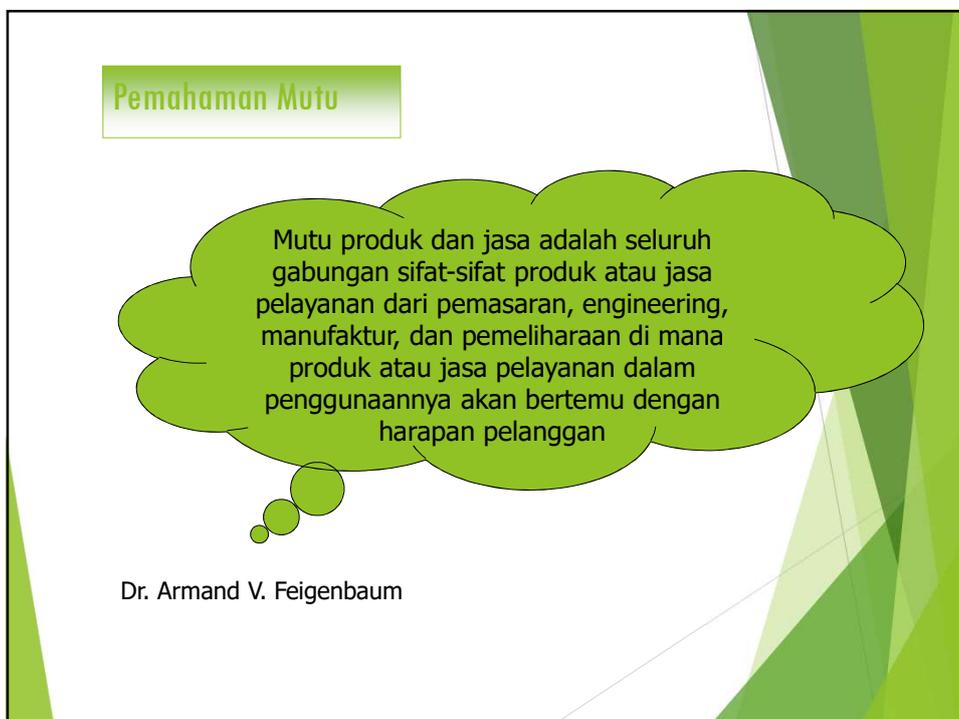


SESI 14 RESUME

PENDEKATAN MUTU DAN KEPUJASAN
PELANGGAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN

DOSEN : ERLINA PUSPITALOKA MAHADEWI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Pemahaman Mutu

Mutu produk dan jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, engineering, manufaktur, dan pemeliharaan di mana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan pelanggan

Dr. Armand V. Feigenbaum

Beberapa Definisi Profesional tentang mutu, antara lain :

- ☞ Mutu → baran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control).
- ☞ Mutu → “Fitness for use”, atau kemampuan kecocokan → penggunaan (J.M. Juran).
- ☞ Mutu → kesesuaian terhadap permintaan persyaratan → *the conformance of requirements*- Philip B. Crosby, 1979).

Banyak arti tentang mutu namun dua di antaranya sangat penting bagi manajer, meskipun tidak menyadarinya, yaitu :

- ☞ **Mutu sebagai keistimewaan Produk**
Di mata pelanggan, semakin baik keistimewaan produk semakin tinggi mutunya.
- ☞ **Mutu berarti bebas dari kekurangan (defisiensi)**
Di mata pelanggan semakin sedikit kekurangan, semakin baik mutunya.

Keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan :

- ▶ Mutu yang lebih tinggi dari produk memungkinkan (memberikan manfaat) untuk :
 - ▶ Meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - ▶ Membuat produk mudah laku dijual
 - ▶ Memenangkan persaingan
 - ▶ Meningkatkan pangsa pasar
 - ▶ Memperoleh pemasukan dari penjualan
 - ▶ Menjamin harga premium
 - ▶ Dampak yang terutama adalah terhadap penjualan
 - ▶ Biasanya, mutu yang lebih tinggi membutuhkan biaya lebih banyak

Mutu yang bebas dari kekurangan :

- ▶ Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk :
 - ▶ Mengurangi tingkat kesalahan
 - ▶ Mengurangi pekerjaan ulang dan pemborosan
 - ▶ Mengurangi kegagalan di lapangan, beban garansi
 - ▶ Mengurangi ketidakpuasan pelanggan
 - ▶ Mengurangi keharusan memeriksa dan menguji
 - ▶ Memendekkan waktu guna melempar produk baru ke pasar
 - ▶ Tingkatkan hasil/kapasitas
 - ▶ Meningkatkan kinerja pengiriman
 - ▶ Dampak utama biaya
 - ▶ Biasanya mutu lebih tinggi biayanya lebih sedikit

