



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

SURAT TUGAS

Nomor : 39A/F.7-UMJ/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. dr. Muhammad Fachri, Sp.P, FAPSR, FISR
NID/NIDN : 20.1096/0308097905
Jabatan : Dekan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan

dengan ini menugaskan:

Nama : Nuryaningsih, M.Keb
NIDN : 0310068302
Jabatan : Dosen Prodi Kebidanan Program Sarjana FKK-UMJ

Untuk membuat pengembangan bahan ajar dalam bentuk power point tentang Indikator Mutu Pelayanan Kebidanan dalam MK Pelayanan Kebidanan (BDN 6603) Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023.

Demikian surat tugas ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagai amanah.

Jakarta, 13 Maret 2023
Dekan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan UMJ



Dr. dr. Muhammad Fachri, Sp.P, FAPSR, FISR
NID/NIDN : 20.1096/0308097905

Program Studi : **Kampus A** • Kedokteran (S1) • Profesi Dokter

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat Timur - Tangerang Selatan
Banten Kode Pos 15419, Telp : 749-2135 Fax : 749-2168

Kampus B • Kedokteran (S1) • Profesi Dokter • Profesi Bidan
• Sarjana Gizi (S1) • Diploma III Kebidanan (DIII)

Jl. Cempaka Putih Tengah XXVII, No. 46, Jakarta, Telp/Fax : 424-0857
Jl. Cempaka Putih Tengah 1/1, Jakarta, Telp/Fax : 421-6417



INDIKATOR MUTU PELAYANAN KEBIDANAN

NURYANINGSIH, M.Keb

TUJUAN BELAJAR



Setelah mengikuti perkuliahan ini, mahasiswa mampu:

Memahami indikator mutu pelayanan Kebidanan

Mengidentifikasi indikator pelayanan Kebidanan



REFERENSI



MANAJEMEN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN
Untuk BIDAN

*Syafrudin, dkk. 2010.
Manajemen mutu pelayanan
kesehatan untuk bidan. Jakarta:
Trans Info Media*



*Sondakh J, dkk. 2014. Mutu
Pelayanan Kesehatan dan
Kebidanan. Jakarta: Salemba
Medika*

PENDAHULUAN





- Seorang perempuan umur 31 tahun P3A0 Nifas 4 hari di Puskesmas sedang mempersiapkan pulang ke rumah. Klien mengeluhkan pengalaman persalinan yang tidak menyenangkan ketika diperlakukan tidak nyaman oleh bidan yang bertugas. Bidan koordinator di Puskesmas mendengar keluhan dan segera menegur bidan tersebut. Bidan koordinator selanjutnya mencanangkan pentingnya asuhan sayang ibu dan bayi saat proses persalinan.
- Diskusikan indikator mutu pelayanan pada kasus di atas!

PENGERTIAN



INDIKATOR Pengukuran tidak langsung suatu peristiwa atau kondisi. contoh: berat badan bayi dan umurnya adalah indikator status nutrisi dari bayi tersebut (wilson & sapanuchart, 1993)

Variabel yang mengindikasikan atau menunjukkan satu kecenderungan situasi, yang dapat dipergunakan untuk mengukur perubahan (green, 1992)

Variable untuk mengukur suatu perubahan baik langsung maupun tidak langsung (who, 1981)



PENGERTIAN



INDIKATOR

MUTU

PELAYANAN

KEBIDANAN

Suatu ukuran penatalaksanaan klien atau keluaran dari layanan kebidanan

Tolak ukur yang menunjukkan tercapai tidaknya suatu standar pelayanan Kebidanan



KLASIFIKASI INDIKATOR



INDIKATOR MUTU PELAYANAN KEBIDANAN

Indikator input (struktur) merujuk pada sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan aktivitas personel, alat/fasilitas, informasi, dana, peraturan/kebijakan. Struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen keuangan, sumber daya manusia lainnya di fasilitas kesehatan.

Indikator proses adalah memonitor tugas atau kegiatan yang dilaksanakan.

