

# Manajemen Mutu

KONSEP MUTU DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN

**WIJAYA HUSADA**

# KONSEP INSPEKSI

- Pada konsep ini upaya mutu hanya dilakukan dalam bentuk inspeksi secara sederhana pada pemberian dan hasil pemberian pelayanan kesehatan.
- Oleh Foreman disebut juga “Quality by inspection” → selanjutnya berkembang menjadi “bad apple theory”
- Dalam teori ini dikatakan bahwa penyebab yang terjadi dari suatu masalah mutu selalu menitikberatkan pada manusia (karyawan)

## ...KONSEP INSPEKSI

- Pandangan terhadap masalah mutu pelayanan seperti ini disebabkan karena kurangnya minat atau perhatian dari karyawan.
- Penekanan utama dari teori ini adalah bagaimana staf/karyawan dibuat lebih peduli terhadap peningkatan mutu pelayanan.
- Taktik yang ada dalam teori ini adalah :
  1. Atasan (mandor) dianggap orang yang ditakuti, & staf bekerja jika ada orang yang mengawasi.
  2. Mengubah data/pengukuran (jika perlu) sehingga Staf/karyawan perlu diawasi terus menerus
  3. jika tidak berhasil → langsung mengganti staf dengan tenaga lain & atasan mengalihkan perhatian kepada yang lain

# KONSEP KENDALI MUTU

- Hampir sama dengan konsep inspeksi, upaya utama konsep kendali mutu (quality control) ialah mencegah konsumen/masyarakat/pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan

# KONSEP PENJAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE)

- Lebih tertuju kepada terjaminnya mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan berdasarkan standar yang sudah ditetapkan.
- Lebih menekankan pada pentingnya proses pelayanan kesehatan yang dilaksanakan agar betul-betul sesuai dengan standar yang ada.
- Upaya utamanya adalah : mencegah terjadinya pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi standar.
- Organisasi yang menerapkan sistem mutu dalam pengelolaannya → berupaya menghasilkan produk/jasa yang sesuai atau melebihi standar, serta berfokus pada kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.

# KONSEP PENINGKATAN MUTU BERKELANJUTAN (CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT)



- Pada dasarnya tidak banyak berbeda dengan konsep penjaminan mutu.
- Konsep ini lebih mengutamakan penggunaan piranti statistik dalam organisasi yang digunakan untuk menganalisis hasil produksi & meningkatkan proses pelayanan
- Membutuhkan partisipasi individu/kelompok dalam menganalisis & meningkatkan proses pelayanan & mereka sekaligus merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam suatu organisasi

# KONSEP MANAJEMEN MUTU TERPADU (TOTAL QUALITY MANAGEMENT/TQM)

- Merupakan pendekatan manajemen untuk memadukan upaya-upaya pengembangan mutu, pemeliharaan mutu, & Peningkatan mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi untuk menghasilkan produk yang paling ekonomis serta terpenuhinya kepuasan konsumen.
- Melibatkan unsur-unsur manajer mulai dari top-lower manajer

## 3 KUNCI DALAM TQM :



1. Terpadu (total) : mutu menjadi bagian integral dari setiap fase/proses dari organisasi, dengan tumbuhnya saling keterkaitan/ketergantungan satu sama lain.
2. Mutu (quality) : inti dari TQM. Mutu didasarkan kepada kebutuhan pelanggan. Mutu mengalir dari proses & membudaya dalam organisasi.
3. Manajemen, : dorongan dari TQM harus datang dari unsur pimpinan puncak

Prinsip dasar TQM yang harus dilaksanakan manajemen :

1. Memusatkan perhatian pada upaya memuaskan pelanggan
2. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam jangka panjang (dalam seluruh proses & output organisasi)
3. Mengambil langkah-langkah untuk melibatkan seluruh karyawan dalam upaya memperbaiki mutu



## Menurut “Deming” dalam pelaksanaan TQM ada 14 butir kewajiban :

1. Peningkatan produk & jasa merupakan tujuan yang secara terus menerus hendak dicapai
2. Menerapkan filosofi yang sepakat dengan mutu
3. Mengurangi ketergantungan pada pengawasan karena penekanan disini adalah pada peningkatan proses
4. Hentikan pendapat bahwa “harga membawa nama”
5. Peningkatan terus menerus pada sistem pelayanan & sistem produksi
6. Pendidikan & pelatihan bagi karyawan
7. Kepemimpinan yang sepakat terhadap mutu menjadi katalisator proses perubahan → membangkitkan motivasi & kebanggaan karyawan terhadap hasil kerja mereka.

