

ABSTRAK

Nama : Carissa Grani
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : “Evaluasi Pelaksanaan Akreditasi di RS Mitra Keluarga
Kalideres Tahun 2017”

Kasus meninggalnya bayi TD pada awal September 2017, mengharuskan RS Mitra Keluarga Kalideres untuk melakukan restrukturisasi manajemen serta akreditasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konflik yang dialami RS Mitra Keluarga Kalideres dengan pasien pada tahun 2017, meninjau manajemen konflik yang direkomendasikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses akreditasi, mengetahui faktor-faktor yang mendukung keberhasilan RS Mitra Keluarga Kalideres meraih status akreditasi paripurna kurang dari enam bulan, mengevaluasi dampak positif dan dampak negatif yang dirasakan, serta upaya pemeliharaan sistem pasca akreditasi. Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan telaah dokumen. Penelitian dilakukan terhadap 10 informan yang mewakili pemerintah, manajemen, dan karyawan rumah sakit. Keberhasilan RS Mitra Keluarga Kalideres dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan dan kemampuan manajemen dalam melakukan pemberdayaan karyawan, serta tim kerja. Sosialisasi implementasi akreditasi kepada seluruh karyawan dilakukan dengan teknik *pit stop*. Setelah akreditasi karyawan lebih percaya diri karena melakukan pelayanan dengan prosedur yang jelas dan kunjungan pasien cenderung meningkat. Pasca akreditasi, pemeliharaan sistem dilakukan melalui audit internal dan eksternal secara berkala.

Kata kunci: manajemen konflik, akreditasi rumah sakit, kepemimpinan, kemampuan, pemberdayaan karyawan, kerjasama tim.

ABSTRACT

Name : Carissa Grani

Study Program: Master of Management

Title : “Evaluation of Implementation of Accreditation In Mitra
Keluarga Kalideres Hospital Year 2017”

The death case of baby TD in early September 2017, required Mitra Keluarga Kalideres Hospital to conduct management restructuring and accreditation. This study aims to analyze the conflicts experienced by Mitra Keluarga Kalideres Hospital with patients in 2017, review conflict management recommended by DKI Jakarta Provincial Health Office, identify the obstacles faced during the accreditation process, know factors that support the success of Mitra Keluarga Kalideres Hospital reaching for status of plenary accreditation less than six months, evaluate the positive and negative impacts felt, as well as efforts to maintain the system after accreditation. In this study, qualitative method was used with data collection techniques in the form of in-depth interviews, field observations, and documents review. The study was conducted on 10 informants representing the government, management, and hospital employees. The success of Mitra Keluarga Kalideres Hospital is influenced by leadership and management capabilities in empowering employees, as well as the teamwork. The socialization of the implementation of accreditation to all employees was carried out by pit stop technique. After accreditation, employees are more confident because they perform services with clear procedures and patient visits tend to increase. Post-accreditation, system maintenance is carried out through periodic internal and external audits.

Key words: conflict management, hospital accreditation, leadership, ability, employee empowerment, teamwork.