Beberapa Faktor-Faktor yang Berorientasi waktu yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan *fitness for use*, yaitu :

- ◆ *Availability* (tersedianya)
- ◆ *Reliability* (daya tahan atau kehandalan)
- ◆ *Maintainability* (kemampuan pemeliharaan)
- ◆ *Producibility/manufacturability* (Kemampuan Menghasilkan)

Trilogi Juran :

- ▶ **Perencanaan Mutu (*Quality Planning*)**
- ▶ **Pengendalian Mutu (*Quality Control*)**
- ▶ **Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*)**

Perencanaan Mutu :

Suatu mutu seharusnya direncanakan atau dirancang, yang terdiri atas tahap-tahap sebagai berikut :

- ☞ Menetapkan (Identifikasi) siapa pelanggan
- ☞ Menetapkan (identifikasi) kebutuhan pelanggan
- ☞ mengembangkan keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan.
- ☞ mengembangkan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk
- ☞ Mengarahkan perencanaan ke kegiatan-kegiatan operasional

Pengendalian Mutu :

Kontrol mutu adalah proses deteksi dan koreksi adanya penyimpangan atau perubahan segera setelah terjadi, sehingga mutu dapat dipertahankan.

Langkah Kegiatan yang dikerjakan, antara lain :

- ☞ Evaluasi kinerja dan kontrol produk
- ☞ Membandingkan kinerja aktual terhadap tujuan produk.
- ☞ Bertindak terhadap perbedaan atau penyimpangan mutu yang ada.

Peningkatan Mutu :

Peningkatan mutu mencakup dua hal yaitu :

1. Fitness for use
2. Mengurangi tingkat kecacatan dan kesalahan

Kegiatan-kegiatan Peningkatan Mutu :

- ☞ Mengadakan infrastruktur yang diperlukan bagi upaya peningkatan mutu.
- ☞ Identifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan proyek peningkatan mutu.
- ☞ Menetapkan tim proyek
- ☞ Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, motivasi untuk :
 - ☞ Mendiagnose penyebab
 - ☞ Merangsang perbaikan
 - ☞ Mengadakan pengendalian agar tetap tercapai perolehan

Meningkatkan *fitness for use* mempunyai beberapa Manfaat :

- ▶ **Mutu lebih baik dari pengguna**
- ▶ **Pangsa Pasar yang besar untuk manufaktur**
- ▶ **Harga premi bagi manufaktur**
- ▶ **Status pasaran bagi manufaktur**

Mengurangi tingkat Kecacatan dan kesalahan mempunyai manfaat :

- ▶ Mengurangi biaya dan beberapa gesekan pengguna
- ▶ Mengurangi secara dramatis pembiayaan bagi manufaktur.
- ▶ Meningkatkan produktivitas lebih mudah diproduksi
- ▶ Mengurangi inventaris dalam mendukung konsep tepat waktu

Manajemen Mutu Philip B. Crosby

Menurut, Philip B. Crosby, ada "empat hal yang mutlak (absolut)" menjadi bagian integral dari manajemen mutu, yaitu bahwa :

- Definisi mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan (*The definition of Quality is conformance to requirements*)
- Sistem mutu adalah pencegahan (*The system of quality is prevention*)
- Standar penampilan adalah tanpa cacat (*The performance standard is Zero Defects*)
- Ukuran mutu adalah harga ketidaksesuaian (*The measurement of quality is the price of nonconformance*)

Ada 14 langkah yang diperlukan untuk pelaksanaan rencana Zero Defects, yaitu :

- ☞ **Komitmen Manajemen (Management Commitment)**
- ☞ **Tim Peningkatan Mutu (Quality improvement Team)**
- ☞ **Pengukuran-Pengukuran (Measurement)**
- ☞ **Biaya Mutu (Cost of Quality)**
- ☞ **Sadar akan Mutu (Quality awareness)**
- ☞ **Kegiatan koreksi (Corrective action)**
- ☞ **Rencana ZD (zero defects planning)**
- ☞ **Pelatihan pekerja (employee education)**
- ☞ **Hari ZD (zero defects day)**
- ☞ **Menyusun tujuan (Goal setting)**
- ☞ **Mengganti penyebab kesalahan (error cause removal)**
- ☞ **Pengakuan (recognition)**
- ☞ **Dewan Mutu (Quality council)**
- ☞ **Kerjakan sekali lagi (Do it ever again)**

Manajemen Mutu Deming

Menurut, Deming terdapat 14 butir pedoman manajemen yang menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mentransformasi "*budaya mutu*" atau perubahan budaya organisasi. 14 butir manajemen mutu Deming yaitu :

