



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

SURAT TUGAS

Nomor : 82A/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 Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan dan 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, 20 April 2023
Dekan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan UMJ



Dr. dr. Muhammad Fachri, Sp.P, FAPSR, FISR
NID/NIDN : 20.1096/030809790



KONSEP DASAR MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN

Nuryaningsih, M.Keb

Surat Al Maidah Ayat 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدَّقْتُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertawalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah maha berat siksa-Nya”. (Q.S. Al-Maidah ayat 2)





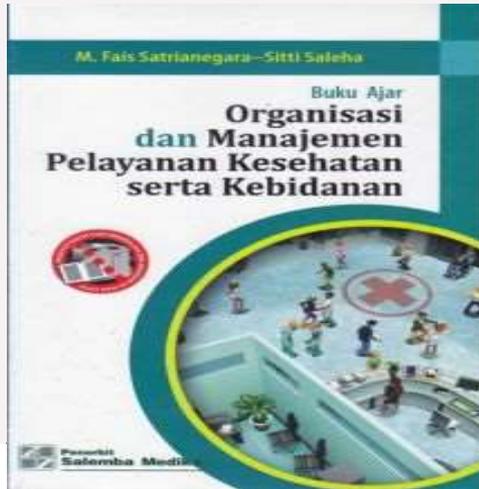
Tujuan Pembelajaran

Mahasiswi mampu memahami konsep dasar Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan



Referensi

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



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



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



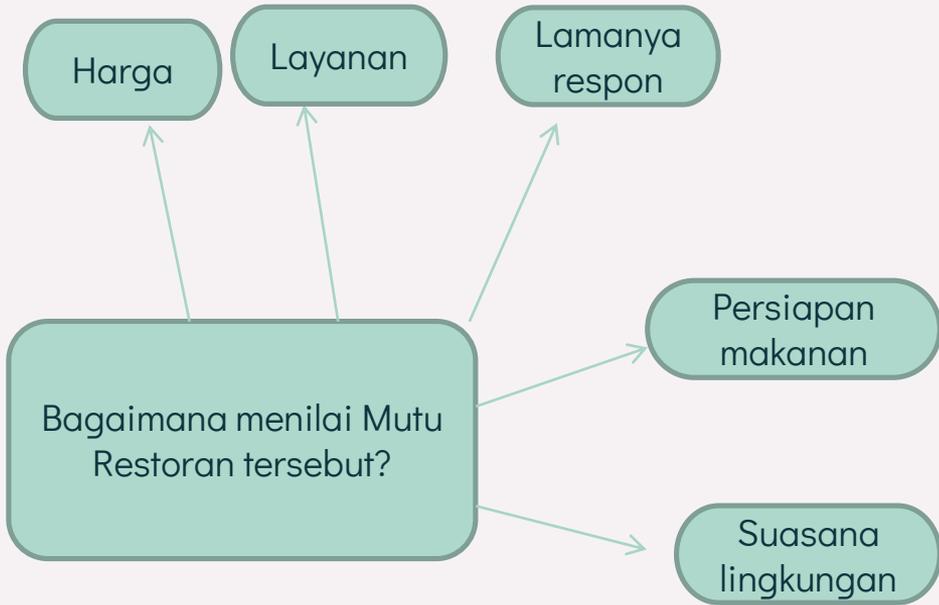
JIKA MELIHAT RUANGAN DI RS INI



JIKA MAKAN DI RESTORAN INI



Jika makan di
sebuah
restoran





PENGERTIAN MUTU

Mutu adalah keseluruhan karakteristik atau sifat barang atau jasa atau program yang sempurna dan sesuai dengan standar serta kecocokan untuk konsumen

Josep M. Juran

- Kecocokan untuk pemakaian
- Yang ditekankan adalah orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan

Donabedian

Sifat yang dimiliki oleh suatu program

Winston Dictionary

Tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati

Crosby

Kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan

Din ISO 8402

Totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna

Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan



Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien



Suatu keputusan yang berhubungan dengan proses pelayanan memberikan kontribusi terhadap nilai *outcome (Donabedian)*



