



**MODUL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
(KMA 351)**

**MODUL 12
MENGUKUR PELAYANAN**

DISUSUN OLEH
Drs. MULYO WIHARTO, MM, MHA

Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2019

MENENTUKAN STANDAR

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menguraikan pengertian dan jenis-jenis standar pengukuran
2. Memberikan contoh standar pengukuran pelayanan kesehatan

B. Uraian dan Contoh

1. Pengertian

Standar adalah nilai yang diharapkan akan terwujud setelah melakukan sesuatu. Standar dapat berbentuk nilai-nilai, norma, pengalaman, penampilan yang diperkirakan, toleransi minimum, kondisi ideal, kewajaran, kepantasan dan sebagainya. Standar ditentukan sesuai dengan keinginan, namun hendaknya wajar, tidak membingungkan, dapat diukur dan dapat dicapai.

Standar hendaknya bersifat kuantitatif agar mudah diukur dan mudah dicapai, misalnya jumlah orang, jumlah uang, waktu, biaya dan sebagainya. Cara merumuskan standar dilakukan dengan menentukan indikator dan kriteria. Indikator adalah tolok ukur, tanda atau gejala yang menunjuk sesuatu, sedangkan kriteria adalah spesifikasi dari indikator tersebut atau sesuatu yang menunjuk tampilan nyata.

Standar terdiri dari standar input, standar proses dan standar output. Standar input atau structure terdiri dari ketenagaan (*man*), keuangan (*money*), bahan (*materials*) prosedur (*metdode*), peralatan dan perlangapan (*machine*), dan sebagainya. Proses atau *prosedural end point* meliputi proses yang bersifat teknis, dan proses yang bersifat non teknis, sedangkan *output* terdiri dari dampak (*Impact*) dan manfaat (*outcome*).

2. Standar Pelayanan Imunisasi Polio

Standar input pelayanan imunisasi Polio meliputi tenaga yang terampil. Peralatan yang memadai, dan bahan yang mencukupi . Adapun indikator, kriteria dan standarnya terdiri dari :

- a. Tenaga yang terampil dengan kualifikasi bidan dan asisten sebagai kriteria dan jumlahnya sebanyak 1 orang sebagai standar.
- b. Peralatan yang memadai berupa timbangan yang telah dikalibrasi setiap tahun sebanyak 1 unit sebagai standar.
- c. Bahan yang mencukupi berupa vaksin polio dan obat turun panas yang berbentuk sirup yang dapat dipergunakan untuk 5 bayi per hari sebagai standar.

Standar proses pelayanan imunisasi Polio ditetapkan secara teknis dan non teknis. Indikator, kriteria dan standar pelayanan imunisasi Polio secara teknis adalah :

- a. Memeriksa bayi yang akan diimunisasi polio untuk memperoleh status kesehatan bayi sebelum diberikan imunisasi. Proses ini berlangsung selama 5 menit sebagai standar.
- b. Menimbang bayi yang akan diimunisasi polio untuk mendapatkan catatan berat badan bayi dan proses ini dilakukan selama 5 menit sebagai standarnya.
- c. Memberikan vaksin polio dengan cara memastikan semua vaksin benar-benar tertelan oleh bayi. Proses ini berlangsung selama 5 menit.
- d. Memberikan sirup turun panas kepada ibu bayi dengan cara memastikan bahwa sirup tersebut benar-benar telah diterima oleh ibu bayi. Proses ini berlangsung selama 5 menit.
- e. Menerima pembayaran dengan cara memastikan kuitansi pembayaran telah diterima oleh ibu bayi. Proses ini berlangsung selama 5 menit.

Untuk proses pelayanan imunisasi polio yang non teknis harus dipastikan agar petugas bersikap baik dengan memberikan pelayanan yang ramah dan ditunjukkan dengan mengucapkan salam sebagai standarnya.

Dalam memberikan pelayanan petugas juga teliti dengan menentukan nama yang diberi obat, memberi jenis obat, menentukan dosis obat, menjelaskan aturan minum obat, dan sebagainya sebagai standar.