1. * Create and publish to all employees a statement of the aims and purposes of the company or other organization. The management must demonstrative constantly their commitment to this statement.
- ** Create constancy of purpose of purpose for continual improvement of product and service

Manajemen Mutu Deming

2. * Learn the new philosophy, top management and everybody
 - ** Adopt the new philosophy for economic stability
3. * Understand the purpose of inspection, for improvement of processes and reduction of cost.
 - ** Cease dependence on inspection to achieve quality
4. * End the practise of awarding business on the basis of price tag alone
5. * Improve constantly and forever the system of production and service
6. * Institute training
 - ** Institute training on the job
7. * Teach and institute leadership
 - ** Adopt and institute modern methods of supervision and leadership.

Manajemen Mutu Deming

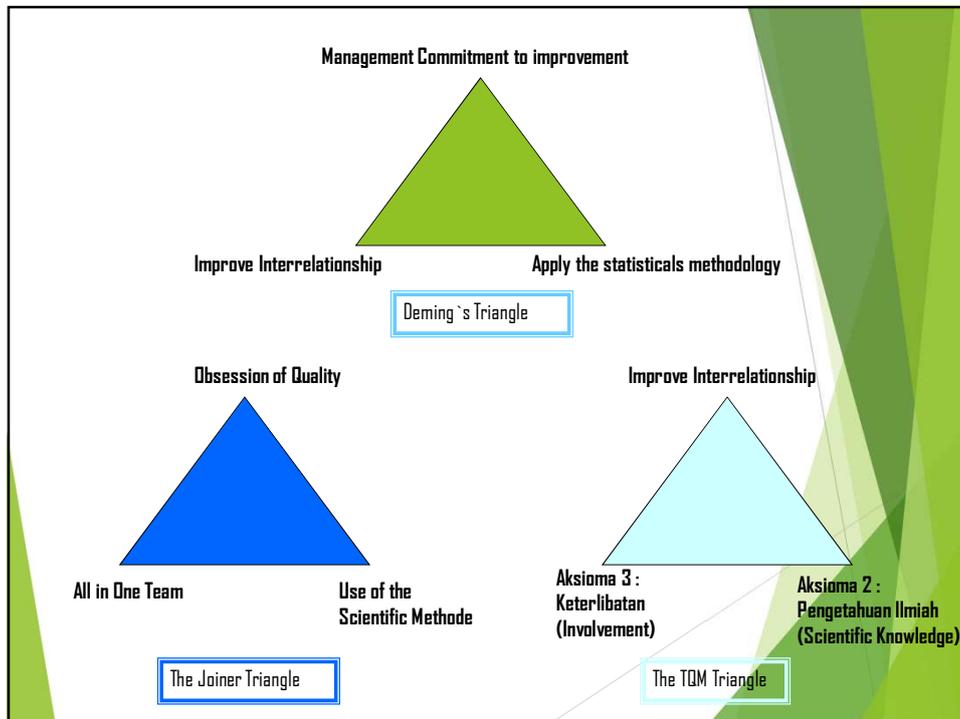
8. * Drive out fear. Create trust. Create a climate for innovation.
 - ** Drive out fear
9. * Optimize toward the aims and purposes of the company the efforts of the learns, groups, staff areas.
 - ** Breek down barriers between departments and individuals
10. * Eliminate exhortations for the work force
 - ** Eliminate the use of slogans, posters and exhortations
11. * a. Eliminate numerical quotas for production, instead, learns, group and institute methods for improvement.
 - b. Eliminate management by objektive
 - ** Eliminate work standars and numerical quotas

Manajemen Mutu Deming

12. * Remove barriers that rob people of pride of workmanship
 - ** Remove barriers that rob the hourly worker of the right to pride in workmanship
13. * Encourage education and self-improvement for everyone
 - ** Institute a vigorous programme of education and retraining
14. * Take action to accomplish the transformation
 - ** Define top managements permanent commitment to ever improving quality and productivity.

Manajemen Mutu Atau 14 Anjuran Deming Dapat di Ringkas Dalam Pengertian Segitiga Deming, Segitiga Joiner Atau Segitiga TQM

- * Aksioma 1 : Komitmen tingkat puncak untuk perbaikan mutu.
- * Aksioma 2 : Menatap setiap aspek secara efektif untuk meyakinkan bahwa produk atau jasa di rancang, dibangun, dan diantarkan sesuai dengan harapan pelanggan.
- * Aksioma 3 : Setiap anggota organisasi menyadari pentingnya peranan dirinya untuk pencapaian tersebut.



