



MODUL
ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
(KSM234)

Materi 5
Masalah Mutu Pelayanan Kesehatan

Disusun Oleh:
Gisely Vionalita SKM., M.Sc.

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2020

Masalah Mutu Pelayanan Kesehatan

A. Pendahuluan

Administrasi Kebijakan kesehatan merupakan mata kuliah wajib untuk seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat, dimana dijadikan bahan untuk kompetensi sebagai sarjana.

B. Kompetensi Akhir

Tujuan pembelajaran mata kuliah :

1. Mahasiswa dapat menguraikan konsep dasar AKK, pengertian, tujuan dan manfaat AKK dan Organisasi dan Administrasi Kesehatan
2. Mahasiswa dapat menguraikan Manajemen Pelayanan Kesehatan, prinsip-prinsip, fungsi manajemen dan aplikasi manajemen
3. Mahasiswa dapat menguraikan Manajemen dan Lingkungannya, Lingkungan eksternal langsung, Lingkungan Umum, Lingkungan internal dan Hubungan lingkungan
4. Mahasiswa dapat menguraikan Pertimbangan implikasi kebijakan terhadap kondisi sosial politik, dan contoh pelaksanaannya
5. Mahasiswa mampu menguraikan Implementasi kebijakan dalam perencanaan pengorganisasian struktur dan program
6. Mahasiswa mampu menguraikan Pertimbangan implikasi kebijakan terhadap kesehatan dan penjelasan mengenai SKN
7. Mahasiswa mampu menguraikan Pengembangan rencana implementasi serta penetapan tindakan dan evaluasi
8. Mahasiswa mampu menguraikan Pengembangan metode monitoring dan evaluasi
9. Mahasiswa mampu menguraikan Strategi komunikasi membangun dinamika kelompok
10. Mahasiswa mampu menguraikan Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat

11. Mahasiswa mampu menguraikan Fungsi-fungsi dasar untuk kewajiban individu dan organisasi dalam pelayanan kesehatan masyarakat esensial
12. Mahasiswa mampu menguraikan Menciptakan kultur standar etika di dalam organisasi dan komunitas.
13. Mahasiswa mampu menguraikan Pengembangan isu internal eksternal yang berdampak pada penerapan pelayanan kesmas esensial.
14. Mahasiswa mampu menguraikan Pengembangan, implementasi, dan monitoring standar kinerja organisasi

C. Komponen penilaian

Untuk penilaian akhir, komponen nilai yang digunakan terdiri dari kehadiran, UTS, UAS dan penugasan. Dalam kuliah *online* komponen penugasan ditambah dengan kuis, sedangkan komponen kehadiran tidak diperhitungkan karena ditekankan pada aspek aktivitas di *website*. Adapun proporsi penilaiannya sebagai berikut :

- a. UTS = 25 %
- b. UAS = 25 %
- c. Kuis = 20 %
- d. Tugas = 20 %
- e. Absensi = 10%

D. Kegiatan Belajar

❖ Masalah Mutu Pelayanan Kesehatan

Dalam menyelesaikan masalah mutu kesehatan dilakukan dengan dua tahapan, yang pertama kegiatan persiapan kemudian dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan. Penjelasan tahapan dijelaskan sebagai berikut:

A. Kegiatan Persiapan

Menurut Benson dan Townes, 1990:

- Menetapkan organisasi yang bertanggungjawab melaksanakan program menjaga mutu
- Menetapkan batas-batas tanggung jawab melaksanakan program menjaga mutu

- Menjabarkan ruang lingkup kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi pelaksana menjaga mutu
- Menetapkan aspek pelayanan kesehatan yang dipandang penting untuk diperhatikan
- Menetapkan tolak ukur untuk aspek pelayanan kesehatan yang dipandang penting tersebut
- Menetapkan ambang batas tolak ukur yang dimaksud.

Bentuk pelaksana:

- Perseorangan : jika institusi kesehatannya kecil
- Kelompok : telah diorganisir dalam suatu organisasi khusus untuk menjaga mutu, Ex: Gugus Kendali Mutu
- Para Ahli : Organisasi profesional luar yang akan menjaga mutu

B. Kegiatan Pelaksanaan

a. Menetapkan masalah mutu pelayanan kesehatan:

- Menyusun daftar masalah, bisa digunakan dengan kesepakatan kelompok.
 - Melakukan konfirmasi daftar masalah, bisa direct approach dan indirect approach.
 - Menetapkan prioritas masalah mutu pelayanan kesehatan.
 - Merumuskan pernyataan masalah
- Menetapkan sumber masalah, bisa menggunakan flow

b. Menetapkan Penyebab masalah Mutu

- Menyusun daftar penyebab masalah, bisa menggunakan fish bone analysis/cause and effect diagram and five why.
- Menyederhanakan daftar penyebab masalah
- Melakukan konfirmasi daftar penyebab masalah
- Menetapkan urutan prioritas penyebab masalah
- Menyajikan urutan prioritas penyebab masalah, sajikan dalam tabel.