Timbulnya kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Depkes RI, 2000)

Mutu Pelayanan Kebidanan



Pelayanan kebidanan: bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga berkualitas, berfokus pada pelayanan kesehatan ibu, anak, kespro/ KB



Tingkat kesempurnaan dan standar yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kebidanan (pelayanan yang berfokus pada KIA, Kespro dan KB) untuk mengurangi tingkat kematian

Manajemen Mutu
(upaya
menciptakan mutu
yang konstan
melalui setiap aspek
dalam kegiatan
organisasi)

The diagram consists of two teal circles connected by a teal arrow pointing from left to right. The left circle contains the text 'Manajemen Mutu (upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi)'. The right circle contains the text 'Falsafah Mutu'. In the bottom right corner, there are decorative abstract shapes in teal and orange.

Falsafah Mutu

Prasyarat Pokok Pelayanan Kesehatan



Persepsi/Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya aktifitas (pelayanan yang diterima) yang dapat dirasakan oleh suatu objek (Nugroho J. Setiadi, 2003)



Konsumen/ klien/ Masyarakat (berkaitan dengan harapan klien)



Pemberi Pelayanan (berkaitan dengan tersedianya pelayanan kesehatan)



Penyandang dana (asuransi) (berkaitan dengan efektif dan efisien dari pelayanan kesehatan)



Pemilik sarana pelayanan kesehatan (berkaitan dengan terpenuhinya biaya operasional dan pemeliharaan dengan tarif yang berasal dari klien/pasien)



Administrator layanan kesehatan dapat menyusun prioritas dalam menyediakan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan klien/pasien serta pemberi layanan kesehatan)

Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan

DIMENSI KEPUASAN

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. Kesiambungan pelayanan kesehatan
4. Penerimaan pelayanan kesehatan
5. Ketercapaian pelayanan kesehatan
6. Keterjangkauan pelayanan kesehatan
7. Efisiensi Pelayanan kesehatan
8. Mutu Pelayanan kesehatan

Dimensi Mutu dalam Pelayanan Kesehatan



Kompetensi Teknis

Pengetahuan dan keterampilan pemberi pelayanan kesehatan harus kompeten



Akses atau jangkauan pelayanan

Jarak atau tempat pelayanan dapat terjangkau, harga/tarif harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan komunikasi saat pemberian pelayanan harus dapat dimengerti masyarakat

Efektifitas Pelayanan

Teknologi yang digunakan dalam standar pelayanan sudah dapat memberikan kesembuhan bagi pasien atau menambah kesejahteraan klien

Lanjutan.....Dimensi Mutu



Hubungan antar manusia

Interaksi antara pemberi pelayanan dengan klien atau pasien sangat penting dalam kaitannya dengan mutu pelayanan kesehatan

Efisiensi pelayanan

Terwujudnya kesesuaian yang optimal antara sumber daya yang dapat dipikul oleh masyarakat/klien/pasien dan sarana pelayanan kesehatan

Kesinambungan Pelayanan

Pasien atau klien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan,berkesinambungan dan memiliki akses rujukan yang diperlukan



Lanjutan.....Dimensi Mutu



Kenyamanan/Kenikmatan

Keamanan Pelayanan

elayanan kesehatan harus aman dari risiko cedera, efek samping dan bahaya-bahaya lain