Faktor-faktor Fundamental yang mempengaruhi mutu 9 M

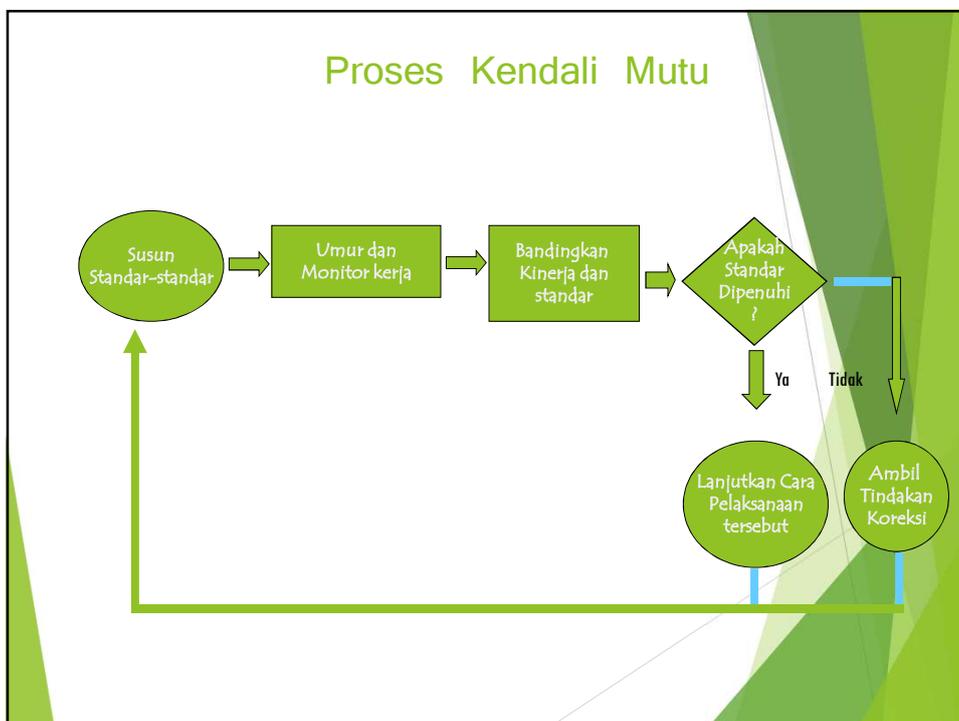
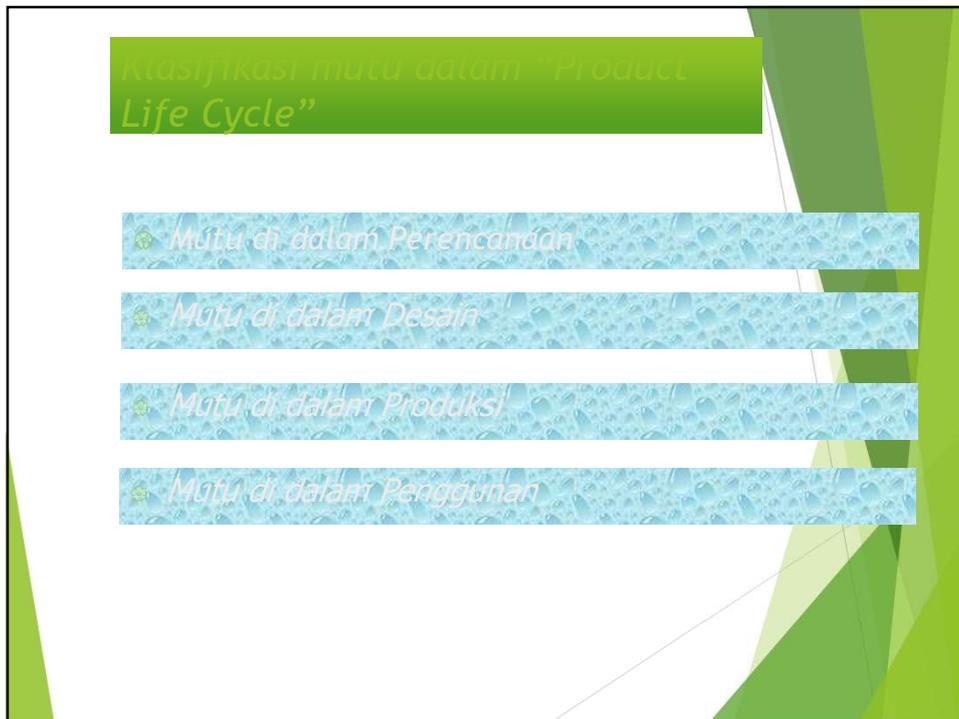
- ☐ *Men*
- ☐ *Money*
- ☐ *Materials*
- ☐ *Machines*
- ☐ *Modern Information Methods*
- ☐ *Markets*
- ☐ *Management*
- ☐ *Motivation*
- ☐ *Mounting Product Requirement*

