



IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU UNTUK REVITALISASI PUSKESMAS

Bandung, 19 November 2008

**Drg. Hj. INDAH ROSANA ALPISAHAR, M.Kes.
CHAMPS - FAKULTAS KESEHATAN
MASYARAKAT UNIVERSITAS INDONESIA**

LATAR BELAKANG

DASAR HUKUM :

**UPAYA PENCAPAIAN VISI
PEMBANGUNAN
KESEHATAN →
TERCAPAINYA
KECAMATAN SEHAT**

**UU NO 32
TAHUN 2004
→ PENYE-
SUAIAN
KEBIJAKAN
PEMBA-
NGUNAN
KESEHATAN**

**KEPMENKES
NO
128/MENKES/
SK/II/2004
TENTANG
KEBIJAKAN
DASAR
PUSKESMAS**

**KEPMENPAN
NO 63 TAHUN
2003
TENTANG
PENYELENG-
GARAAN
PELAYANAN
PUBLIK**

**MASYARAKAT
HIDUP DALAM
LINGKUNGAN
SEHAT
DENGAN
PERILAKU
SEHAT**

**KEMAMPUAN
MENJANG-
KAU
PELAYANAN
KESEHATAN
YANG
BERMUTU,
ADIL DAN
MERATA**

**PELUANG PENGEMBANGAN PUSKESMAS
SECARA SPESIFIK → KEBUTUHAN WILAYAH,
PERUBAHAN KEBUTUHAN DAN TUNTUTAN
MASYARAKAT, GLOBALISASI**

**PELAKSANAAN KEGIATAN BERDASARKAN
RENCANA**

**PENERAPAN PROGRAM KENDALI MUTU →
KEPATUHAN TERHADAP PEDOMAN, STANDAR,
ETIKA PROFESI YANG MEMUASKAN PEMAKAI
JASA**

SITUASI SAAT INI



**KUALITAS SDM
RENDAH**

- HAMPIR DI SELURUH BIDANG PADA URUTAN 10 TERAKHIR

**HUMAN
DEVELOPMENT
INDEX (HDI)**

- URUTAN KE 109 DARI 174

DAYA SAING :