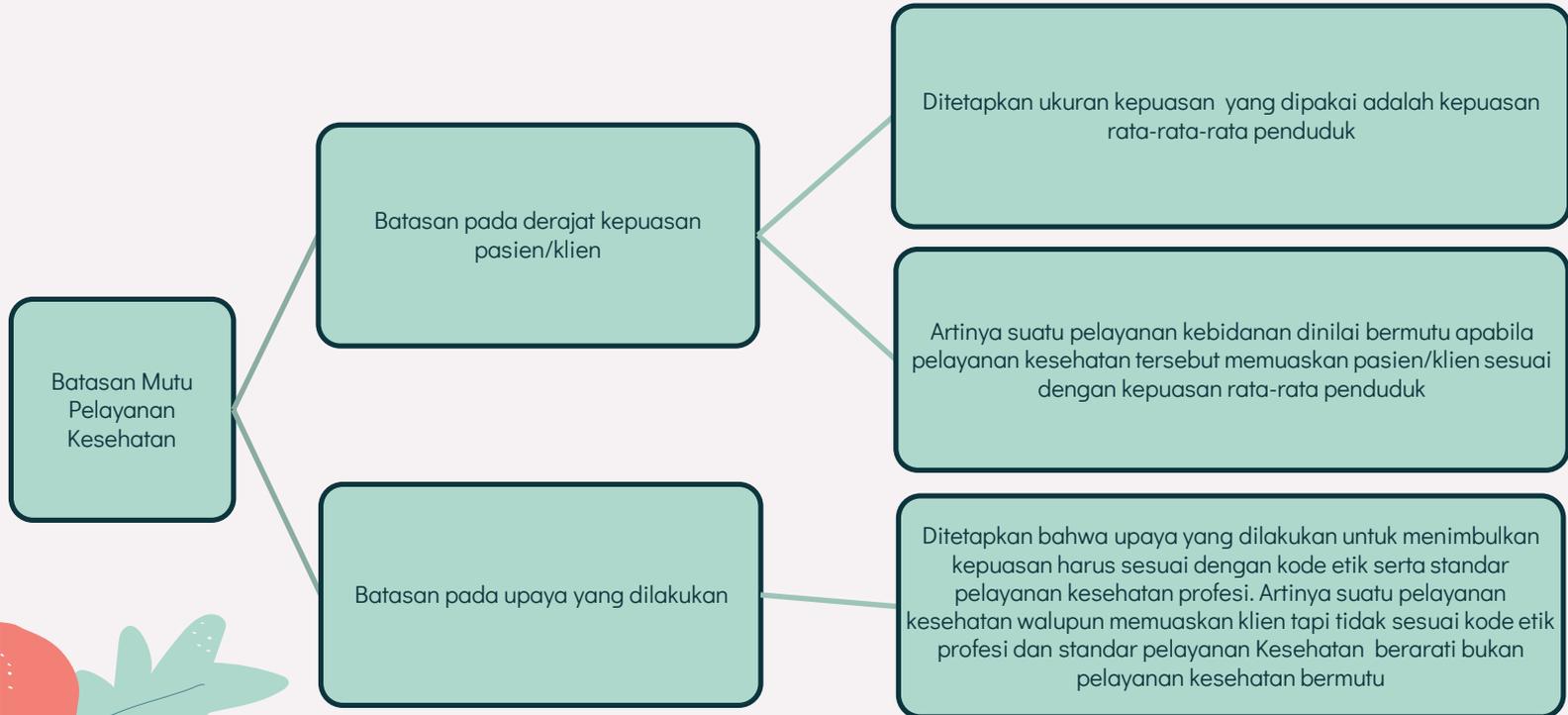
Tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat memengaruhi kepuasan klien/ pasien untuk datang kembali ke tempat pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan lanjutan

Informasi kepada pengunjung

Infomasi yang diberikan harus jelas termasuk jam besuk dan biaya-biaya pemeriksaan, dll



Batasan mutu Pelayanan Kesehatan



Komponen Mutu Pelayanan Kesehatan



Terdapat 5 faktor pokok yang berperan penting
Yang menentukan manajemen mutu kesehatan
(menurut Komisi Pendidikan Administrasi kesehatan AS)

MASUKAN (INPUT)



Sumber (resources), terdiri dari 3 yaitu tenaga (ahli dan tidak ahli), modal (bergerak dan tidak bergerak) dan alamiah

Segala sesuatu yang dapat dipakai untuk menghasilkan barang atau jasa.

