



ISBN 978-623-7550-74-7

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN



083867708263



cv.mine7



mine mine



Penerbit : cv. Mine
Perum Sidorejo Bumi Indah F 153
Rt 11 Ngestiharjo Kasihan Bantul
Mobile : 083867708263
email : cv.mine.7@gmail.com

ISBN 978-623-7550-74-7



Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan

Disusun Oleh:

**Ayu Riana Sari, SKM., M.Kes
Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, DLP, M.Pd
Fauzie Rahman, SKM, MPH
Nita Pujianti, S.Farm., Apt., MPH
Nur Laily, SKM., M.Kes
Anggun Wulandari, SKM., M.Kes
Ihya Hazairin Noor, SKM., MPH
Vina Yulia Anhar, SKM., MPH
Lia Anggraini, SKM
Hadiannor, SKM**

Editor :

Atikah Rahayu, SKM., MPH



Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan

Penyusun :

Ayu Riana Sari, SKM., M.Kes
Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, DLP, M.Pd
Fauzie Rahman, SKM, MPH
Nita Pujianti, S.Farm., Apt., MPH
Nur Laily, SKM., M.Kes
Anggun Wulandari, SKM., M.Kes
Ihya Hazairin Noor, SKM., MPH
Vina Yulia Anhar, SKM., MPH
Lia Anggraini, SKM
Hadiannor, SKM

Editor :

Atikah Rahayu, SKM., MPH

Hak Cipta © 2021, pada penulis

Hak publikasi pada Penerbit CV Mine

Dilarang memperbanyak, memperbanyak sebagian atau seluruh isi dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit.

© HAK CIPTA DILINDUNGI OLEH UNDANG-UNDANG

Cetakan ke-1 Tahun 2021 CV Mine

Perum SBI F153 Rt 11 Ngestiharjo, Kasihan, Bantul, Yogyakarta-55182

Telp: 083867708263 Email: cv.mine.7@gmail.com

ISBN : 978-623-7550-74-7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan petunjuknya dapat menyelesaikan penyusunan buku bacaan yang juga diharapkan menjadi pegangan bagi para mahasiswa kesehatan masyarakat untuk mengenal, mempelajari, dan memahami konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan.

Semoga buku ini memberikan manfaat besar meningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam rangka mencapai kompetensi yang disyaratkan dalam kurikulum. Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendorong dan memberikan motivasi penyusunan buku ajar ini. Buku ini memang dirasakan jauh dari lengkap dan sempurna, keterangan detail tetap dianjurkan untuk membaca buku-buku dan kepustakaan yang tercantum dalam daftar referensi.

Akhirnya guna penyempurnaan buku ini, kami tetap memohon masukan, kritik, saran agar nantinya terwujud sebuah buku ajar yang praktis, informatif, penuh manfaat dan menjadi rujukan dalam pelaksanaan mata kuliah ini.

Banjarbaru, April, 2020

--Tim Penyusun--

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. KONSEP MUTU	1
BAB II. TEORI MANAJEMEN MUTU MENURUT PARA AHLI	38
BAB III. KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	58
BAB IV. PROSES IMPLEMENTASI DAN MEMBANGUN ORGANISASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT	94
BAB V. KONSEP CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMEN	115
BAB VI. PENGAPLIKASIAN TQM DI DINAS KESEHATAN	134
BAB VII. KONSEP GUGUS KENDALI MUTU	162
BAB VIII. PENGGUNAAN ALAT MUTU	188
BAB IX. SURVEI KEPUASAN PELANGGAN	217
BAB X. SOP DAN TUPOKSI DALAM PELAYANAN KESEHATAN	253
BAB XI. PERKEMBANGAN REGULASI DI INDONESIA.....	280
BAB XII. ISO 9000 DAN 9001 SERTA PENERAPANNYA.....	326
BAB XIII. AKREDITASI PELAYANAN KESEHATAN.....	351

