



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN KESEHATAN**

**SURAT TUGAS**

Nomor : 15B /F.7-UMJ/III2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. dr. Tri Ariguntar Wikaning Tyas, Sp.PK  
NID : 20.694  
Jabatan : Dekan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta

Dengan ini menugaskan :

Nama : Nuryaningsih, M.Keb  
NIDN : 310068302  
Jabatan : Dosen Prodi Sarjana Kebidanan

Untuk membuat pengembangan bahan ajar dalam bentuk power point tentang Konsep Dasar mutu Pelayanan Kesehatan dalam MK Pelayanan Kebidanan Semester Genap Tahun Akademik 2023-2024

Setelah mengikuti kegiatan tersebut agar melaporkan hasilnya selambat-lambatnya 2 minggu setelah kegiatan dengan melampirkan laporan pengabdian masyarakat.

Jakarta, 5 Maret 2024

Dekan,



Dr. dr. Tri Ariguntar Wikaningtyas, Sp.PK  
NID/NIDN: 20.694/ 0020077005



# KONSEP DASAR MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN

Nuryaningsih, M.Keb

## Surat Al Maidah Ayat 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ 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 وَالْغَدْوَانِ وَتَأْتُوا  
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)*





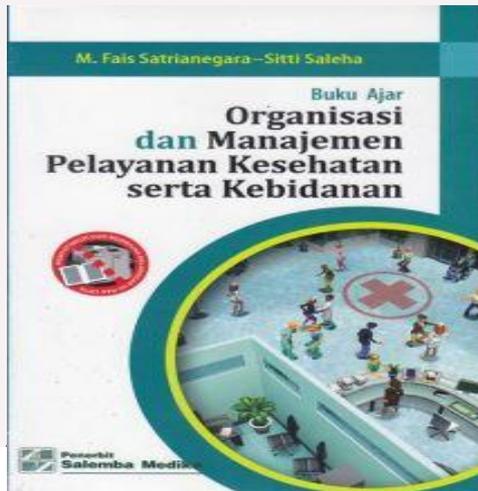
# Tujuan Pembelajaran

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



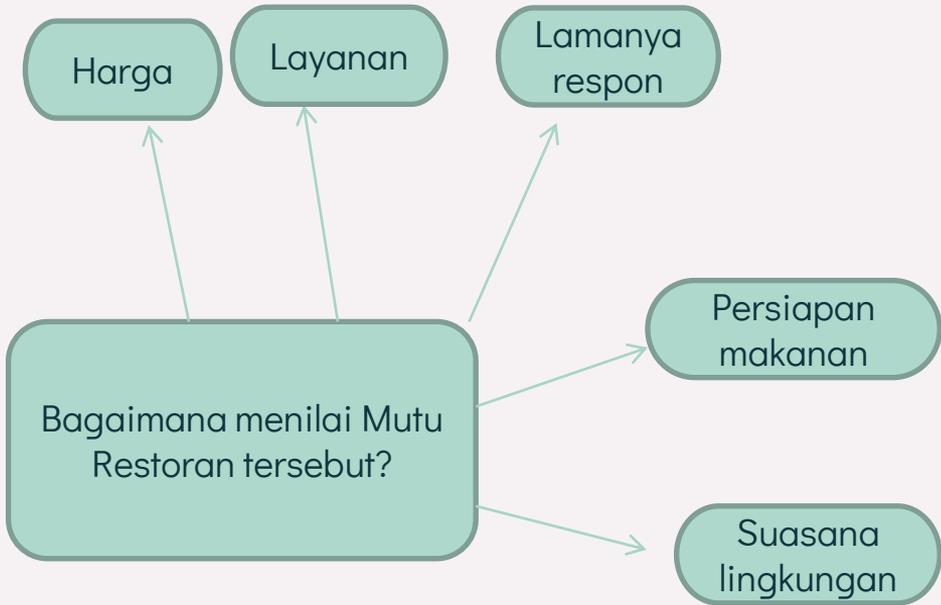
JIKA MELIHAT RUANGAN DI RS INI



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



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



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



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 light green circles with dark green outlines. The left circle contains the text 'Manajemen Mutu (upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi)'. A light green arrow points from this circle to the right circle, which contains the text 'Falsafah Mutu'. The background is light gray with decorative abstract shapes in light green and orange at the bottom right.

