



# STANDARISASI PELAYANAN KESEHATAN

[www.esaunggul.ac.id](http://www.esaunggul.ac.id)

**SESI-07**

**Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL  
Prodi Kesmas, FIKES Univ. Esa Unggul**

# MUTU PELAYANAN



# MUTU

- Usaha yang jauh melebihi kebutuhan dan harapan klien
- Mencakup dimensi afeksi, tidak sekedar memuaskan klien, tetapi memanjakan klien
- Proses dan produk yang dapat memperangah **“WOW”** klien secara positif
- Bertujuan tidak sekedar memuaskan klien tetapi menjadikan klien pelanggan yang loyal

# MUTU ...

- Usaha memenuhi harapan klien, sehingga memuaskan klien
- Mencakup dimensi input, proses, output dan outcome
- Keadaan yang selalu berubah, sesuatu yang bermutu saat ini, belum tentu bermutu di masa yang akan datang
- Ciri produk yang sesuai dengan standart

# **PENGERTIAN MUTU**

## **(Goetsch and Davis, 1994)**

- Mutu merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan sumber daya (resources) yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna/pelanggan

# **SIFAT MUTU**

- **MUTU BERSIFAT RELATIF**
- **TUNTUTAN TERHADAP MUTU SELALU BERUBAH (DINAMIS)**
- **MUTU MERUPAKAN KONSEP SIKAP DAN PENILAIAN**
- **MUTU SANGAT DITENTUKAN OLEH PERSEPSI DAN INTEPRETASI**

# KAIDAH MUTU

- MUTU MENCAKUP :
  - MUTU PETUGAS
  - MUTU BAHAN, ALAT, FASILITAS
  - MUTU KERJA, PELAYANAN
  - MUTU PRODUK
  - MUTU INFORMASI

