

PENERAPAN PEMETAAN GAGASAN (*CONCEPT MAPPING*) DALAM MANAJEMEN MUTU DI LABORATORIUM KLINIK

(The Implementation of Concept Mapping for Quality Management in a Clinical Laboratory)

H.Kahar

ABSTRACT

Quality laboratory services are always been monitored in order to improve the quality deficiencies. Some quality concepts have been implemented in laboratory quality assurance; concept mapping might be implemented as one of the choices. Concept mapping has often been implemented in various organizations such as in the clinical laboratory.

Key words: *concept mapping, clinical laboratory.*

PENDAHULUAN

Pengendalian mutu pelayanan laboratorium merupakan kegiatan yang selalu dilakukan dalam upaya memantapkan dan menjamin kualitas pelayanannya. Menurut Westgard¹ kegiatan yang terkait kualitas pelayanan laboratorium merupakan perjalanan yang perlu direncanakan agar sesuai dengan tujuannya. Laboratorium hendaknya menggambarkan keadaan saat ini, yakni keadaan sebelum perjalanan dilanjutkan. Yaitu merencanakan: bagaimana perjalanan akan dilaksanakan, bagaimana menentukan ke mana tujuan diharapkan, serta apa yang akan dilaksanakan untuk masa mendatang setelah perjalanan selesai. Sesuai pendapat Westgard,¹ aktivitas yang terkait kegiatan kualitas pelayanan laboratorium perlu dibuat pemetaan (*mapping*). Banyak cara yang dapat dilakukan, salah satu pilihan (*alternatif*) ialah dengan memetakan gagasan (*concept mapping*). Pemetaan gagasan (*Concept mapping*) merupakan proses konsepsi terstruktur yang menggambarkan secara visual hubungan antara ide atau pendapat. Pemetaan gagasan ini menggabungkan beberapa cara yang menghasilkan gambaran atau peta dari ide atau gagasan (konsep) individu atau kelompok. Terdapat beberapa istilah yang sama arti (*analog*) dengan pemetaan gagasan seperti: pemetaan cita-cita (*idea mapping*), pemetaan pikir (*mind maps*), pemetaan sebab (*causal mapping*) atau pemetaan pengetahuan (*cognitive mapping*).²

Pemetaan gagasan telah digunakan diberbagai bidang organisasi seperti dalam bidang bisnis,³ bidang kesehatan^{4,5} dan untuk peningkatan mutu.⁶

Secara umum, dalam kegiatan meningkatkan mutu dapat dijumpai beberapa hambatan diantaranya (a) komunikasi antar unit pelayanan atau bagian dari proses pelayanan yang kurang baik, (b) terlalu banyak langkah dalam suatu proses melayani dan (c) terganggunya penyatuan (*integrasi*) dan keseimbangan dalam keterkaitan unsur-unsur dalam pelayanan.⁷ Hambatan tersebut juga dihadapi oleh laboratorium klinik. Sehingga salah satu upaya untuk mengetahui hubungan antar penghambat atau pendorong dalam kegiatan peningkatan mutu dapat menggunakan pemetaan gagasan.

Pemetaan gagasan

Pemetaan gagasan merupakan metode kualitatif yang digunakan untuk menganalisis data yang telah disusun secara multidimensi dan menganalisis kluster, yang kemudian dianalisis secara berkelompok.³ Di samping itu, pemetaan gagasan dapat berupa penyatuan antara proses mengelompokkan secara kualitatif dan analisis secara kuantitatif.² Dalam manajemen laboratorium dapat dikelompokkan ke dalam unit pelaksana atau bagian dalam proses kegiatan pelayanan laboratorium.