- TAHUN 1996 → URUTAN KE 41 / 46
- TAHUN 2001 → URUTAN KE 46 / 47

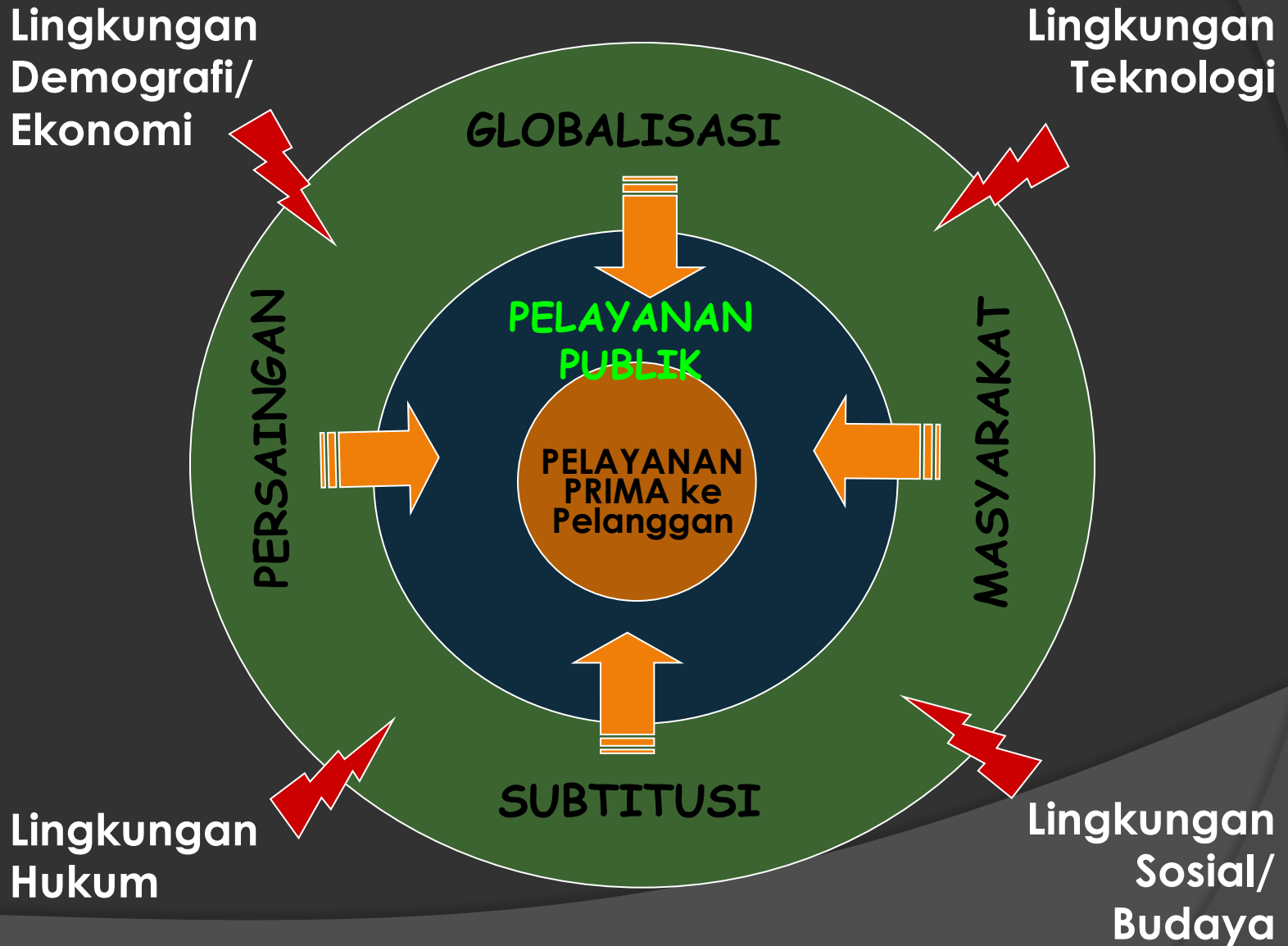
Kesehatan Menjadi Isu Sentral

Di masa depan kesehatan bukan hanya urusan dokter tetapi menjadi urusan semua orang, semua profesi, bahkan semua pemerintah

Kesehatan menjadi *entry point* terjadinya keguncangan kehidupan makro (tengok saja kasus SARS, flu burung, Teluk Buyat)

Isu bio-terorisme memerlukan penanganan terpadu lintas sektor, termasuk keamanan

TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK



IDENTIFIKASI KEINGINAN PIHAK TERKAIT

PEMERINTAH :

- Kepatuhan terhadap peraturan & kebijakan

MASYARAKAT :

