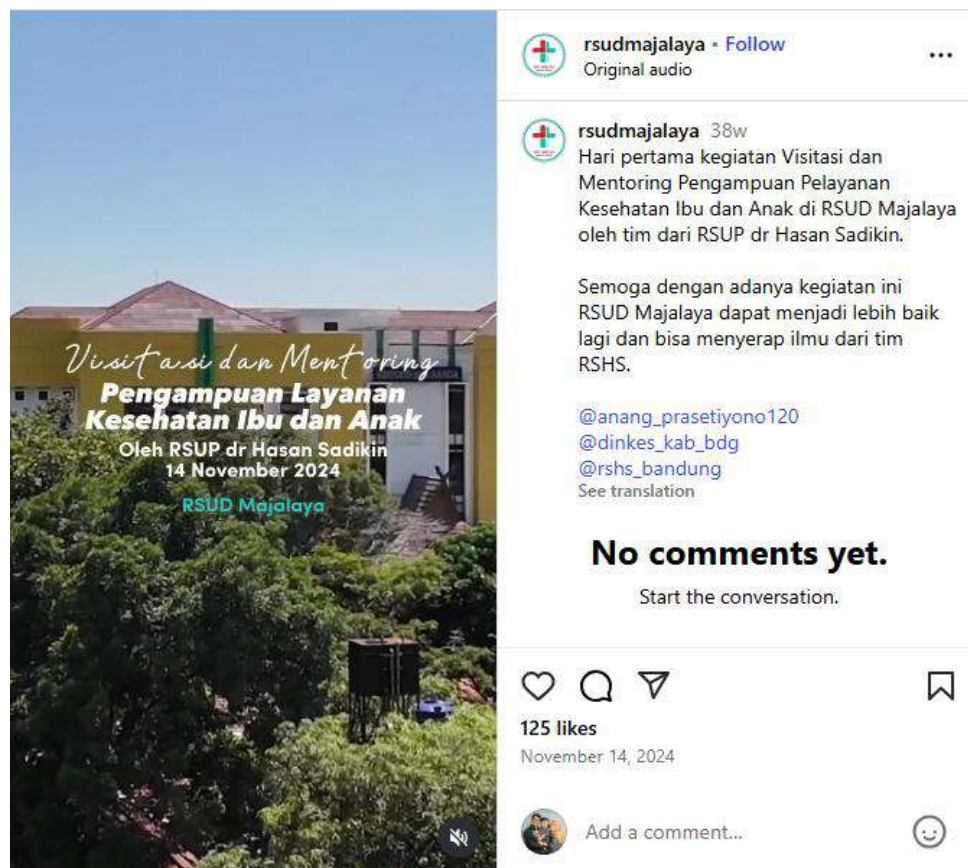


https://www.instagram.com/p/DBgVbgHvlyU/?img_index=1&igsh=MWcwdjQ4cG5qMHFmaw==

3. Publikasi Visitasi dan Mentoring P1 di RSUD Majalaya (14-15 November 2024)



https://www.instagram.com/p/DCa7dJTSAtg/?img_index=1&igsh=Nnl4eDdmN2Y5aWhq



<https://www.instagram.com/reel/DCWh3R3y6wz/?igsh=aTR6NjEyaGpid2Nk>

4. Tahapan pelaksanaan



5. Workshop POCQI (7-8 Agustus 2025)



<https://www.instagram.com/reel/DNS4fRAzbqF/?igsh=dGpjbTdybTZ3Ymoz>



apt. Dra. Rita Hayati, MARS



Henti Sugesti, SKp., M.Kep



Ganjar WB, S.Kep., Ners., M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS LOMBA PERSI

Judul : **INOVASI PENGAMPUAN MUTU LAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
(KIA) MELALUI WORKSHOP POCQI SERENTAK DI 28 RS JEJARING
JAWA BARAT**

Penulis Utama : Dr. dr. Fiva Aprilia Kadi, Sp.A(K).,M.Kes.

Bandung, 12 Agustus 2025

Mengetahui,
Direktur Utama

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung,


dr. H. Rachim Dinata Marsidi, Sp.B.,FINAC.,M.Kes