BAB XIV. MODEL PENGHARGAAN MANAJEMEN MUTU....	364
BAB XV. STANDAR MUTU PELAYANAN KESEHATAN	
KERJA DI PERUSAHAAN	398
BAB XVI. ISSUE PENINGKATAN MUTU PELAYANAN	
KESEHATAN	410
BAB XVII. PROGRAM MENJAGA MUTU (QUALITY	
ASSURANCE)	423
BAB XVIII. STANDAR MUTU PELAYANAN KESEHATAN	446
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1. Lingkaran Deming	12
Gambar 2. Kerangka Sistem Mutu <i>Malcolm Baldrige</i>	23
Gambar 3. Model <i>Standard Singapore Quality Award</i>	28
Gambar 4. Siklus Deming.....	53
Gambar 5. Pandangan Terhadap Fungsi Tugas dan Konsep Perbaikan.....	89
Gambar 6. Model TQM.....	99
Gambar 7. Fase Implementasi TQM	107
Gambar 8. Skema Keterkaitan 8 Langkah dengan 7 Alat terhadap Konsep PDCA	187
Gambar 9. <i>Flow chart</i>	191
Gambar 10. Pemeriksaan Ketebalan Item dengan <i>Process Distribution Check Sheet</i>	198
Gambar 11. <i>Defect Location Check Sheet</i> untuk Upper Sepatu (<i>Defective Item Check Sheet</i> pada Final Inspection di Lini Sewing Pabrik Sepatu..	200
Gambar 12. Diagram Pareto.....	202

Gambar 13. Histogram distribusi umur ibu, survei cepat KIA	208
Gambar 14. <i>Run Chart</i>	210
Gambar 15. <i>Control Chart</i>	213
Gambar 16. Konsep Kepuasan Pelanggan	220
Gambar 17. <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	230
Gambar 18. Alur Perizinan Tenaga Kesehatan.....	292
Gambar 19. Alur Sasaran Kesehatan	296
Gambar 20. <i>The Fundamental Concept of Excellence</i>	370
Gambar 21. <i>The Criteria of EFQM Excellence Model</i>	373
Gambar 22. <i>The Radar</i>	388
Gambar 23. Bobot EFQM	394
Gambar 24. Kerangka Kerja dan Kriteria EFQM	395
Gambar 25. Point yang digunakan dalam Kerangka Kerja dan Kriteria EFQM	396
Gambar 26. <i>The Chain of Effect in Improving Health Care Quality</i> (Berwick, 2000)	411
Gambar 27. Area dasar dari inspeksi	436
Gambar 28. Pengelompokan Standar dan Indikator menurut Donabedian (Pohan, 2007)	447

Gambar 29. *Kriteria Baldrige Excellence Framework* 449

Gambar 30. *Total Integrated Baldrige Excellence System* ... 450

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1.	Karakteristik Barang dan Jasa	11
Tabel 2.	Hirarki Keterlibatan dalam Kaizen dari Semua Tingkat Manajemen.....	90
Tabel 3.	Perbedaan Konsep Kaizen (Jepang) dan Inovasi (Barat)	91
Table 4.	Analisis Pareto dalam Mengidentifikasi Penyebab hingga Mewujudkan 80% <i>Improvement</i>	200
Tabel 5.	Data Checksheet Dugaan Penyebab Kerusakan Di Tempat Kerja (<i>Defective Cause Check Sheet</i> pada 2 <i>Workstation</i>)	201
Tabel 6.	Jenis Ijin, Persyaratan, dan Dasar Hukum Pelayanan Medik Dasar	297
Tabel 7.	Jenis Ijin, Persyaratan, dan Dasar Hukum yang Diberlakukan dalam Pelayanan Medik spesialis (Rujukan).....	308
Tabel 8.	Jenis Ijin, Persyaratan, dan Dasar Hukum yang Diberlakukan dalam Pelayanan Medik Penunjang	312
Tabel 9.	Jenis Ijin, Persyaratan, dan Dasar Hukum yang Diberlakukan dalam Pengobat Tradisional atau Surat Terdaftar Pengobat Tradisional.....	322
Tabel 10.	Jenis Ijin, Persyaratan, dan Dasar Hukum yang Diberlakukan dalam Sertifikasi atau Rekomendasi Bidang Kesehatan	324