- Pendidikan yang bermutu

**FAKTOR
KOMUNITAS :**

- Lingkungan yang Nyaman

**PETUGAS /
KARYAWAN :**

- Kesejahteraan, Kesehatan & Keselamatan Kerja

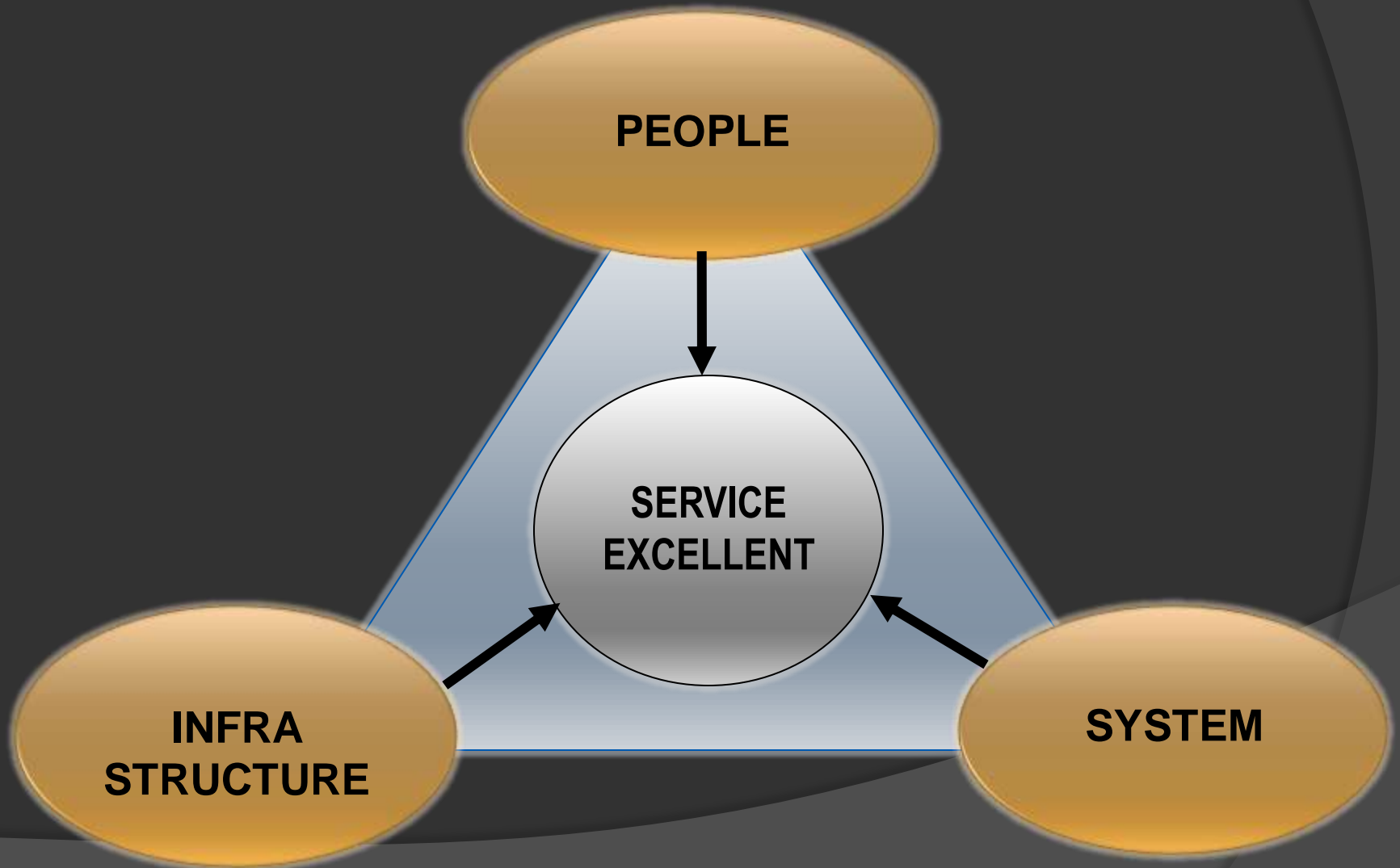
MITRA KERJA :

- Reputasi yang baik

PELAYANAN PRIMA :