Jenis-jenis Mutu menurut Tempatnya

- ⊗ Q0 : Permintaan/kebutuhan/keinginan/penggunaan yang merupakan akhir kepuasan pelanggan.
- ⊗ Q1 : Permintaan untuk usaha memperoleh pelanggan.
- ⊗ Q2 : Tujuan mutu untuk riset dan pengembangan operasional.
- ⊗ Q3 : Instruksi mutu (tujuan) spesifik oleh manajer puncak untuk mutu baru produk akan datang
- ⊗ Q4 : Permintaan mutu spesifik dalam gambar dan spesifikasi.
- ⊗ Q5 : Mutu produk protipe baru.
- ⊗ Q6 : Desain proses mencapai mutu.

Jenis-jenis Mutu menurut Tempatnya

- ⊗ Q7 : Mutu produk yang disuplai
- ⊗ Q8 : Mutu pada masing – masing produk proses
- ⊗ Q9 : Mutu yang dijamin dengan test dan inspeksi
- ⊗ Q10 : Mutu ketika produk dikirim ke pelanggan
- ⊗ Q11 : Mutu pelayanan oleh personil pendukung produk pada pelanggan
- ⊗ Mutu dalam Audit : Mutu diidentifikasi melalui audit mutu oleh manajer puncak atau bagian Total Quality Control atau bagian Quality Assurance
- ⊗ Mutu dalam menangani keluhan : Mutu atau efisiensi atau efektifitas dan klaim pelanggan atau penanganan keluhan



Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang

Philip Kotler

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan :

- * Pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang.
- * Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan
- * Prosedur perjanjian
- * Waktu tunggu
- * Fasilitas umum yang tersedia
- * Fasilitas perhotelan
- * Outcome terapi dan perawatan yang diterima

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Puas atau tidak puas seseorang tergantung pada :

- ❑ Sikapnya terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang).
- ❑ Tingkatan daripada evaluasi "*baik atau tidak*" untuk dirinya, melebihi atau di bawah standar.

Standar adalah suatu harapan dimana nilai yang diharapkan akan terwujud, sebelumnya lebih dulu melakukan pembelian atau penggunaan. Standar dapat berupa :

- ▶ Penampilan yang diperkirakan
- ▶ Berdasarkan norma dan pengalaman
- ▶ Kewajaran
- ▶ Nilai-nilai
- ▶ Ideal
- ▶ Toleransi minimum
- ▶ Kepantasan
- ▶ Keinginan atau janji penjual

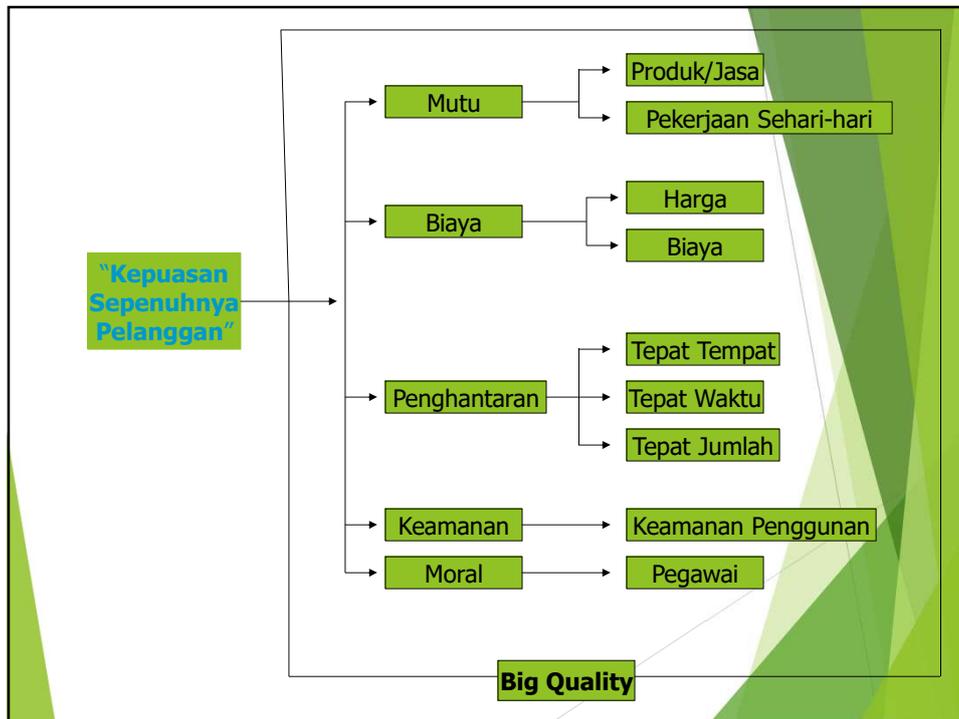
Pelanggan adalah :