Output pelayanan imunisasi polio adalah penyelesaian pelayanan imunisasi Polio tersebut atau pelayanan imunisasi polio tersebut telah dilaksanakan sepenuhnya. Dalam hal ini, semua bayi telah diberikan imunisasi polio dan pelayanan imunisasi polio tersebut berlangsung selama 25 menit sebagai standar.

3. Standar Pelayanan Lainnya

Indikator dan kriteria yang digunakan untuk menentukan standar pelayanan lainnya juga dilakukan dengan tata cara yang sama. Penentuan standar input, proses dan output untuk pelayanan lainnya, misalnya pelayanan ruang gawat darurat dan pelayanan cuci motor dapat dilakukan dengan tata cara yang sama dengan penentuan standar pelayanan imunisasi polio.

Indikator, kriteria dan standar input pelayanan ruang gawat darurat terdiri dari tenaga yang terampil, ruangan yang memadai, peralatan mencukupi dan sebagainya. Adapun indikator, kriteria dan standar input pelayanan ruang gawat darurat adalah :

- a. Tenaga yang terampil kriterianya adalah lulusan D-III dan ditetapkan sebanyak 1 orang sebagai standarnya.
- b. Ruangan yang memadai untuk proses pendaftaran dengan ukuran 3 x 4 m² sebagai standar.
- c. Peralatan yang memadai terdiri dari berupa komputer, printer, alat tulis, dan sebagainya dengan jumlah masing-masing sebanyak minimal 1 unit sebagai standar.

Indikator, kriteria dan standar proses pelayanan ruang gawat darurat terdiri dari pelayanan yang bersifat teknis dan non teknis. Indikator, kriteria dan standar pelayanan ruang Gawat Darurat yang bersifat teknis sebagai berikut :

- a. Menerima rujukan dengan membaca rujukan rawat inap. Proses ini berlangsung selama 5 menit sebagai standarnya.

- b. Menginput data yang terdiri dari identitas dan riwayat singkat pasien dan hal ini harus sudah terinput dalam waktu 10 menit sebagai standarnya.
- c. Mengirim data ke ruang rawat inap dalam waktu 10 menit sebagai standarnya.

Untuk proses pelayanan gawat darurat yang non teknis harus dipastikan agar petugas bersikap baik dengan memberikan pelayanan yang ramah dan ditunjukkan dengan mengucapkan salam sebagai standarnya. Dalam memberikan pelayanan petugas juga teliti dengan menentukan nama yang diberi obat, memberi jenis obat, menentukan dosis obat, menjelaskan aturan minum obat, dan sebagainya sebagai standar.

Indikator, kriteria dan standar output pelayanan ruang gawat darurat adalah penyelesaian pelayanan ruang gawat darurat yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan ruang gawat darurat setidaknya dharus dilakukan telah dilaksanakan. Dalam hal ini, semua pasien telah dilakukan triase dan lebih dari 70 % pasien merasa puas

Adapun indikator, kriteria dan standar input pelayanan cuci motor terdiri dari tenaga yang terampil, ruangan yang memadai, bahan dan peralatan yang mencukupi. Indikator, kriteria dan standar input pelayanan cuci motor adalah :

- a. Tenaga yang terampil, terdiri dari supervisor sebanyak 1 orang, pencuci dan pengelap motor masing-masing sebanyak 4 orang dan kasir sebanyak 1 orang.
- b. Ruangan yang terbuka dan cukup luas dengan ukuran minimal 8 x 10 m².
- c. Bahan berupa *snow soap* untuk motor sebanyak 10 botol dan peralatan yang terdiri dari kanebo sebanyak 8 buah, selang air tekanan besar sebanyak 2 unit, dan ember sebanyak 2 buah.