Tata Cara (Procedures)

Berbagai kemajuan IPTEK kesehatan yang dimiliki dan diterapkan

Kesanggupan (Capacity)

Keadaan fisik, mental dan biologis tenaga pelaksana



PROSES (PROCESS)



Nama lain proses

Pengertian



Langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Proses dikenal dengan **FUNGSI MANAJEMEN** yaitu **Planning** (penyusunan anggaran), **Organizing** (penyusunan staf), **Actuating** (pengarahan, pengkoordinasian, bimbingan, penggerakan), **Controlling** (pengawasan) (**POAC**)



Pendekatan proses



Semua metode dengan cara bagaimana pelayanan dilakukan



KELUARAN (OUTPUT)



Pengertian

Hasil dari suatu pekerjaan manajemen atau hasil pelaksanaan kegiatan atau hasil yang dicapai dalam jangka pendek

Nama lain out put

Out put dikenal dengan **pelayanan kesehatan (*health services*)** (contoh: akhir dari kegiatan pemasangan infus), **SEDANGKAN *Out come*** (hasil yang terjadi setelah pelaksanaan kegiatan jangka pendek), contoh: terjadi flebitis setelah 3x24 jam pemasangan infus

Macam Out put (pelayanan kesehatan)

1. Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)
2. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)



SASARAN (TARGET)



Sasaran ditujukan:

Pengertian



Kepada siapa output yang dihasilkan, yakni upaya kesehatan tersebut ditujukan

1. UKP untuk perseorangan
2. UKM untuk masyarakat (keluarga dan kelompok)

Macam Sasaran



1. Sasaran langsung
2. Sasaran tidak langsung



DAMPAK (IMPACT)



Pengertian

Akibat yang ditimbulkan oleh output. Bagi manajemen kesehatan dampak yang diharapkan adalah untuk meningkatkan **DERAJAT KESEHATAN**

Ketercapaian Peningkatan Derajat Kesehatan, jika **TERPENUHI:**

1. Kebutuhan kesehatan (*health needs*)
2. Tuntutan kesehatan (*health demands*)

Sifat Kebutuhan dan Tuntutan kesehatan

1. Kebutuhan bersifat objektif dan mutlak (sangat ditentukan oleh masalah kesehatan di masyarakat)
2. Tuntutan bersifat subjektif dan pemenuhannya fluktuatif (sangat dipengaruhi oleh teknologi kedokteran)





PANDANGAN KLIEN/PASIEEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN

1. Bidan terlatih dengan baik
 2. Melihat dokter yang sama setiap visite
 3. Perhatian pribadi dokter/ bidan terhadap pasien/klien
 4. Privacy dalam diskusi penyakit atau perkembangan ruang lingkup Kebidanan
 5. Biaya lebih terbuka
 6. Waktu tunggu dokter yang singkat
 7. Informasi langsung dari dokter
 8. Ruang istirahat yang baik
 9. Staf yang menyenangkan
 10. Ruang tunggu yang nyaman
- 



PANDANGAN PENYEDIA LAYANAN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN

1. Perilaku seseorang terhadap pasien/klien, dokter/bidan, dsb
 2. Koordinasi antar peran masing-masing, interdepartemen
 3. Jumlah kontak dengan pasien/klien
 4. Kepuasan pasien/klien dan hal-hal yang menyenangkan
 5. Keterampilan medis dan fasilitas fisik
 6. Kelangsungan perawatan atau asuhan, dokter yang sama visite pasien berikutnya
 7. Follow up, seperti janji pasien/klien kembali
 8. Hubungan pasien/kliendengan staf
 9. Sistem pencatatan
 10. Penekanan penelitian
 11. Hubungan antar staf
- 



*"Ilmu tanpa amal adalah
kegilaan dan amal tanpa
ilmu adalah kesia-siaan"*

-Ulama Besar

Al Imam Al Ghazali-