Indikator output mengukur hasil meliputi cakupan, termasuk pengetahuan, sikap, dan perubahan perilaku yang dihasilkan oleh tindakan yang dilakukan. Indikator ini juga disebut indicator effect. Proses merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga profesional lainnya) dan interaksinya dengan klien. Proses mencakup diagnosa, rencana pengobatan, indikasi pengobatan, indikasi tindakan, prosedur dan penanganan kasus.

Indikator outcome dipergunakan untuk menilai perubahan atau dampak (impact) suatu program, perkembangan jangka panjang termasuk perubahan status kesehatan masyarakat/penduduk. Outcomes adalah hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap klien. dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan baik positif maupun negatif.



STANDAR PROFESI BIDAN (Permenkes No. 320 tahun 2020)



SPB dibuat untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan Kebidanan terstandar oleh Bidan yang kompeten

Bertujuan khusus sebagai acuan untuk kegiatan pembinaan dan evaluasi pelayanan Kebidanan

Bermanfaat bagi bidan sebagai pedoman dalam pelaksanaan praktik Kebidanan dan alat ukur kemampuan diri

Bermanfaat bagi masyarakat dalam menentukan pilihan dalam memperoleh pelayanan Kebidanan



PELAYANAN KEBIDANAN YANG BERMUTU

Pengertian

adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

STANDAR OUTCOME



Pengertian

- Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap klien

Lanjutan

- Adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan baik positif maupun negatif.

Outcome jangka pendek

- Hasil dari segala suatu tindakan tertentu atau prosedur tertentu

Outcome jangka panjang

- Status kesehatan dan kemampuan fungsional klien



STANDAR OUTCOME



Kepuasan Pelanggan

Ketepatan

Efektivitas dan Efisiensi

KEPUASAN PELANGGAN



Persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2002)

Atau suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan

KEPUASAN PELANGGAN

KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan yang mengacu pada kode etik dan standar pelayanan profesi

1. Hubungan dokter-pasien atau bidan-klien
2. Kenyamanan pelayanan
3. Kebebasan melakukan pilihan
4. Pengetahuan dan kompetensi teknis
5. Efektifitas Pelayanan
6. Keamanan Tindakan

Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

1. Ketersediaan pelayanan kesehatan
2. Kewajaran pelayanan kesehatan
3. Kesinambungan pelayanan kesehatan
4. Penerimaan pelayanan kesehatan
5. Ketercapaian pelayanan kesehatan
6. Keterjangkauan pelayanan kesehatan
7. Efisiensi Pelayanan kesehatan
8. Mutu Pelayanan kesehatan

TINGKAT KEPUASAN



1. Bila penampilan kurang dari harapan
→ Pelanggan tidak dipuaskan
2. Bila penampilan sebanding dengan harapan
→ Pelanggan puas
3. Apabila penampilan melebihi harapan
→ Pelanggan amat puas atau senang

KEPUASAN PELANGGAN DIPENGARUHI



Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting

Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh para petugas kesehatan, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (compliance)

Biaya (cost)

Bukti langsung penampilan fisik (*tangibility*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi

KETEPATAN



Ketepatan

1. Ketepatan dalam aturan dan hukum

2. Etika Profesi

3. Professionalisme dan keahlian

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI



Efektivitas

- Seberapa besar suatu tujuan sedang atau telah tercapai atau suatu yang hendak ditingkatkan
- Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Efisiensi

- Ukuran mengenal hubungan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang telah dikeluarkan atau bagaimana mencapai hasil akhir hanya dengan menggunakan sarana yang perlu

HARAPAN PELANGGAN



Pengertian Perkiraan pelanggan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya (Zeithmal, 1993)

Harapan pelanggan merupakan hubungan erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan

Dalam menilai sebuah pelayanan, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan

PENINGKATAN KINERJA BIDAN



Gambar: Peningkatan kinerja bidan (dr. Gempur, 2004:15)



PRINSIP PERBAIKAN MUTU





“Ada dua nikmat yang kebanyakan orang merugi padanya: waktu luang dan kesehatan” (H.R Bukhari)

