



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

SURAT TUGAS

Nomor : 76A/F.7-UMJ/IV/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 Manajemen Mutu Terpadu 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, 17 April 2023
Dekan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan UMJ



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

MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) dalam PELAYANAN KEBIDANAN



TUJUAN PEMBELAJARAN

Akhir Pembelajaran MAHASISWA MAMPU:

MEMFORMULASIKAN MANAJEMEN TERPADU (MMT) dalam Pelayanan Kebidanan



REFERENSI

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

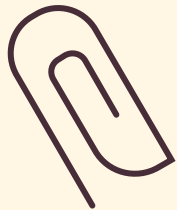


02

Mamik. 2017.
Manajemen Mutu
Pelayanan Kesehatan
dan Kebidanan.
Sidoardjo: Zifatama
Jawara



03 Satrianegara MF,
Saleha S. 2009. Buku
Ajar Organisasi dan
Manajemen
Pelayanan Kesehatan
serta Kebidanan.
Jakarta: Salemba
Medika





PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang bermutu.



B

A

C

PENGERTIAN MMT

01 PULUNGAN (2001)

Manajemen Mutu Terpadu adalah salah satu pola manajemen organisasi yang berisi seperangkat prosedur yang dapat digunakan oleh setiap orang dalam upaya memperbaiki kinerja secara terus menerus.

03 HARIANTO (2005)

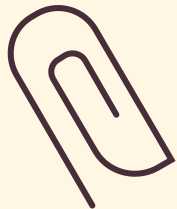
Merupakan sebuah konsep yang meliputi usaha meningkatkan mutu secara terus menerus pada semua tingkatan manajemen dan seluruh struktur yang terdapat dalam organisasi

02 TJIPTONO & DIANA (2004)

Merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk jasa, manusia, proses dan lingkungannya

04 RUSSEL & TAYLOR (2008)

Merujuk pada penekanan kualitas meliputi organisasi secara keseluruhan mulai dari pemasok hingga pelanggan



“Manajemen Mutu Terpadu adalah seperangkat prinsip dan cara-cara mengelola mutu organisasi yang bersifat terpadu yang meliputi kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan dengan tujuan memberikan kepuasan pada pengguna jasa organisasi.”

–MAMIK 2017



SEJARAH MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)

01

Total
Quality
Management

BAGAIMANA AWAL MULA?

Awal mula mutu produk ditentukan oleh produsen, perkembangan selanjutnya mutu produk ditentukan pembeli bukan menjual **PRODUK YANG DAPAT DIPRODUKSI** tapi **diBUTUHKAN** oleh pembeli



SEJARAH MMT

F.W. TAYLOR (1856-1915)

Seorang insiyur yang dikenal sebagai "*Bapak Manajemen Ilmiah*" mengembangkan satu seri konsep yang merupakan dasar dari pembagian kerja (*defision of work*). Analisis dengan *pendekatan gerak dan waktu* untuk pekerjaan manual.

EDWARD DEMING (1900-1972)

Lahir tahun 1900, mendapat gelar Ph.D tahun 1972, memberikan pengetahuan tentang pengendalian mutu secara statistik yang menyatakan "*Quality is not determined on the shop floor but in the executive suite*"

SHEWHART (1891-1967)

Seorang ahli statistik yang bekerja pada "Bell Labs" selama periode 1920-1930, memiliki buku "*The Economics Control of Quality Manufactured Products*", berkontribusi dalam usaha memperbaiki **MUTU BARANG** hasil pengolahan.

PROF. JURAN (1945)

Mempraktekkan konsep mutu dan alat-alat yang dirancang untuk pabrik di Jepang ke dalam suatu seri konsep yang menjadi suatu dasar bagi suatu "*management process*" yang terpadu. Juran mendemonstrasikan 3 proses manajerial untuk mengelola keuangan suatu organisasi dikenal trilogi Juran yaitu *Finance Planning, Finanacial Control,* dan *Financial Improvement.*

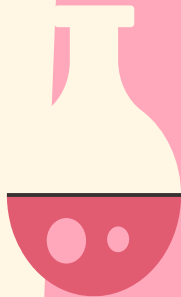
Simpulan

Para ahli tersebut sependapat bahwa:

“Konsep pentingnya perbaikan mutu secara terus menerus bagi setiap produk walaupun tehnik yang diajarkan berbeda-beda”