c. Menetapkan cara penyelesaian masalah

- Menyusun daftar cara penyelesaian masalah
- Menetapkan prioritas cara penyelesaian masalah

d. Melaksanakan cara menyelesaikan masalah

- Perencanaan (Plan), menyusun rencana cara menyelesaikan masalah
- Pelaksanaan (Do)
- Pemeriksaan (Check), pemeriksaan berkala melihat kemajuan dari hasil yang dicapai
- Perbaikan (Act), melaksanakan perbaikan rencana kerja

e. Melakukan penilaian dan menyusun saran

- Mempertimbangkan dimasukkannya cara penyelesaian masalah tersebut sebagai bagian dari kegiatan rutinyang dilakukan institusi kesehatan
- Menetapkan lagi masalah mutu lain untuk dilanjutkan cara penyelesaian dengan PDCA.

❖ **Program Menjaga Mutu.**

1. Pengertian

Pengertian program menjaga mutu terdiri dari beberapa bentuk antar lain adalah:

- a. Program menjaga mutu adalah suatu upaya yang berkesinambungan, sistematis dan objektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, serta menyelesaikan masalah yang ditemukan untuk memperbaiki mutu pelayanan (Maltos & Keller, 1989).
- b. Program menjaga mutu adalah suatu proses untuk memperkecil kesenjangan antara penampilan yang ditemukan dengan keluaran yang diinginkan dari suatu sistem, sesuai dengan batas-batas teknologi yang dimiliki oleh sistem tersebut (Ruels & Frank, 1988).
- c. Program menjaga mutu adalah suatu upaya terpadu yang mencakup identifikasi dan penyelesaian masalah pelayanan yang diselenggarakan, serta mencari dan

memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan (The American Hospital Association, 1988).

- d. Program menjaga mutu adalah suatu program berlanjut yang disusun secara objektif dan sistematis dalam memantau dan menilai mutu dan kewajaran pelayanan, menggunakan berbagai peluang yang tersedia untuk meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan serta menyelesaikan berbagai masalah yang ditemukan (Joint Commission on Accreditation of Hospitals, 1988).

Sehingga dapat dirumuskan bahwa Program menjaga mutu adalah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

2. Tujuan.

Tujuan program menjaga mutu mencakup dua hal yang bersifat pokok, yang jika disederhanakan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tujuan antara.

Tujuan antara yang ingin dicapai oleh program menjaga mutu ialah diketahuinya mutu pelayanan. Jika dikaitkan dengan kegiatan program menjaga mutu, tujuan ini dapat dicapai apabila masalah serta prioritas masalah mutu berhasil ditetapkan.

- b. Tujuan akhir.

Tujuan akhir yang ingin dicapai oleh program menjaga mutu ialah makin meningkatnya mutu pelayanan. Jika dikaitkan dengan kegiatan program menjaga mutu, tujuan ini dapat dicapai apabila masalah dan penyebab masalah mutu berhasil diatasi.

3. Manfaat.

Apabila program menjaga mutu dapat dilaksanakan, banyak manfaat yang akan diperoleh. Secara umum beberapa manfaat yang dimaksudkan adalah:

- a. Dapat lebih meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan.

- b. Peningkatan efektifitas yang dimaksud di sini erat hubungannya dengan dapat diselesaikannya masalah yang tepat dengan cara penyelesaian masalah yang benar. Karena dengan diselenggarakannya program menjaga mutu dapat diharapkan pemilihan masalah telah dilakukan secara tepat serta pemilihan dan pelaksanaan cara penyelesaian masalah telah dilakukan secara benar.
- c. Dapat lebih meningkatkan efesiensi pelayanan kesehatan.
- d. Peningkatan efesiensi yang dimaksudkan disini erat hubungannya dengan dapat dicegahnya penyelenggaraan pelayanan yang berlebihan atau yang dibawah standar. Biaya tambahan karena pelayanan yang berlebihan atau karena harus mengatasi berbagai efek samping karena pelayanan yang dibawah standar akan dapat dicegah.
- e. Dapat lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Peningkatan penerimaan ini erat hubungannya dengan telah sesuaiya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan. Apabila peningkatan penerimaan ini dapat diwujudkan, pada gilirannya pasti akan berperan besar dalam turut meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.
- f. Dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum.

Pada saat ini sebagai akibat makin baiknya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat serta diberlakukannya berbagai kebijakan perlindungan publik, tampak kesadaran hukum masyarakat makin meningkat pula. Untuk melindungi kemungkinan munculnya gugatan hukum dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, tidak ada pilihan lain yang dapat dilakukan kecuali berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya.

B. Metoda yang digunakan pada program menjaga

Untuk mengukur dan menilai mutu asuhan dilaksanakan melalui berbagai metoda sesuai kebutuhan. Metoda yang digunakan adalah :

- 1) Audit adalah pengawasan yang dilakukan terhadap masukan, proses, lingkungan dan keluaran apakah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Audit dapat dilaksanakan konkuren atau retrospektif, dengan

menggunakan data yang ada (rutin) atau mengumpulkan data baru. Dapat dilakukan secara rutin atau merupakan suatu studi khusus.