Indikator, kriteria dan standar proses pelayanan cuci motor meliputi langkah-langkah memeriksa, memarkir, mempersilahkan duduk pelanggan, pencucian, pengelapan, penyerahan dan pembayaran. Adapun indikator, kriteria dan standar proses pelayanan cuci motor terdiri dari :

- a. Memeriksa motor apakah ada kecacatan (gores atau baret) selama 3 menit.
- b. Memarkir motor di area pencucian selama 2 menit

- c. Mempersilahkan pelanggan untuk duduk di tempat yang disediakan selama 1 menit.
- d. Mencuci motor dengan *snow soap* hingga bersih selama 10 menit
- e. Mengelap motor dengan kanebo agar benar-benar kering selama 10 menit
- f. Menyerahkan motor kepada pelanggan dengan mempersilahkan pelanggan untuk memeriksa kebersihan motor selama 10 menit.
- g. Memberikan bon untuk pembayaran biaya pencucian ke kasir selama 3 menit.

Untuk indikator, kriteria dan proses pelayanan cuci motor yang non teknis harus dipastikan agar petugas bersikap baik dengan memberikan pelayanan yang ramah dan ditunjukkan dengan mengucapkan salam sebagai standarnya. Dalam memberikan pelayanan petugas juga harus teliti dengan memperhatikan detail serta cekatan alias bekerja dengan cepat dan tepat sebagai standar.

Indikator, kriteria dan standar output pelayanan cuci motor ditentukan saat motor diserahkan kepada pelanggan. Dalam hal ini pelanggan harus dapat menerima motor yang telah dicuci bersih dan pelayanan tersebut memakan waktu total 40-50 menit per motor.

C. Latihan

1. Apakah yang dimaksud dengan standar ?
2. Sebutkan jenis-jenis standar pengukuran !
3. Berikan contoh standar pengukuran pada pelayanan kesehatan !

D. Kunci Jawaban

1. Standar adalah nilai yang diharapkan akan terwujud setelah melakukan sesuatu. Standar dapat berbentuk nilai-nilai, norma, pengalaman, penampilan yang diperkirakan, toleransi minimum, kondisi ideal, kewajaran, kepantasan dan sebagainya. Standar ditentukan sesuai dengan keinginan, namun hendaknya wajar, tidak membingungkan, dapat diukur dan dapat dicapai.

2. Standar terdiri dari standar input, standar proses dan standar output. Standar input atau structure terdiri dari ketenagaan (*man*), keuangan (*money*), bahan (*materials*) prosedur (*metdode*), peralatan dan perlengkapan (*machine*), dan sebagainya. Proses atau *prosedural end point* meliputi proses yang bersifat teknis, dan proses yang bersifat non teknis, sedangkan *output* terdiri dari dampak (*Impact*) dan manfaat (*outcome*).
3. Standar input pelayanan imunisasi polio : Tenaga terampil bidan dan asisten masing-masing 1 orang, peralatan berupa timbangan yang telah dikalibrasi setiap tahun sebanyak 1 unit, sebagai standar. vaksin polio dan obat turun panas yang berbentuk sirup untuk 5 bayi per hari. Standar proses pelayanan imunisasi polio : Memeriksa bayi untuk mendapatkan status kesehatannya selama 5 menit, menimbang bayi untuk mendapatkan catatan berat badannya selama 5 menit, memberikan vaksin polio samapai benar-benar tertelan oleh bayi selama 5 menit, memberikan sirup turun panas kepada ibu bayi selama 5 menit, menerima pembayaran dengan memberikan kuitansi keadaan ibu bayi selama 5 menit serta pelayanan yang ramah dengan mengucapkan salam dan teliti dalam menentukan nama yang diberi obat, memberi jenis obat, menentukan dosis obat, menjelaskan aturan minum obat, dan sebagainya. Standar output : menyelesaikan pelayanan imunisasi polio dengan total waktu 25 menit.

PROSES PENGUKURAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Membuat indikator, kriteria dan standar pelayanan kesehatan
2. Memberikan contoh proses pengukuran pelayanan kesehatan

B. Uraian dan Contoh

1. Standar Pelayanan Imunisasi Polio

Pengukuran dilakukan berdasarkan standar yang ditetapkan berdasarkan indikator dan kriteria tertentu. Indikator adalah tolok ukur, tanda atau gejala yang menunjuk sesuatu. Kriteria adalah spesifikasi dari indikator atau sesuatu yang menunjuk tampilan nyata. Standar ditentukan sesuai keinginan, wajar, tidak membingungkan, dapat diukur dan dapat dicapai.