**ADALAH PELAYANAN YANG MEMILIKI
STANDAR DAN MEMBERIKAN
SURPRISE YANG MENYENANGKAN
KEPADA PELANGGAN**

SERVICE EXCELENT



PEOPLE

Quantity

- **KECUKUPAN JUMLAH PEGAWAI SEBANDING DENGAN BEBAN TUGAS**

Quality

- **KOMPETENSI PEGAWAI YANG MELIPUTI *PROFESIONAL QUALITY* DAN *PERSONAL QUALITY***

Interaction Harmoniusty

- ***TEAM WORK***

SYSTEM AND PROCEDURES

Available

- ADA ATAU TIDAK BISNIS PROSES

Applicable

- DAPAT DITERAPKAN

Simple

- MUDAH

Flexible

- DAPAT DIRUBAH

Controllable

- DAPAT DIKENDALIKAN

INFRASTRUCTURE

Availability

- KETERSEDIAAN

Operational

- OPERASIONAL

Reliability

- KEHANDALAN

Compatibility

- DAPAT TERINTEGRASI DENGAN PERANGKAT LAIN

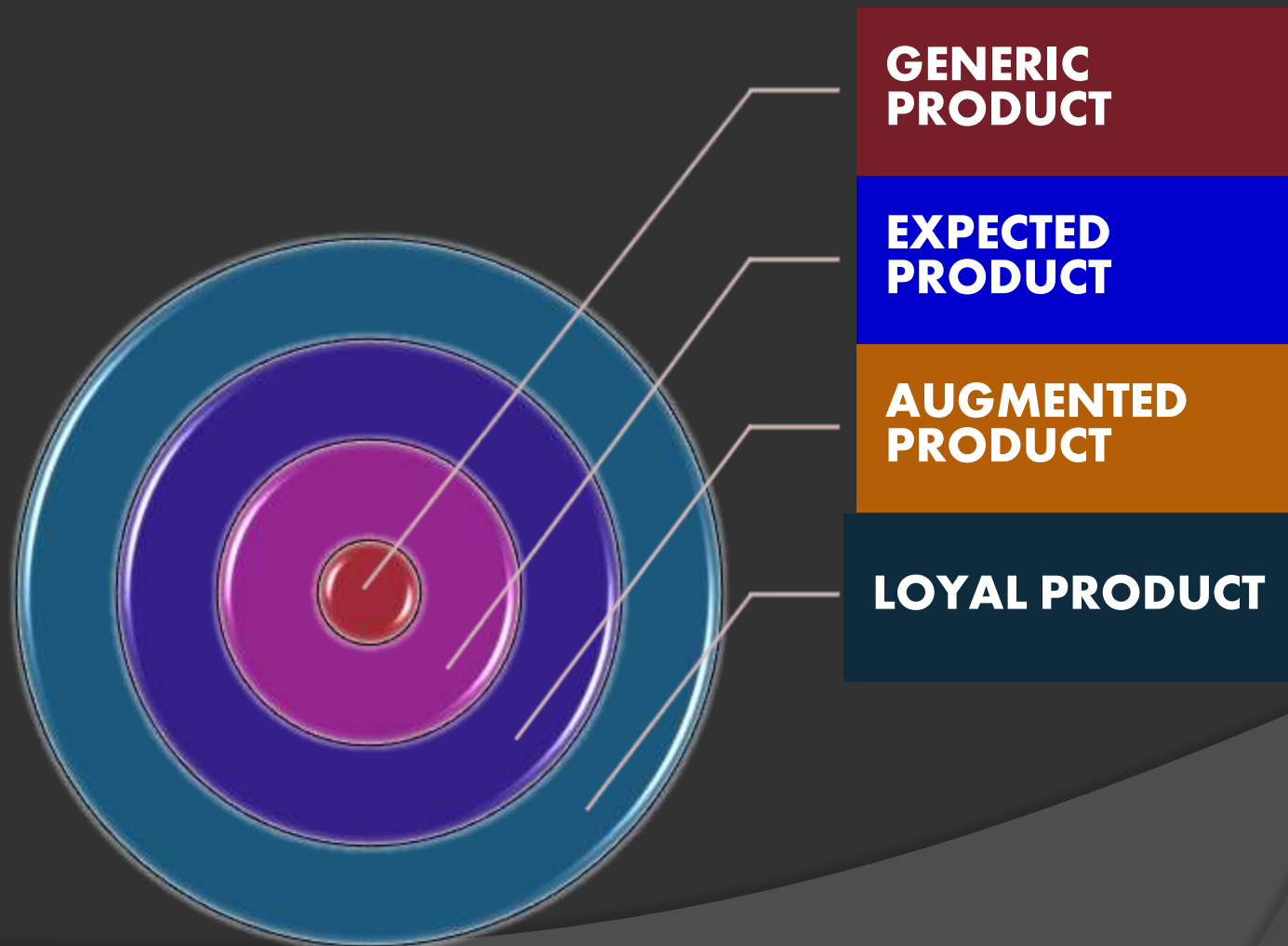
Security

- KEAMANAN

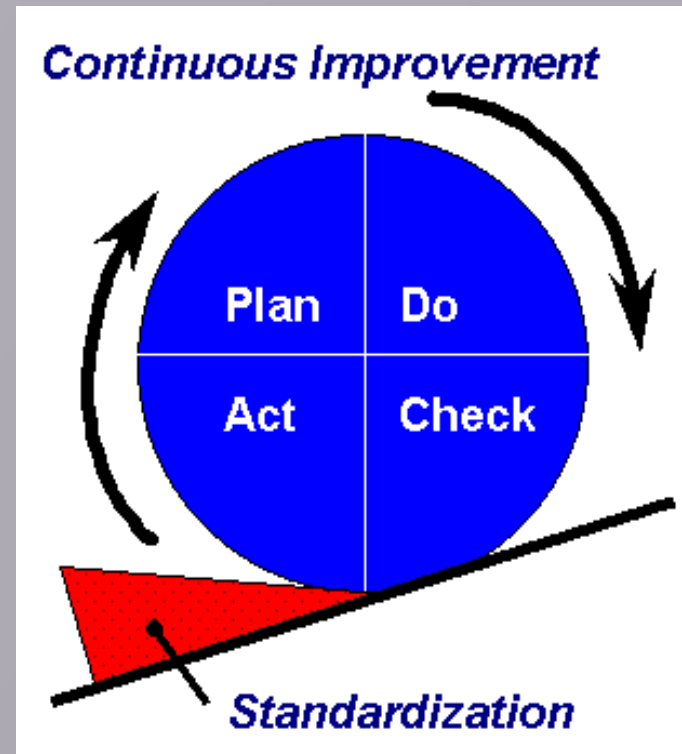
Accessibility

- KEMUDAHAN

KATAGORI PRODUK

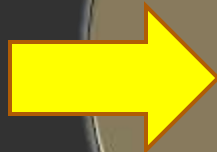


PERLU REVITALISASI PUSKESMAS

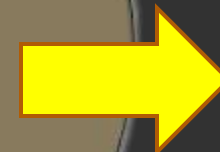


MANAJEMEN KESEHATAN

P
E
L
A
N
G
A
N
G
A
N



- TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
- MANAJEMEN SUMBER DAYA
- **PRODUK/JASA**
- PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN



P
E
L
A
N
G
A
N
G
A
N

PERGESERAN PARADIGMA

KESEHATAN MILIK PETUGAS KESEHATAN

