

MEMBANGUN BUDAYA MUTU

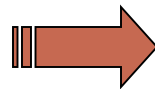
Disusun: Ida Yustina

→ Perubahan adalah suatu keniscayaan (*the only constant is change*
- Heraclitus, 500 SM)

→ Masyarakat berubah

→ Pendidikan semakin baik

→ Tingkat ekonomi semakin baik



Kebutuhan
semakin
meningkat

→ Untuk dapat eksis di tengah berbagai perubahan, RS juga harus berubah

→ RS tidak dapat lagi dikelola dengan menggunakan paradigma lama, tetapi harus mampu memenuhi **kebutuhan** masyarakat yang muncul akibat berbagai perubahan yang terjadi, internal maupun eksternal (globalisasi)



→ John Naisbitt & Patricia dalam Megatrend 2001 mengatakan “pelanggan adalah raja”

→ Kini merupakan masanya keunggulan konsumen di dunia, termasuk kesehatan.

✗ Mutu RS tidak lagi dinilai hanya dari tingkat kesembuhan pasien.

Saat ini Mutu RS dinilai atas :

√ Mutu Klinis

‣ Mutu pelayanan kedokteran, ketepatan diagnosa, ketepatan terapi dan kesembuhan atau kematian yang diperoleh

√ Mutu Efisiensi

‣ Mutu pelayanan yang menyangkut biaya : kewajaran antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diterima.



√ Mutu Keamanan dan Kenyamanan Pasien

- Mutu pelayanan yang terkait dengan sarana dan fasilitas yang ada di RS : tempat tidur, kebersihan, kebisingan, pendingin udara, televisi, dll.

√ Mutu Kepuasan Pasien

- Kecepatan dalam merespons pasien (seperti adanya keluhan)

FAKTOR PRIORITAS MEMILIH RS

(SUKACA DALAM SABARGUNA, 2005)

No.	Kelompok	Faktor-faktor
1	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Latar belakang agama2. Reputasi rumah sakit3. Kecanggihan peralatan4. Kemudahan parkir5. Kenyamanan ruangan
2	Lingkungan	<ol style="list-style-type: none">6. Kebersihan lingkungan7. Keindahan lingkungan8. Ketenangan lingkungan9. Suasana religius
3	Petugas	<ol style="list-style-type: none">10. Kualitas dokter11. Kualitas bidan/ perawat12. Keramahan bidan/ perawat
4.	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">13. Pelayanannya lengkap14. Kemudahan prosedur15. Menu makanan enak16. Layanan asuransi/ jaminan kesehatan17. Tarifnya murah


FAKTOR PRIORITAS MEMILIH RS

No.	Kelompok	Faktor-faktor
5	Lokasi	18. Dekat dengan rumah 19. Bebas dikunjungi 20. Perhatian pribadi 21. Dilibatkan dalam memutuskan
6	Rujukan	22. Rujukan/ saran dokter 23. Saran teman/ keluarga 24. Saran atasan kerja 25. Saran tokoh agama

Pengertian **MUTU**

- Sesuai dengan 'standar'
- Sesuai dengan harapan 'pelanggan'
- Sesuai dengan harapan 'pihak-pihak terkait'

- Sesuai dengan yang 'dijanjikan'
- Semua karakteristik produk dan pelayanan yang memenuhi persyaratan dan harapan


$$\text{MUTU} = \frac{\text{PENAMPILAN}}{\text{STANDAR}}$$

3 Tipe PENJAMINAN MUTU

- a) Penjaminan Mutu **Produk**: Memastikan mutu produk
- b) Penjaminan Mutu **Proses**: Memastikan mutu suatu proses.
- c) Penjaminan Mutu **Sistem**: Memastikan mutu sistem (semua proses)

Masukan → Proses → Keluaran → Pelanggan

STANDAR MUTU

- 😊 Barang atau jasa, dan sistem manajemennya dikatakan bermutu jika mutunya sesuai dengan standar.
- 😊 Standar mutu secara internasional : ISO9000 (*International Standard Organization 9000*), yang mengeluarkan *International Organization for Standarization* di Genewa Switzerland.
- 😊 ISO9000 adalah suatu sistem manajemen mutu dalam bentuk model-model standar, yang isinya merupakan standar-standar proses dan sistem yang harus dipedomani organisasi untuk menjamin mutu produk sesuai dengan yang ditetapkan.
- 😊 ISO9000 pada dasarnya merupakan aplikasi prinsip-prinsip ketiga sistem mutu (Quality Control, Quality Assurance, dan Total Quality Manajemen).

MENGAPA MUTU (RS) DIPERLUKAN ?

- Kesadaran masyarakat meningkat (faktor utama yang memengaruhi pendidikan dan ekonomi)
- Persaingan semakin tinggi (semakin banyaknya pilihan)
- Memudahkan mendapat sertifikasi
- Melindungi petugas dari tuntutan hukum (karena pelayanan bermutu sesuai dengan standar)
- Meningkatkan mutu berarti meningkatkan efisiensi dan efektivitas