Dalam pelayanan imunisasi polio, pengukuran dilakukan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan berdasarkan indikator dan kriteria tertentu. Berikut ini adalah contoh-contoh penetapan standar input, proses dan output pelayanan imunisasi polio sebagaimana tertuang pada tabel 1-4.

Tabel 1. Standar Input Pelayanan Imunisasi Polio

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Tenaga terampil	Bidan	1 orang
	Asisten	1 orang
Peralatan dan bahan	Timbangan yang dikalibrasi setiap tahun	1 unit
	Vaksin polio	Dosis untuk 5 bayi per hari
Obat turun panas	Sirop	Dosis untuk 5 bayi per hari

Tabel 2. Standar Proses Teknis Pelayanan Imunisasi Polio

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Memeriksa bayi	Diperoleh status kesehatan bayi	5 menit
Menimbang bayi	Diperoleh BB bayi	5 menit
Memberikan vaksin polio	Vaksin tertelan oleh bayi	5 menit
Memberikan sirup penurun panas	Sirup diterima oleh ibu bayi	5 menit
Menerima pembayaran	Kwitansi sudah diterima oleh ibu bayi	5 menit

Tabel 3. Standar Proses Non Teknis Pelayanan Imunisasi Polio

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Sikap petugas	Ramah	Mengucapkan salam
	Teliti	Tepat nama, tepat obat, tepat aturan minum

Tabel 4. Standar Output Pelayanan Imunisasi Polio

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Pelaksanaan imunisasi polio	Bayi telah di imunisasi polio	Waktu keseluruhan 25 menit

Setelah ditetapkan standar input, proses dan outputnya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengukuran dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Melakukan pengumpulan dan pencatatan (*recording*) data
- b. Melakukan pengklasifikasian (*classificating*) data yang telah dikumpulkan dan dicatat
- c. Melakukan penyusunan (*sorting*) dan penghitungan (*calculating*) data untuk membuat pelaporan

Data yang telah didapatkan, dikumpulkan dan dicatat dimasukkan oleh pemakai atau pengguna pada perangkat input (*input device*) atau formulir tertentu. Formulir pengumpulan dan pencatatan data dapat dilihat pada contoh berikut ini :

Tabel 5. Formulir Pengumpulan dan Pencatatan Data Input

STANDAR	DATA
Tenaga terampil bidan dan asisten masing-masing 1 orang	
Peralatan berupa timbangan yang dikaliberasi tiap tahun sebanyak 1 unit	
Vaksin polio dengan dosis untuk 5 bayi per hari	
Obat turun panas berupa sirup untuk 5 bayi per hari	

Tabel 6. Formulir Pengumpulan dan Pencatatan Data Proses

STANDAR	DATA
Memeriksa bayi untuk mendapatkan status bayi dalam waktu 5 menit	
Menimbang bayi untuk mendapatkan BB bayi dalam waktu 5 menit	
Memberikan vaksin polio kepada bayi dalam waktu 5 menit	
Memberikan sirup penurun panas kepada ibu bayi dalam waktu 5 menit	
Menerima pembayaran dengan memberikan kuitansi kepada ibu bayi dalam waktu 5 menit	
Petugas mengucapkan salam	
Petugas teliti yakni tepat nama, tepat obat, dan tepat aturan minum	

Tabel 7. Formulir Pengumpulan dan Pencatatan Data Output

STANDAR	DATA
Pelayanan imunisasi polio pada bayi telah dilaksanakan dalam waktu 25 menit	

2. Pengukuran Pelayanan Imunisasi Polio

Setelah pengumpulan dan pencatatan data, maka selanjutnya dilakukan pengklasifikasian (*classificating*) data dengan memberikan identitas. Contoh pengklasifikasian nama bayi pada pelaksanaan pelayanan imunisasi polio menjadi 2 kelompok yakni kelompok yang sudah mendapat imunisasi (Kelompok A) dan kelompok yang belum mendapat imunisasi (kelompok B) seperti terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Pengklasifikasian Data (*Classificating*) Pelayanan Imunisasi Polio