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)



Penyanggandana (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

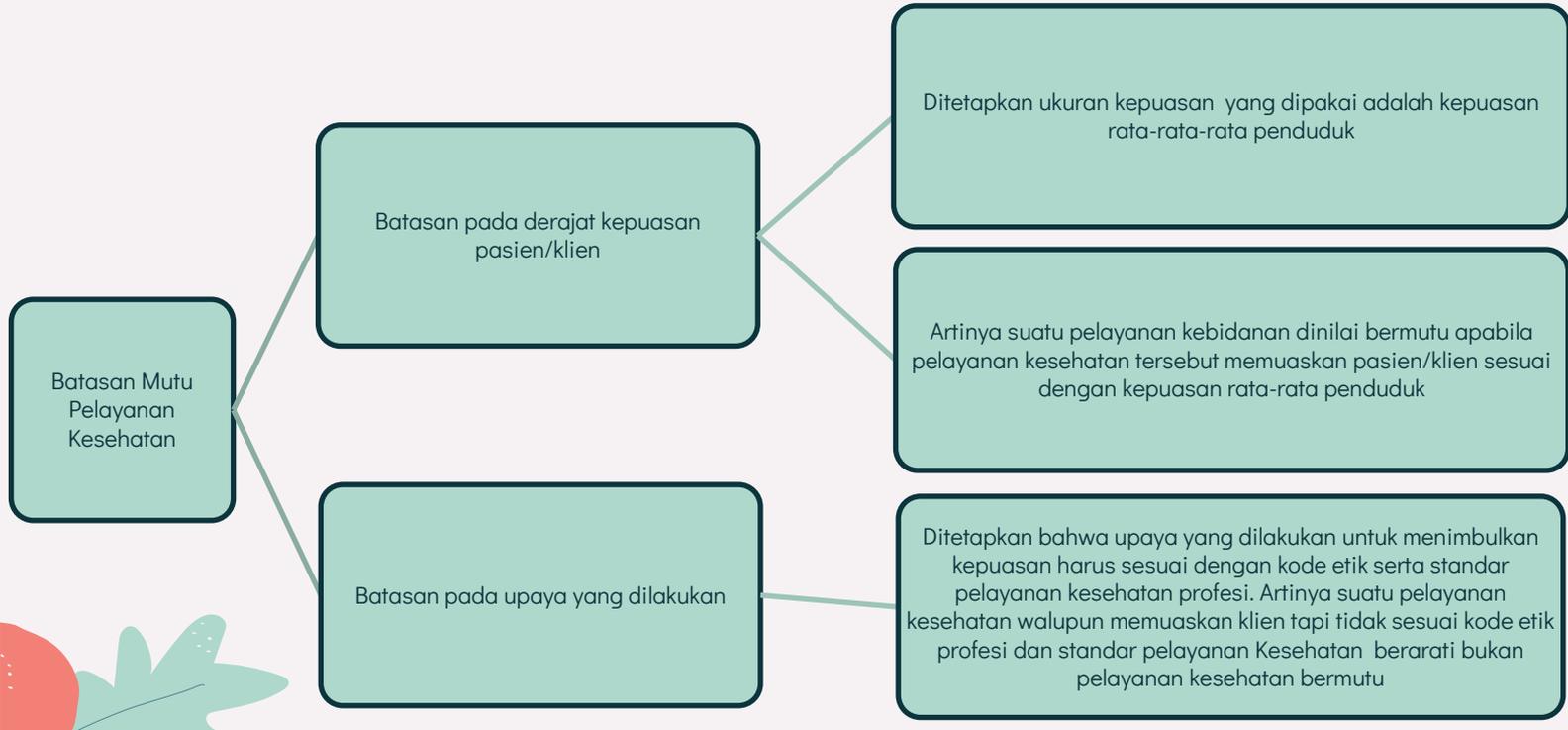
Tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat memengaruhi kepuasan klien/ pasien untuk datang kembali ke tempat pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan lanjutan

### 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-