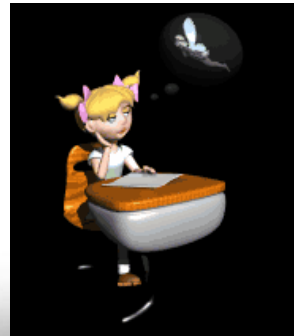


8. Hilangkan rasa takut dalam iklim kerja
9. Hilang barrier/hambatan antara unit kerja
10. Batasi penggunaan slogan
11. Kurangi penekanan angka pada pencapaian target
12. Hilangkan hambatan terhadap kepuasan/kebanggaan kerja
13. Rencanakan & laksanakan program pendidikan & pelatihan yg membangun
14. Lakukan sesuatu untuk mencapai proses perubahan

## 3 PROSES MANAJERIAL MENURUT TRILOGI “JURAN” :

1. Perencanaan mutu (quality planning) : merupakan kegiatan pengembangan produk & proses yang diperlukan utk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan langkah :

- ❖ Mengidentifikasi pelanggan
- ❖ Menentukan kebutuhan pelanggan
- ❖ Mengembangkan ciri /karakteristik produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan
- ❖ Menetapkan tujuan mutu
- ❖ Mengembangkan proses untuk mencapai tujuan
- ❖ Meningkatkan kapabilitas proses



2. Pengendalian mutu (quality control) : proses pengawasan yang dilakukan karyawan itu sendiri dalam menjalankan proses kegiatan untuk mencapai tujuan produk/jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan
3. Peningkatan mutu (quality improvement) : yaitu sarana untuk meningkatkan produk/jasa yang dapat bersaing di pasar dengan mengurangi tingkat kesalahan pada mutu produk/jasa. Langkah kegiatannya a.l membangun infrastruktur yang diperlukan untuk menjamin upaya peningkatan mutu.

# Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas & RS dipengaruhi oleh :

- Kualitas sarana fisik
  - Jenis tenaga yang tersedia
  - Obat dan alat kesehatan
  - Proses pemberian pelayanan
- # Peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk SDM & profesionalisme diperbolehkan → agar pelayanan kesehatan yang bermutu & pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat

# MUTU PELAYANAN KESEHATAN

- Adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman & memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yg baik (Azrul Azwar, 1999)







Dapat disimpulkan :

- **Mutu pelayanan Kesehatan :**

Kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya secara baik sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

# 'DONABEDIAN (1980)', KOMPONEN PELAYANAN KESEHATAN TERDIRI DARI :

## 1. Masukan (input)

-  Sarana fisik
-  Perlengkapan & peralatan
-  Organisasi & manajemen
-  Keuangan
-  Sumber daya manusia
-  Sumber daya lainnya



Aspek penting : kejujuran, efektifitas & efisiensi, serta kuantitas & kualitas dari masukan yg ada

2. Proses yang dilakukan : adalah semua kegiatan atau aktifitas dari seluruh karyawan atau tenaga profesi dalam interaksinya dengan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Baik/tidaknya proses dapat diukur dari :

- Relevan/tidaknya proses yang diterima pelanggan

- Efektif/tidaknya proses yang dilakukan

- Mutu proses yg dilakukan

➔ Semakin patuh petugas/profesi terhadap standar pelayanan, semakin bermutu pula pelayanan yang dilakukan

3. Hasil yg dicapai : adalah tindak lanjut dari keluaran berupa hasil akhir kegiatan & tindakan tenaga profesi serta seluruh karyawan terhadap pelanggan → hasil yg diharapkan adalah kepuasan pelanggan.

Perlu diingat :

Masukan (sesuai rencana) → proses (sesuai rencana berdasarkan standar) → hasil baik akan tercapai





## Sistem Pelayanan Kesehatan terkait dengan :

1. Perencanaan, mulai dari apa yang harus disediakan (masukan), apa yg harus dilakukan (proses), dan apa yang ingin dicapai (hasil).
2. Monitoring & evaluasi, untuk meyakinkan bahwa apa yang direncanakan betul-betul dilaksanakan, input telah tersedia, dan proses telah dilakukan seperti yang direncanakan untuk memberikan hasil yang baik.

Selain itu sistem juga harus memperhatikan : faktor lingkungan, misalnya kebijakan yang ada, keadaan logistik, manajemen

## Depkes RI (1996)-Sekarang Kemenkes RI:

- Mengemukakan bahwa penjaminan mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan





**TERIMA KASIH**