NAMA BAYI	KLASIFIKASI
Sugiyanto	A
Adi Putra	B
Tantri Yanuar	B
Nofi Erni	B
Iphov Keumala	B
Putri Handayani	A
Dudung Angkasa	B
Antia	A
Hosizah	A
Laela Indawati	A
Titta Noviyanti	A
Wasis Susetyo	A
Nur Hayani	B
Euis Heryati	A
Erman Anom	A
Syahmirza Indra	A
Wahyuddin	B
Sulis Maryanti	B
Yuli Azmi	A
Malabay	B
Indri Noor Hapsasi	A
Ahmad Fuad	A
Salman Maulana	A
Ainur Rasyid	B
Rika Mutiara	B

Setelah diberikan identitas, maka data tersebut perlu dilakukan penyusunan (*sorting*), diatur atau disusun sedemikian rupa, misalnya dengan mengurutkan kode klasifikasinya berdasarkan nama, tanggal, atau klasifikasi-klasifikasi lainnya. Dalam contoh di bawah ini, penyusunan data dilakukan

berdasarkan kelompok yang sudah mendapat imunisasi (Kelompok A) dan kelompok yang belum mendapat imunisasi (kelompok B) seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9. Penyusunan Data (*Sorting*) Pelayanan Imunisasi Polio

NAMA BAYI	KLASIFIKASI
Sugiyanto	A
Putri Handayani	A
Antia	A
Hosizah	A
Laela Indawati	A
Titta Noviyanti	A
Wasis Susetyo	A
Euis Heryati	A
Erman Anom	A
Syahmirza Indra	A
Yuli Azmi	A
Indri Noor Hapsasi	A
Ahmad Fuad	A
Salman Maulana	A
Adi Putra	B
Tantri Yanuar	B
Nofi Erni	B
Iphov Keumala	B
Dudung Angkasa	B
Nur Hayani	B
Wahyuddin	B
Sulis Maryanti	B
Malabay	B
Ainur Rasyid	B
Rika Mutiara	B
Antia	A
Laela Indawati	A
Euis Heryati	A
Syahmirza Indra	A
Yuli Azmi	A
Malabay	A
Salman Maulana	A
Ainur Rasyid	A
Sugiyanto	B
Tantri Yanuar	B
Nofi Erni	B
Iphov Keumala	B
Dudung Angkasa	B

NAMA BAYI	KLASIFIKASI
Titta Noviyanti	B
Wasis Susetyo	B
Erman Anom	B
Sulis Maryanti	B
Indri Noor Hapsari	B
Adi Putra	C
Putri Handayani	C
Hosizah	C
Nur Hayani	C
Wahyuddin	C
Ahmad Fuad	C
Rika Mutiara	C

Setelah data disusun, maka data kemudian dihitung atau dikalkulasi dengan melaksanakan perhitungan (*calculating*) terhadap data yang sudah diklasifikasikan. Perhitungan dilakukan dengan menerakan jumlah setiap klasifikasi berikut prosentasenya seperti contoh tabel berikut ini.

Tabel 10. Perhitungan (*Calculating*) Pelayanan Imunisasi Polio

KLASIFIKASI	JUMLAH	PROSENTASE
Sudah mendapat imunisasi polio (A)	14	56
Belum mendapat imunisasi polio (B)	11	44
Jumlah	25	100

Setelah dilakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data, pencatatan data, pengklasifikasian data, penyusunan data dan peenghitungan, maka dapat dilakukan penyimpulan. Berdasarkan hasil pengukuran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar bayi yakni 56% telah mendapatkan pelayanan imunisasi polio.

3. Mengukur Pelayanan Lainnya

Dalam uraian selanjutnya akan dipaparkan penentuan indikator, kriteria dan standar pelayanan ruang gawat darurat dan pelayanan cuci motor. Proses

pengukuran kedua jenis pelayanan tersebut juga dapat dilakukan dengan tata cara yang sama dengan pengukuran pelayanan imunisasi polio.