HUBUNGAN MMT dengan PELAYANAN KESEHATAN



PRINSIP-PRINSIP MMT

Ada 4 Prinsip utama dalam MMT (Menurut Hansler dan Brunei dalam Christoper, 1993 yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Kualitas tidak hanya kesesuaian dengan spesifikasi tertentu tetapi kualitas ditentukan dengan pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diupayakan untuk dpuaskan dalam segala aspek termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas pelayanan kesehatan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Konsep prioritas yaitu dengan penggunaan data yang ada manajemen dan tim dapat memfokuskan pada situasi tertentu yang vital. Konsep variabilitas kinerja manusia yaitu manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

2. Respek terhadap setiap orang

Tenaga kesehatan merupakan Sumber Daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan

4. Perbaikan berkesinambungan

Setiap pelyanan kesehatan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan dengan PDCA (Plan, Do, Check dan Action)

LANJUTAN.... PRINSIP-PRINSIP MMT

Menurut Russel dan Taylor dalam Fitriani, 2008, Prinsip-prinsip MMT yaitu:



KOMPONEN DALAM MMT

Ada 10 Komponen unsur utama dalam MMT (Menurut Goetsch dan Davis, 1994) yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan

Dalam MMT, pelanggan internal dan pelanggan eksternal merupakan penentu. Pelanggan eksternal penentu kualitas jasa atau kualitas produk, sedangkan pelanggan internal berperan dalam penentuan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa,

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang didesain tersebut

2. Obsesi terhadap kualitas

Pelayanan kesehatan yang menerapkan MMT, penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, Pelayanan kesehatan harus terobsesi memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.

4. Komitmen Jangka Panjang

MMT merupakan paradigma baru dalam Pelayanan Kesehatan, untuk itu diperlukan komitmen jangka panjang agar penerapan MMT dapat berjalan sukses dalam pelayanan kesehatan.

5. Kerjasama

Kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin serta dibina baik antar sivitas maupun dengan lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.

KOMPONEN DALAM MMT

Ada 10 Komponen unsur utama dalam MMT (Menurut Goetsch dan Davis, 1994) yaitu:

6. Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

8. Kebebasan yang Terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan sivitas dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur penting yang dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab, namun demikian kebebasan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Pelayanan kesehatan yang menerapkan MMT, pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang fundamental. Dengan belajar, setiap orang dalam Pelayanan Kesehatan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya

9. Kesatuan Tujuan

Agar MMT dapat diterapkan dengan baik, maka pelayanan kesehatan harus memiliki kesamaan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan penerapan yang penting dalam MMT. Manfaat yang didapatkan dalam keterlibatan ini yaitu meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan, rencana yang baik atau perbaikan yang efektif serta keterlibatan karyawan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab.

PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT)

Menurut Soeharso Hardjosoedarmo, 1996:40, untuk menjamin suatu keberhasilan pengimplementasian MMT dalam Pelayanan Kesehatan, yaitu:

1

Tanamkan Satu Falsafah Kualitas

Pada proses ini manajemen dan karyawan harus memahami sepenuhnya bahwa untuk memenuhi kelangsungan hidup pelayanan kesehatan secara berkesinambungan dalam iklim persaingan, maka pelayanan kesehatan harus mencapai kualitas total.

2

Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu. Dari tahap pertama pemimpin harus mampu memberikan contoh yang baik, dalam pola sikap, pola pikir, maupun pola tindak dan menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu.

3

Adanya perubahan terhadap sistem yang lebih kondusif

Melakukan evaluasi (struktur organisasi, proses kegiatan, prosedur kendali mutu, kebijaksanaan pengembangan, dan sumber daya manusia) terhadap sistem dan prosedur yang ada dalam Pelayanan Kesehatan.

4

Didik, latih dan berdayakan seluruh karyawan

Langkah selanjutnya melakukan pelatihan tentang kualitas total kepada seluruh karyawan termasuk para manajer. Dalam pemberdayaan ini, karyawan diberi kepercayaan, tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk mengorganisasikan diri ke dalam *self managing team* guna perbaikan proses dalam mencapai mutu produk atau jasa.