- ☞ Orang yang paling penting dalam setiap kesibukan atau bisnis kita
- ☞ Tidak tergantung pada kita. Kita bergantung pada mereka
- ☞ Tidak merepotkan kita, mereka adalah yang kita maksud
- ☞ Bagian dari kita, bukan di luar kita
- ☞ Tidak sekedar statistik. Mereka memiliki perasaan, seperti kita.
- ☞ Orang yang datang kepada kita dengan kebutuhan dan keinginannya adalah tugas kita untuk memenuhinya
- ☞ Mereka adalah darah kehidupan organisasi, tanpa mereka kita tidak ada.

Produk dan Kepuasan Pelanggan

► Beberapa definisi menurut *J. M. Juran* :

- Produk adalah keluaran (output) dari proses.
- Barang adalah benda-benda fisik seperti mobil, televisi
- Jasa adalah pekerjaan yang dikerjakan untuk orang lain seperti transportasi, hotel, rumah sakit, dll
- Keistimewaan produk adalah sifat yang dimiliki oleh suatu produk yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu dari konsumen.
- Kekurangan (defisiensi) produk adalah kegagalan produk yang mengakibatkan ketidakpuasan terhadap produk.



Mutu Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Paling penting kondisi bagi pelanggan adalah :

- Kenyataan penggunaan akhir
- Harga jual produk dan jasa

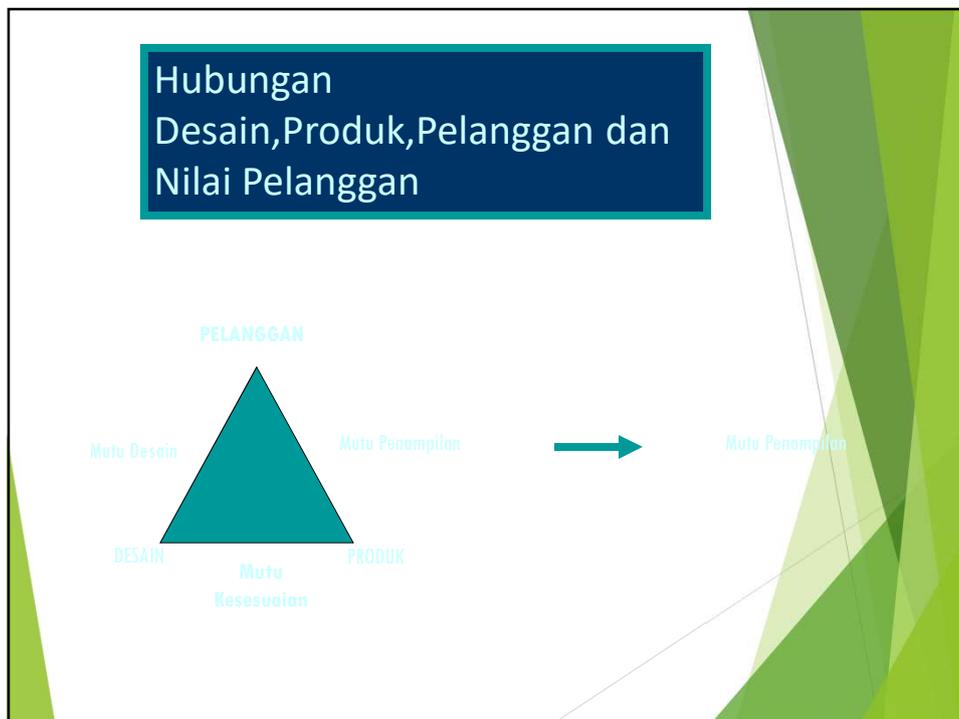
Yang dapat direfleksikan dalam sepuluh kondisi yaitu

- Spesifikasi Dimensi dan karakter Operasional (*The Spesification of Dimensions and Operoting Characteristics*)
- Sasaran daya tahan dan lamanya bertahan (*The Live and Reliability Objective*)
- Standar yang Relevan (*The Relevants Standards*)
- Persyaratan Keamanan (*The Safety Requirements*)
- Biaya *Engineering, Manufacturing* dan Biaya Mutu
- Instalasi Lapangan
- Pertimbangan Lingkungan
- Biaya Operasional Palanggan

“NILAI PELANGGAN”