Pengukuran pelayanan ruang Gawat Darurat juga didasarkan atas standar input, proses dan output. Dalam pelayanan ruang gawat darurat, pengukuran dilakukan dengan menggunakan standar seperti tertuang dalam tabel berikut ini :

Tabel 11. Standar Input Pelayanan Ruang Gawat Darurat

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Tenaga terampil	Petugas pendaftaran lulusan D3	1 orang
Ruangan memadai	Khusus ruang pendaftaran	3 x 4 m ²
Peralatan memadai	Komputer	1 unit
	Pulpen	2 buah
	Printer	1 buah

Tabel 12. Standar Proses Teknis Pelayanan Ruang Gawat Darurat

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Menerima rujukan	Rujukan sudah dibaca	5 menit
Menginput identitas	Identitas dan riwayat singkat sudah terinput	10 menit
Mengirim data	Data pasien diterima di ruang rawat inap	10 menit

Tabel 13. Standar Proses Non Teknis Pelayanan Ruang Gawat Darurat

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Sikap petugas	Ramah	Mengucapkan salam
	Teliti	Tepat nama, tepat obat, tepat aturan minum

Tabel 14. Standar Output Pelayanan Ruang Gawat Darurat

INDIKATOR	KRITERIA	STANDAR
Kepuasan pelanggan	Pasien telah di triase	Tingkat kepuasan \geq 70%

C. Latihan

1. Sebutkan dan jelaskan indikator, kriteria dan standar pelayanan imunisasi polio !
2. Jelaskan cara mengukur pelayanan imunisasi polio !

D. Kunci Jawaban

1. Indikator, kriteria dan standar input pelayanan imunisasi polio meliputi tenaga, peralatan, dan bahan yang mencukupi, misalnya tenaga yang terampil dengan kualifikasi bidan dan asisten sebanyak 1 orang, peralatan berupa timbangan yang telah dikalibrasi setiap tahun sebanyak 1 unit, serta bahan berupa vaksin polio dan obat turun panas yang berbentuk sirup yang dapat dipergunakan untuk 5 bayi per hari. Standar proses pelayanan imunisasi polio meliputi proses memeriksa bayi untuk memperoleh status kesehatan bayi selama 5 menit, menimbang bayi untuk mendapatkan catatan berat badan bayi selama 5 menit, memberikan vaksin polio selama 5 menit, memberikan sirup turun panas kepada ibu bayi selama 5 menit, menerima pembayaran sesuai kuitansi selama 5 menit serta sukup petugas yang ramah dan ditunjukkan dengan mengucapkan salam teliti dengan menentukan nama yang diberi obat, memberi jenis obat, menentukan dosis obat, menjelaskan aturan minum obat. Standar output pelayanan imunisasi polio adalah penyelesaian pelayanan imunisasi dalam waktu 25 menit sebagai standar.
2. Setelah pengumpulan dan pencatatan data, maka selanjutnya dilakukan pengklasifikasian (*classificating*) data dengan memberikan identitas. Contoh pengklasifikasian nama bayi pada pelaksanaan pelayanan imunisasi polio menjadi 2 kelompok yakni kelompok yang sudah mendapat imunisasi (Kelompok A) dan kelompok yang belum mendapat imunisasi (kelompok B).

Setelah diberikan identitas, maka data tersebut dilakukan penyusunan (*sorting*) dan perhitungan (*calculating*) terhadap data yang sudah diklasifikasikan dengan menerakan jumlah setiap klasifikasi berikut prosentasenya. Terakhir, data tersebut disimpulkan, misalnya kesimpulannya adalah sebagian besar bayi yakni 56% telah mendapatkan pelayanan imunisasi polio.

E. Daftar Pustaka

1. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2016)
2. Wijono, Djoko, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, (Jakarta : Airlangga University Press, 2000)
3. <http://journals.ums.ac.id/index.php/BIK/article/view/133> diakses pada tanggal 2 Desember 2019.