# **KAIDAH MUTU**

- **TUNTUTAN TERHADAP MUTU SELALU BERUBAH DAN MAKIN TINGGI**
- **MUTU ADALAH KUNCI SUKSES ORGANISASI**

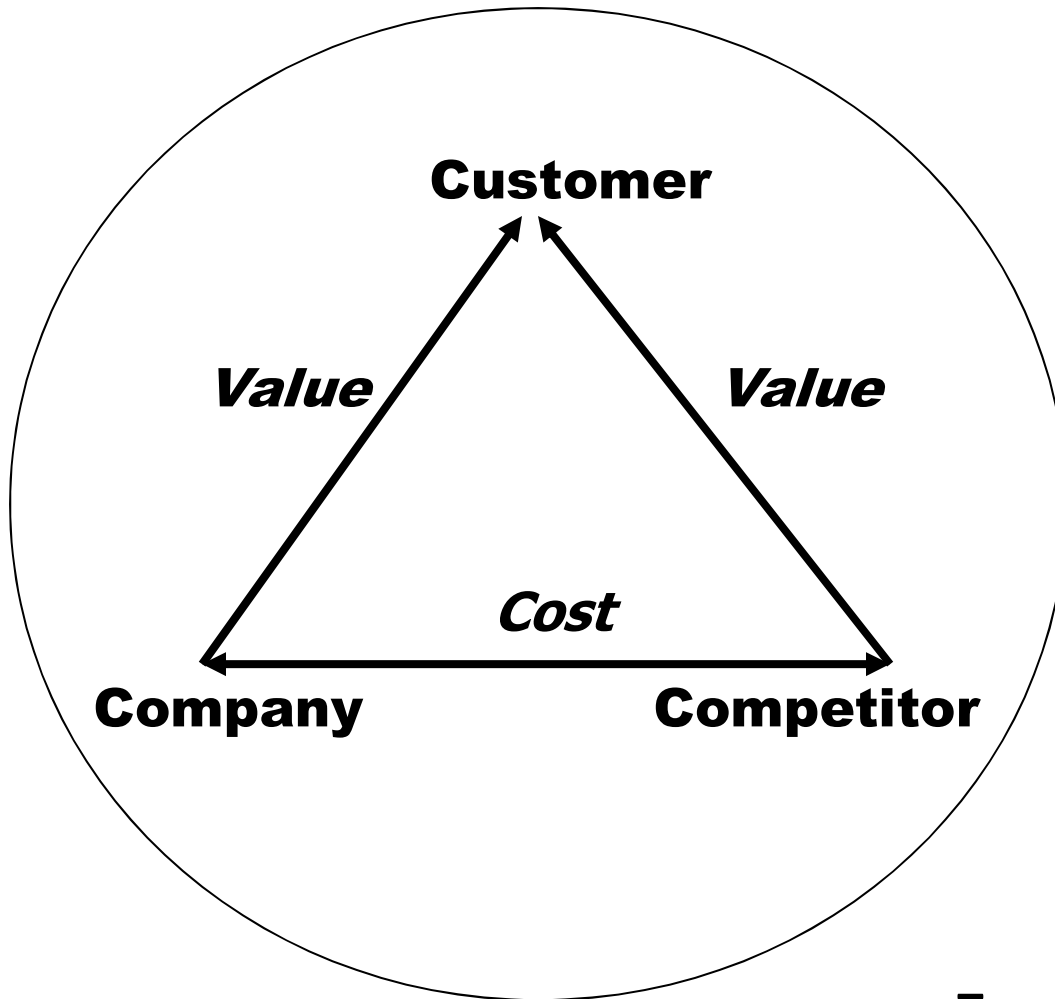


# **7 LANGKAH DASAR LAYANAN BERMUTU**

- 1. Pastikan Customer saudara**
- 2. Fahami psikografi Customer saudara**
- 3. Persiapkan Mindset Tim**
- 4. Berikan kesempatan pada “front liner”  
untuk ikut mengambil keputusan**
- 5. Kembangkan pelayanan yang tak  
terlupakan pada Customer**
- 6. Jalin komunikasi terus menerus dengan  
Customer**
- 7. Lakukan penyesuaian organisasi terus  
menerus**



***Change***



**Teori Persaingan 4C  
Kenichi Ohmae**

# **5 INDIKATOR MUTU PELAYANAN**

- 1. Emphaty: berupa pemberian pelayanan dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan klien**
- 2. Reliability: kemampuan provider untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat**
- 3. Responsiveness: cepat tanggap, keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera**

## **5 INDIKATOR MUTU PELAYANAN**

- 4. Communication: selalu memberikan informasi yang sebaik baiknya dan mendengarkan segala apa yang disampaikan oleh klien**
- 5. Caring: mudah dihubungi dan selalu memberikan perhatian kepada klien**

# **SASARAN PENINGKATAN MUTU**

## **INPUT:**

- **Mutu tenaga kesehatan**
- **Mutu fasilitas dan sarana**
- **Mutu kebijakan dasar dan operasional**
- **Mutu standart sistem pelayanan**
- **Mutu lingkungan**

# **SASARAN PENINGKATAN MUTU**

## **PROSES:**

- **Mutu pelayanan**
- **Mutu program kerja**
- **Mutu pelaksanaan kegiatan administratif**
- **Mutu pengendalian**

# **SASARAN PENINGKATAN MUTU**

## **OUTPUT:**

- **Terpenuhinya kebutuhan**
- **Kegunaan**
- **Keuntungan**
- **Jaminan**



# **ATRIBUT DALAM KUALITAS JASA KESEHATAN**

- ***EMPHATY*; RASA MENGALAMI**
- ***RELIABILITY*; AKURASI PELAYANAN DAN TIDAK DISKRIMINASI**
- ***RESPONSIVENESS*; KETEPATAN WAKTU PELAYANAN**
- ***COMMUNICATION*; KERAMAHAN, KESABARAN, DAN TANGGAP**
- ***CARING*; MELAYANI, PELAYANAN PRIBADI DAN TANGGUNG JAWAB**
- ***ASSURANCE* : KESEMBUHAN, KEAMANAN**

# MUTU PELAYANAN PUSKESMAS

1. Penilaian Kinerja Puskesmas
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat → kues
3. Pengamatan JMPKD (Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dasar) oleh tim puesk  
→ observasi & wawancara

# DIMENSI MUTU PELAYANAN

1. KOMPETENSI TEKNIS
2. AKSES/KETERJANGKAUAN
3. EFEKTIFITAS YANKES
4. EFISIENSI YANKES
5. KESINAMBUNGAN YANKES
6. KEAMANAN
7. KENYAMANAN
8. INFORMASI
9. KETEPATAN WAKTU
10. HAM
11. KEPUASAN PASIEN

**TERIMA KASIH**