Nilai Pelanggan (*Customer Value*) dapat di definisikan sebagai hasil penjumlahan dari manfaat yang diperoleh dan pengorbanan yang diberikan, yang hasilnya sebagai konsekuensinya adalah pelanggan menggunakan produk atau jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya





Marketing Mix dan Pelayanan Pelanggan

- ▶ Fungsi pemasaran terdiri atas tiga komponen :
 - ✓ **Marketing mix**
Product, Price, Promotion, place
 - ✓ **Market forces**
Pelanggan, Perilaku industri, kompetitor, pemerintah dan peraturan perundang-undangan
 - ✓ **Matching Proses**
People, process, Customer Service

Dimensi Mutu

Delapan dimensi Mutu :

- Penampilan (performance), suatu karakter utama hasil produk
- Gambaran atau keistimewaan (features)
- Ketahanan (reliability)
- Kesesuaian (conformance)
- Lama bertahan (durability)
- Kemampuan pelayanan (serviceability)
- Estetika (Asthetics)
- Mutu yang dirasakan (perceived quality)

Mutu Pelayanan Kesehatan

- ▶ Pandangan Pasien terhadap Mutu
- ▶ Pandangan Provider terhadap Mutu

Pandangan Pasien terhadap Mutu

Pandangan pasien terhadap Mutu Klinik, yaitu :

1. Dokter terlatih dengan baik
2. Melihat dokter yang sama setiap visite
3. Perhatian pribadi dokter terhadap pasien
4. Privacy dalam diskusi penyakit
5. Ongkos klinik terbuka
6. Waktu tunggu dokter yang singkat
7. Informasi dari dokter
8. Ruang istirahat yang baik
9. Staf yang menyenangkan
10. Ruang tunggu yang nyaman

Pandangan Provider terhadap Mutu

Pandangan provider terhadap Mutu Klinik, yaitu :

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

Mutu Pelayanan dibuat dalil (postulate) ke dalam lima komponen atau dimensi, kemudian dibuat daftar atribut sebagaimana daftar berikut :

▶ Preventif

- Check Up
- Pemeriksaan Rectal Pemeriksaan Pelvic
- Papanicolaou smear
- Prenatal Check Up
- Imunisasi
- Pemeriksaan Bayi
- Serologi
- Nasihat menghindari masalah yang dapat terjadi akan datang

▶ Komprehensif

- Keadaan sekunder
- Faktor-faktor Sosial



Mutu Pelayanan dibuat dalil (postulate) ke dalam lima komponen atau dimensi, kemudian dibuat daftar atribut sebagaimana daftar berikut :

▶ Koordinasi

- ▶ Rujukan spesialis
- ▶ Rujukan Paramedik
- ▶ Pelayanan Konsultasi

▶ Kelangsungan

- ▶ Follow up visite
- ▶ Follow up visite yang diminta
- ▶ Kelangsungan tenaga medis
- ▶ Catatan Kemajuan
- ▶ Pelayanan Rehabilitasi



Mutu Pelayanan dibuat dalil (postulate) ke dalam lima komponen atau dimensi, kemudian dibuat daftar atribut sebagaimana daftar berikut :

▶ Rasionalitas

- ▶ Keluhan utama - Pengobatan : resep
- ▶ Riwayat - Pengobatan : yang lain
- ▶ Pemeriksaan Fisik - Pemeriksaan darah lengkap
- ▶ Diagnosis - Pemeriksaan Urine
- ▶ Permintaan Laboratorium - Pekerjaan Lab yang lain
- ▶ Catatan Hasil laboratorium - Pekerjaan radiologi lain
- ▶ Pengamatan Dokter
- ▶ Pembedahan
- ▶ Pengobatan : injeksi

Beberapa Definisi Profesional tentang mutu Pelayanan Kesehatan, antara lain :

☞ *Mutu Pelayanan Kesehatan* adalah penampilan yang pantas dan sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi (*Milton I Roemer dan C Montoya Aguilar, WHO, 1988*).

☞ *Mutu* adalah suatu sifat yang dimiliki dan merupakan suatu keputusan terhadap unit pelayanan tertentu dan bahwa pelayanan dibagi ke dalam paling sedikit dua bagian : teknik dan interpersonal (*Avedis Donabedian, 1980*)

Arti Mutu Pelayanan Kesehatan dari beberapa Sudut Pandang

► Pasien, Petugas Kesehatan dan Manajer

Mutu merupakan fokus sentral dari tiap upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan

► Pasien dan Masyarakat

Mutu pelayanan berarti suatu empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung.

► Petugas Kesehatan

Mutu pelayanan berarti bebas melakukan segala sesuatu secara profesional untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang maju, mutu peralatan yang baik dan memenuhi standar yang baik.