Untuk menerapkan (*aplikasi*) pemetaan gagasan terdapat tiga tahapan (*fase*) dalam penyusunan, yaitu meliputi tahapan (*fase*) pertama yakni penelaahan situasi saat ini berdasarkan data yang ada misalnya dari laporan kegiatan seperti laporan tribulanan atau tahunan, hasil survei pelanggan/pengguna (*kastemer*) atau data lain yang menunjang. Setelah semua data

* Bagian Patologi Klinik FK Unair/RSU Dr. Soetomo.
email: hartono_kahar@telkom.net

terkumpul dilanjutkan memetakan (*mapping*) dan menganalisis berdasarkan tajuk (secara tematik) dan kelompok hasil pemetaan (*mapping*) dan diakhiri tahapan penyajian (presentasi) hasil analisis dan mengokohkan (validasi) hasil tersebut sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan berikutnya.³

Langkah pemetaan gagasan

Pemetaan gagasan merupakan kegiatan awal untuk mencari dan memetakan suatu keadaan yang berkaitan dengan fokus kegiatan meningkatkan mutu. Sehingga diperlukan kegiatan berdasarkan kaedah yang melibatkan unsur seperti keterlibatan semua perseorangan (personal) dalam pelayanan, pendataan yang tepat, dan analisis statistik yang dapat menggambarkan perubahan perbaikan mutu.⁸ Agar unsur tersebut dapat saling mendukung maka dibuat langkah strategis dalam menyusun pemetaan gagasan melalui 6 langkah terdiri atas persiapan dan merumuskan pokok bahasan, mencari masukan atau ide, menyusun (strukturisasi) masukan atau ide, menyampaikan masukan atau ide kedalam peta (map), penafsiran (interpretasi) hasil pemetaan dan pemanfaatan hasil pemetaan.²

Pada langkah mempersiapkan dan merumuskan pokok bahasan terdapat tiga kegiatan yakni pengenalan (identifikasi) daerah (area) atau satuan (unit) pelaksana yang akan diikuti sertakan dalam kegiatan pemetaan. Biasanya menggunakan tehnik bola salju (*snowball*) atau pengumpulan sampel berturut-turut (*successive sampling*).⁹ Langkah ini cukup penting untuk menetapkan peserta yang akan diikuti sertakan dalam kegiatan pemetaan. Kegiatan berikutnya bersama dengan peserta mengidentifikasi dengan fokus kegiatan, menyusun dan mengembangkan definisi operasional, kriteria dan hal yang berkaitan dengan kegiatan pemetaan. Kegiatan selanjutnya adalah menentukan jadwal kegiatan dan mempersiapkan fasilitas guna kegiatan pemetaan tersebut. Sebagai sarana pelaksanaan langkah persiapan ini dilakukan pertemuan rutin. Agar pertemuan ini sesuai dengan tujuannya, maka dilakukan beberapa aktivitas antara lain persiapan, pelaksanaan pertemuan, dan evaluasi pertemuan.¹⁰

Setelah persiapan dilaksanakan, dilanjutkan ke langkah berikutnya yakni penggalian masukan atau ide dari para peserta yang meliputi unit pelayanan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan laboratorium. Pendapat atau ide peserta dapat digali melalui pemasukan gagasan/idenya (*brainstorming*).^{8,9} Pemasukan gagasan/ide ini akan berhasil bila dapat melibatkan semua peserta untuk dapat berperan serta aktif yang dapat dilakukan dengan cara menjelaskan tujuan pemasukan gagasan/ide, tidak memberikan saran (komentar) atau

sanggahan terhadap idea yang diberikan peserta, serta peraturan lain yang disepakati bersama.⁸

Hasil pemasukan gagasan/ide yang telah dihimpun dari hasil kegiatan pada langkah kedua tersebut, dibuat daftar (tabulasi) kemudian dilakukan strukturisasi data dan mengelompokkan sesuai keterkaitannya dengan proses melayaninya di laboratorium klinik. Peserta diajak menentukan kesesuaian dalam penyusunannya (strukturisasi) tersebut.⁹

Data hasil penyusunan tersebut dikemukakan dalam bentuk data yang sudah teratur, kemudian dianalisis secara peneracaan multidimensi (*multidimensional scaling*) (MDS). Dari hasil analisis tersebut dapat dihasilkan beragam pemetaan. Hasil pemetaan disajikan oleh masing-masing peserta dalam pertemuan rutin, sehingga dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan misalnya perencanaan dan penilaiannya (evaluasi).⁹

