

## ABSTRAK

**Latar Belakang** : Masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat menjawab kebutuhan mereka, oleh karena itu upaya peningkatan mutu, manajemen risiko, dan keselamatan pasien perlu diterapkan dalam pengelolaan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat. Untuk menjamin bahwa rumah sakit melakukan perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan maka perlu dilakukan penilaian kinerja terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu indikator standar penilaian tersebut adalah sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan Kepala Ruang Instalasi Rekam Medis di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah diperoleh informasi bahwa pada bagian Instalasi Rekam Medis sudah melakukan persiapan dan audit SMM ISO 9001:2015 serta telah dinyatakan lulus audit SMM ISO 9001:2015.

**Tujuan** : Mengetahui persiapan audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah pada Instalasi Rekam Medis serta kendala yang dialami dalam persiapan tersebut.

**Metode Penelitian** : Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian adalah studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas pelaporan, koding, *filling*, dan kepala ruang instalasi rekam medis. Objek dalam penelitian ini adalah persiapan yang dilakukan instalasi rekam medis dalam memenuhi klausul-klausul yang dipersyaratkan dalam SMM ISO 9001:2015. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

**Hasil** : Persiapan yang dilakukan dibagi menjadi dua, yaitu persiapan teknis dan dokumen. Persiapan teknis yang dilakukan adalah *awareness* dan pelatihan auditor internal, rapat instalasi rekam medis tidak dilakukan hanya koordinasi secara lisan, merapikan dan menata ulang ruangan dan *filling*, serta mengecek fasilitas. Persiapan dokumen yang dilakukan adalah menyiapkan SOP-SOP beserta bukti-bukti melakukan kegiatan tersebut, *jobdesk-jobdesk*, indikator mutu, form isu internal dan eksternal serta form peluang dan risiko yang disatukan menjadi satu folder dokumen ISO terintegrasi. Terdapat penambahan dan revisi SOP dari konsultan setelah melakukan tinjauan lapangan. Beberapa temuan audit internal tidak dilakukan perbaikan dan perbaikan yang dilakukan hanya penyisiran pada rak *filling*. Kendala persiapan yang dialami adalah keterbatasan waktu dan kurangnya sosialisasi dan komunikasi.

**Kesimpulan** : Persiapan audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dibedakan menjadi dua macam, yaitu persiapan teknis dan dokumen. Kendala persiapan yang dialami adalah keterbatasan waktu dan kurangnya sosialisasi dan komunikasi.

**Kata Kunci** : persiapan, audit, SMM ISO 9001:2015.

## ABSTRACT

**Background :** People need health services which safe and have a good quality, and can respond to their needs, so quality improvement, risk management, and patient safety should be applied to the hospital management for giving a comprehensive health services to the community. To ensure that the hospital repair the quality, increase the performance, and apply the risk management continuously, need a performance assesment of service that were given. One of standard indicator of the assesment is certification of Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015. Based on the preliminary study through interviews with head of the medical record installation at RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, it is known that the medical record installation has done the audit preparation and audit of QMS ISO 9001:2015 and has passed of QMS ISO 9001:2015.

**Purpose :** This research find out how audit preparation of Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah at medical record installation and problems in that preparation.

**Research method :** This research use descriptive research with a qualitative approach. This research planned by case study method. Subjects of this research are one of report officer, one of coding officer, one of filing officer, and the head of the medical record installation. Objects of this research are preparations thas has been done by medical record installation to complete klausul-klausul required in QMS ISO 9001:2015. Data were collected by interview, observation, and study documentation. Data validation use sources and techniques of triangulation.

**Results :** Preparations divided into two groups, there are technical preparation and documents preparation. The technical preparation is awareness and training of auditor internal, meeting of medical record installation not be done because the coordination is orally, fixing and rearranging the room and filing, and checking the facilities. Documents preparation is preparing SOP-SOP and the evidence, jobdescs, indicator of the quality, internal and external issues form and opportunities and risks form were collected into one document folder ISO integrated . There are additional and revision SOP from consultants after made a field reviews. Some problem in internal audit not to be repaired and improvement of internal audit's problems performed only scan on a filing rack. Problem of preparation is the limited time and lack of socialization and communication.

**Conclusion :** Preparations divided into two groups, there are technical preparation and documents preparation. Problem of preparation is the limited time and lack of socialization and communication.

**Keyword :** Preparation, audit, QMS ISO 9001:2015.