► Kepuasan Praktisioner

Suatu ketetapan "kebagusan" terhadap penyediaan dan keadaan dari pekerja praktisioner, untuk pelayanan oleh kolega-kolega atau dirinya sendiri

► Manajer

► Bagi yayasan atau pemilik rumah sakit

DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN

- ✘ Kompetensi Teknis (*Technical competence*)
- ✘ Akses terhadap pelayanan (*Access to service*)
- ✘ Efektivitas (*Effectiveness*)
- ✘ Efisiensi (*Efficiency*)
- ✘ Kontinuitas (*Continuity*)
- ✘ Keamanan (*Safety*)
- ✘ Hubungan antar manusia (*Interpersonal relations*)
- ✘ Kenyamanan (*Amenities*)

Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan

- ▶ Pada umumnya untuk meningkatkan mutu pelayanan ada dua cara:
 1. Meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material
 2. Memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan

- ▶ Ada tiga Pendekatan evaluasi (penilaian) mutu, yaitu :
 - ▶ Struktur
 - ▶ Proses
 - ▶ Outcomes

Struktur

- ▶ Struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia lainnya di fasilitas kesehatan.
- ▶ Struktur = input
- ▶ Baik tidaknya struktur sebagai input dapat diukur dari :
 - ▶ Jumlah, besarnya input
 - ▶ Mutu struktur atau mutu input
 - ▶ Besarnya anggaran atau biaya
 - ▶ Kewajaran

Outcomes

- ▶ Outcome adalah hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien.
- ▶ Dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan baik positif maupun negatif.
- ▶ Outcome jangka pendek adalah hasil dari segala suatu tindakan tertentu atau prosedur tertentu.
- ▶ Outcome jangka panjang adalah status kesehatan dan kemampuan fungsional pasien.

Proses

- ▶ Proses merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga profesi lain) dan interaksinya dengan pasien.
- ▶ Proses mencakup diagnosa, rencana pengobatan, indikasi tindakan, prosedur dan penanganan kasus.
- ▶ Baik tidaknya proses dapat diukur dari :
 - ▶ Relevan tidaknya proses itu bagi pasien
 - ▶ Fleksibilitas dan efektifitas
 - ▶ Mutu proses itu sendiri sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya
 - ▶ Kewajaran, tidak kurang dan tidak berlebihan

Pendekatan Mutu Pelayanan Kesehatan

- ▶ Pada umumnya pendekatan terhadap mutu pelayanan kesehatan ada dua cara:
 - ▶ **Pendekatan kesehatan masyarakat**
Pendekatan ini menyangkut seluruh sistem pelayanan kesehatan dari tingkat dasar (grass root) sampai yang tertinggi.
 - ▶ **Pendekatan institusional atau individual**
pendekatan ini berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap perorangan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan.

Pelanggan dalam pelayanan Kesehatan

- ▶ **Pelanggan Internal**
Para tenaga medis, paramedis, nonmedis atau pelaksana fungsional lainnya seperti laboratorium, radiologi, gizi, ambulance, blood bank, yang kesemuanya saling membutuhkan, saling tergantung dalam suatu sistem pelayanan kesehatan intern
- ▶ **Pelanggan Eksternal**
pelanggan yang sesungguhnya menjadi sasaran dari misi organisasi pelayanan kesehatan, yaitu para pasien, famili dan sahabatnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan

Pelayanan Medis yang Baik :

- ▶ Pelayanan medis yang baik adalah praktek kedokteran (pengobatan) yang rasional yang berdasarkan ilmu pengetahuan.
- ▶ Pelayanan medis yang baik, menekankan pencegahan
- ▶ Pelayanan medis yang baik, memerlukan kerjasama yang cerdas (intelligent) antara pasien yang awam dan para praktisi yang ilmiah medis
- ▶ Pelayanan medis yang baik, memerlukan individu seutuhnya
- ▶ Pelayanan medis yang baik, mempertahankan hubungan pribadi yang akrab dan berkesinambungan antara dokter dan pasien
- ▶ Pelayanan medis yang baik dikoordinasikan dengan pekerjaan kesejahteraan sosial
- ▶ Pelayanan kesehatan yang baik, mengkoordinasikan semua jenis pelayanan kesehatan
- ▶ Pelayanan medis yang baik termasuk pelaksanaan semua pelayanan yang diperlukan dari ilmu kedokteran modern sesuai dengan kebutuhan semua orang.

Mutu pelayanan Kesehatan dalam Peraturan Perundang-undangan :

- ▶ UU No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan
- ▶ Mutu dalam Sistem kesehatan Nasional (SKN)
- ▶ RP3JPK (1983)
- ▶ GBHN 1993, Tap MPR No. II/MPR/1993