Untuk kegiatan manajemen mutu pelayanan laboratorik banyak cara dapat dilakukan diantaranya dengan melakukan kegiatan berdasarkan pemetaan gagasan. Manfaat cara itu bagi manajemen di laboratorium antara lain dapat mengetahui bagaimana proses menginteraksi dalam laboratorium. Dengan mengetahui persitindakan (interaksi) tersebut dapat diketahui celah terjadinya kekurangan (defisiensi) dari interaksi yang dapat berpengaruh terhadap proses. Dengan demikian dapat memisahkan (lokalisasi) kelainan di dalam proses yang dapat menimbulkan masalah secara bersistem (sistemik). Dan selanjutnya, hal tersebut dipergunakan untuk merancang program perbaikan serta siasat (strategi) pelaksanaannya. Melalui pemetaan ini juga dapat dipergunakan untuk mengevaluasi keberhasilan atau hambatan yang ditimbulkan dengan menambahkan kegiatan (aktivitas) atau alur proses terhadap terhadap pelanggan/pengguna (kustomer) laboratorium. Selain itu, untuk melakukan identifikasi terhadap proses-proses yang memerlukan perbaikan atau desain ulang. Dengan demikian dapat diketahui apakah dengan penambahan tersebut akan mempersingkat dan meningkatkan arus proses pelayanan di laboratorium atau sebaliknya. Akhirnya, dari semua kegiatan tersebut akan meningkatkan efisiensi pelayanan laboratorium dan tercapai kepuasan pelanggan (kustomer).¹¹

SIMPULAN

Sebagai simpulan dapat dikemukakan bahwa pemetaan gagasan (*concept mapping*) merupakan salah satu cara yang dapat dipergunakan pada langkah awal dalam manajemen mutu pelayanan

laboratorium dengan tujuan membuat perencanaan yang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan sehingga perencanaan serta strategi tepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Westgard JO. Mapping The Road To Analytical Quality With Charts Of Operating Specifications <http://www.westgard.com/essayant.htm> (Accesed July 5, 2006).
2. Trochim WK and Kane M. 2005. Concept mapping: an introduction to structured conceptualization in healthcare. *International Journal for Quality in Health Care*, 17(3): 187–191.
3. Baldwin CM, Kroesen K, Trochim WM and Bell IR. Complementary and conventional medicine: a concept map. Research article. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 2004, 4(2): 1–15.
4. Trochim WK, Cook JA., and Setze R. Using concept mapping to develop a conceptual framework of staff's view of a supported employment program for individuals with severe mental illness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1994, 62(4): 766–775.
5. Anderson LA, Gwaltney MK, Sundra DL, Brownson RS, Kane M, Cross W, Mack R, Schwartz R, Sims T, White C. Using concept mapping to develop a logic model for the prevention research centers program. *Preventing chronic disease* 2006, 3 (1) January: 1–8.
6. Schweighofer E, Rauber A and Dittenbach W. Improving the Quality of labels for self-organising maps using fine-tuning. <http://www.ifs.tuwien.ac.at/~mbach> (Accesed December 12, 2005).
7. Gaucher EJ and Coffey RJ. Total quality in healthcare theory to practice. San Francisco, Jossey-Bass publisher, 1993.
8. Schroeder P. Improving quality and performance, concept, program and technique. Mosby, St. Louis, 1994.
9. Trochim WK and Cabrera D. The complexity of concept mapping for policy analysis. *E:CO Issue vol.7 No.1.*, 2005, 11–22.
10. Timothy KJ and Joseph PA. Meeting management and group character development. *Journal of Managerial Issues*, Summer 1999. <http://www.allbusiness.com/periodicals/article/282656-1.html>. (Accesed February 1, 2006)
11. Boehringer R and King P. Process mapping gives great direction. Orion Development Group Mountain lakes, NJ. Deans Hill Systems Limited 2000. <http://www.odgroup.com> (accesed January 15, 2006).