LANGKAH-LANGKAH MMT

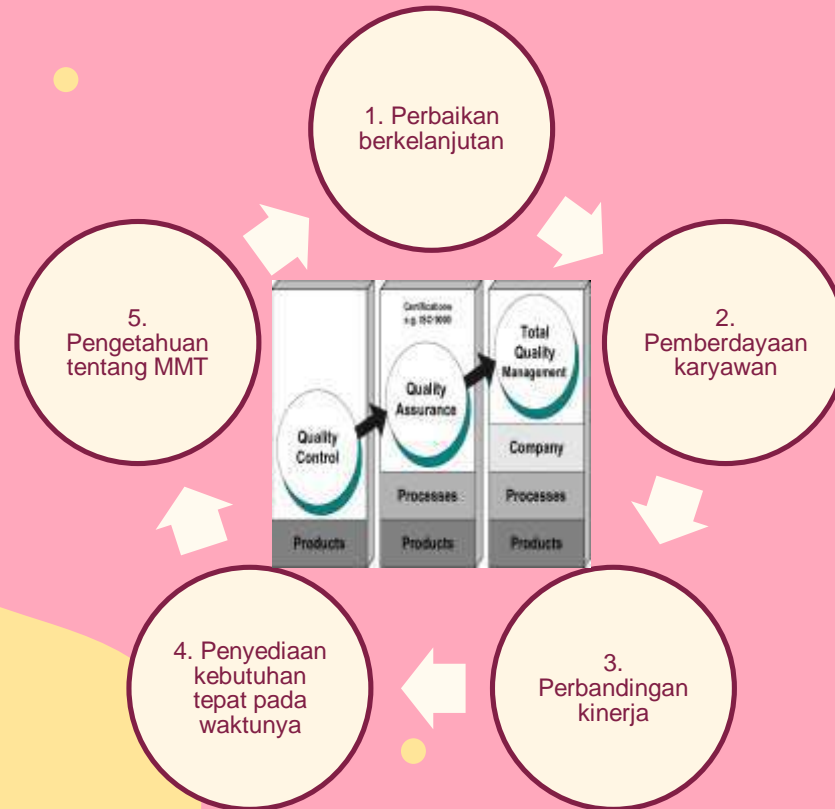
Ahli Mutu W. Edward Deming menggunakan 14 langkah untuk menerapkan perbaikan mutu yang dikenal dengan “*Deming’s Fourteen Points*”, yaitu:

1. Ciptakan dan umumkan kepada semua pegawai suatu pernyataan tentang maksud dan tujuan organisasi/pelayanan kesehatan
2. Pelajari filsafat baru, manajemen puncak dan setiap orang
3. Pahami maksud inspeksi untuk meningkatkan proses dan reduksi biaya
4. Akhiri praktek pemberian penghargaan bisnis yang berdasarkan pada daftar harga saja
5. Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa pelayanan
6. Lembagakan pelatihan
7. Ajarkan dan lembagakan kepemimpinan
8. Hilangkan rasa takut, ciptakan kepercayaan, ciptakan iklim inovasi
9. Optimasi ke arah maksud dan tujuan organisasi/pelayanan kesehatan, tim, kelompok dan karyawan
10. Eliminasi desakan anjuran untuk kerja keras
11. Eliminasi angka kuota, lembagakan metode peningkatan, eliminasi manajemen berdasarkan sasaran
12. Singkirkan penghalang yang merampas kebanggan karyawan
13. Doronglah pendidikan dan peningkatan pribadi setiap orang
14. Buatlah kegiatan untuk meyelenggarakan transformasi



KONSEP MMT YANG EFEKTIF

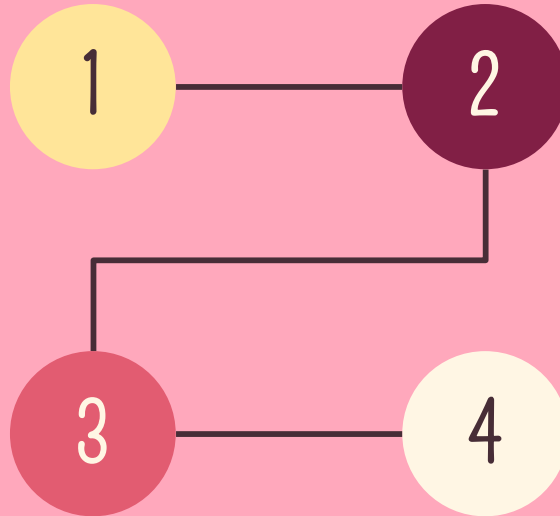
5 KONSEP PROGRAM MMT YANG EFEKTIF MENURUT RENDER DAN HERIZER, 2004 yaitu:



ABSOLUT MUTU (Menurut Crosby ada 4)

Mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan

Penampilan mutu adalah "*zero defect*" (tanpa cacat)

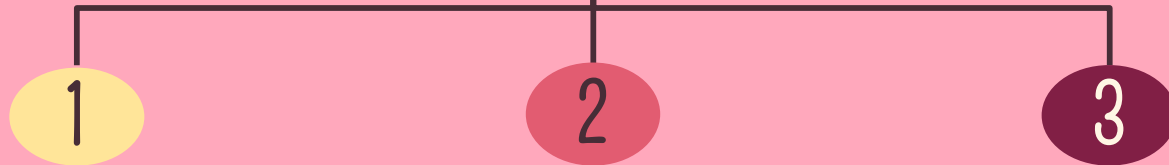


Sistem mutu adalah pencegahan

Ukuran mutu adalah harga ketidaksesuaian

MEKANISME PENINGKATAN MUTU PELAYANAN

(Menurut Prof. Juran/ "Trilogi Juran") dilakukan 3 tahap, yaitu:



Perencanaan Mutu :

1. Menentukan pelanggan
2. Menentukan Kebutuhan pelanggan
3. Mengembangkan gambaran produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan
4. Mengembangkan proses yang mampu menghasilkan produk sesuai dengan gambaran produk
5. Mentransfer rencana menjadi kebutuhan pelaksanaan

Pengendalian Mutu

:

1. Mengevaluasi kinerja produk saat ini
2. Membandingkan kinerja sesungguhnya dengan tujuan produk
3. Melaksanakan/memperbaiki perbedaan

Peningkatan Mutu :

1. Mengembangkan infrastuktur
2. Mengidentifikasi proyek peningkatan mutu
3. Membentuk tim mutu
4. Menyiapkan tim dengan Sumber Daya dan pelatihan serta motivasi untuk mendiagnosis penyebab, menstimulasi perbaikan dan mengembangkan pengawasan untuk mempertahankan peningkatan.

HAMBATAN PENERAPAN MMT

Menurut Hittman, 1993, ada beberapa hambatan yang sering dihadapi dalam menerapkan MMT yaitu:



SISTEM DAN MEKANISME PENINGKATAN MUTU PELAYANAN TERUS -MENERUS

Untuk memperkuat budaya organisasi, semua kegiatan harus menuju peningkatan mutu yang terus-menerus dengan 10 pilar utamanya yaitu:

1. Visi Manajemen dan Komitmen

Nilai organisasi dan komitmen dari semua level sangat diperlukan

2. Tanggung Jawab

Agar setiap orang bertanggung jawab, maka perlu standar yang kuat

3. Pengukuran umpan balik

Perlu dibuat sistem evaluasi sehingga dapat mengukur apakah kita mempunyai informasi yang cukup

4. Pemecahan masalah dan proses perbaikan

Ketepatan waktu, pengorganisasian sistem yang efektif untuk menyelesaikan keluhan, dan masalah sistem memerlukan proses perbaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan

5. Komunikasi

Perlu adanya mekanisme komunikasi yang jelas. Jika tidak ada informasi, maka petugas atau staf merasa diabaikan dan tidak dihargai.

LANJUTAN...

6. Pengembangan Staf dan Pelatihan

Pengembangan staf dan pelatihan berhubungan dengan pengembangan sumber daya yang dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan

8. Penghargaan dan Pengakuan

Sebagai bagian dari strategi, perlu memberikan penghargaan dan pengakuan kepada visi pelayanan dan nilai sehingga individu maupun tim mendapat insentif untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

7. Keterlibatan Tim Kesehatan

Perlu keterlibatan tim kesehatan agar mereka terlibat dan berperan serta dalam strategi organisasi

9. Keterlibatan dan Pemberdayaan staf

Staf yang terlibat adalah staf yang mempunyai keterikatan dan tanggung jawab.

10. Mengingat kembali dan pemberdayaan

Petugas harus diingatkan tentang prioritas pelayanan yang harus diberikan

SIMPULAN

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) berfokus pada **PENINGKATAN PROSES**, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Setiap orang terlibat dalam menentukan, memahami, dan meningkatkan secara terus menerus proses yang dibawah kendali dan tanggung jawabnya
- Setiap orang memiliki komitmen untuk memuaskan pelanggannya
- Peningkatan mutu dengan menggunakan pendekatan ilmiah dengan data yang valid, statistik dan melibatkan semua orang
- Adanya pemahaman atas sifat-sifat variasi
- Kerja sama tim dalam berbagai bentuk, baik *part time* atau *full time*
- Ada komitmen untuk mengembangkan karyawan melalui pelibatan dalam pengambilan keputusan
- Mendorong dan mewujudkan partisipasi setiap orang
- Adanya program pelatihan dan pendidikan serta dipandang sebagai investasi.



“Di antara tanda-tanda orang yang bijaksana ialah: hatinya selalu berniat suci, lidahnya selalu basah dengan dzikrulloh, kedua matanya menangis karena penyesalan (terhadap dosa), segala perkara dihadapinya dengan sabar dan tabah, mengutamakan kehidupan akhirat daripada kehidupan dunia”

-Syaidina Ustman bin Affan-