2) Review merupakan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, penggunaan sumber daya, laporan kejadian/kecelakaan seperti yang direfleksikan pada catatan-catatan. Penilaian dilakukan baik terhadap dokumennya sendiri apakah informasi memadai maupun terhadap kewajaran dan kecukupan dari pelayanan yang diberikan.

3) Survey dapat dilaksanakan melalui kuesioner atau interview secara langsung maupun melalui telepon, terstruktur atau tidak terstruktur. Misalnya : survei kepuasan pasien.

4) Observasi terhadap asuhan pasien, meliputi observasi terhadap status fisik dan perilaku pasien.

C. Bentuk-Bentuk Program Menjaga Mutu

1. Program Menjaga Mutu Internal (Internal Quality Assurance)

Yang dimaksud dengan Program menjaga mutu internal adalah bentuk kedudukan organisasi yang bertanggungjawab menyelenggarakan Program Menjaga Mutu berada di dalam institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Untuk ini di dalam institusi pelayanan kesehatan tersebut dibentuklah suatu organisasi secara khusus diserahkan tanggung jawab akan menyelenggarakan Program Menjaga Mutu

Macam-macam Program Menjaga Mutu Internal

Jika ditinjau dari peranan para pelaksananya, secara umum dapat dibedakan atas dua macam:

- Para pelaksana Program Menjaga Mutu adalah para ahli yang tidak terlibat dalam pelayanan kesehatan (expert group) yang secara khusus diberikan wewenang dan tanggung jawab menyelenggarakan Program Menjaga Mutu.
- Para pelaksana Program Menjaga Mutu adalah mereka yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan (team based), jadi semacam Gugus Kendali Mutu, sebagaimana yang banyak dibentuk di dunia industri.

Dari dua bentuk organisasi yang dapat dibentuk ini, yang dinilai paling baik adalah bentuk yang kedua, karena sesungguhnya yang paling bertanggung jawab menyelenggarakan Program Menjaga Mutu seyogyanya bukan orang lain melainkan adalah mereka yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan itu sendiri.

2. Program Menjaga Mutu Eksternal (Eksternal Quality Assurance)

Pada bentuk ini kedudukan organisasi yang bertanggungjawab menyelenggarakan program menjaga mutu berada diluar institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Untuk ini, biasanya untuk suatu wilayah kerja tertentu dan/atau untuk kepentingan tertentu, dibentuklah suatu organisasi, diluar institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, yang diserahkan tanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan, yang diserahkan tanggung jawab menyelenggarakan program menjaga mutu, misalnya suatu badan penyelenggara program asuransi kesehatan, yang untuk kepentingan programnya, membentuk suatu unit program menjaga mutu, guna memantau, menilai serta mengajukan saran-saran perbaikan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh berbagai institusi pelayanan kesehatan yang tergabung dalam program yang dikembangkannya.

E. Latihan

1. Jelaskan perbedaan antara program menjaga mutu internal dan eksternal!
2. Coba pelajari metode apa saja untuk mencari prioritas masalah!

F. Kunci Jawaban

1. Program menjaga mutu internal dilaksanakan oleh badan yang ada didalam instansi tersebut, sedangkan program menjaga mutu eksternal merupakan upaya yang dilaksanakan pihak ketiga untuk menilai mutu suatu instansi, contoh seperti ISO, JCI.
2. Metode dalam melaksanakan prioritas masalah ada yang berupa metode Hanlon, Delbeque, Delphi, PEARL. (diharapkan untuk seluruh mahasiswa mencari bacaan tambahan mengenai metode prioritas masalah).

G. Daftar Referensi

Azwar A., 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara.
Chriswardani S. Metode Penentuan Prioritas Masalah. Bahan Kuliah
Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Diponegoro

Bragg SM. 2005. Inventory Accounting 1st ed. Danvers : John Wiley & Sains, Inc.

Kurniawan F. 2010. Pengendalian Kualitas : PDCA Cycle. Jakarta (ID) : Pusat
Pengembangan Bahan Ajar

Kwalasetia J. 2002. Upaya Pengendalian Proses dengan Menerapkan SPC di PT
Hidup Djaya Palembang. Skripsi. Fakultas Teknik. Palembang: STT Musi

Mathis RL, Jackson JH. 2006. Human Resource Management. Jakarta: Salemba
Empat

Muhandri T dan Kadarisman D. 2006. Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan.
Bogor (ID): IPB Press

Nasution MN. 2005. Manajemen Mutu Terpadu Edisi Kedua. Bogor (ID): Ghalia
Indonesia

Nawawi H. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta (ID): Gajah
Mada Universitas Press.

Rampersad HK. 2001. Total Quality Management: An Executive Guide to
Continous Improvement. Germany: Springer