DARI PROVIDER KESEHATAN SEBAGAI
LEAD SECTOR

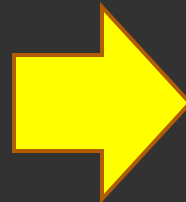
DESAIN LAYANAN LEBIH KE DALAM
TANPA AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI

MANAGEMENT BY INTUITION

KOMPETENSI PROVIDER ADALAH
SAKRAL

SEMUA SUDAH ADA DI KEPALAKU

LAYANAN POKROL UNTUK
MENYELAMATKAN MUKA



KESEHATAN MILIK SEMUA ORANG

PROVIDER KESEHATAN DALAM
KELEMBAGAAN YANG AMAT KOMPLEKS

AKUNTABILITAS SEMAKIN PENTING

MANAGEMENT BY EVIDENCE

KOMPETENSI PROVIDER KESEHATAN
DAPAT DIAUDIT

PROVIDER HARUS MEMANFAATKAN
DATA DAN INFORMASI SECARA
KONTINYU

CONTINUOUS IMPROVEMENT

PERUBAHAN POLA PIKIR

BERPIKIR LINEAR

KEMAPANAN (ST.QUO)

CLEAN GOVERNMENT

PEMIMPIN KHARISMATIK

RENCANA & TARGET

MASY. SBG SASARAN

MUTU SEADANYA

ORIENTASI PRODUK

TABU BERKOMPETISI

UNIT FUNGSIONAL



BERPIKIR SISTEM

LEARNING ORGANIZ.

GOOD GOVERNANCE

PEMIMPIN PEMBELAJAR

MANAJEMEN STRATEJIK

PEMBERDAYAAN MASY

KEPUASAN PELANGGAN

ORIENTASI PELANGGAN

PENINGK. DAYA SAING

Perubahan Pola Manajemen

Customer voice mendorong pola manajemen menjadi lebih bersifat ***customer driven***

Tuntutan klien mendorong **efektifitas manajemen** organisasi

Profesionalisme menjadi suatu keniscayaan

**TANTANGAN
LAYANAN
PUBLIK**

**KEINGINAN
PIHAK
TERKAIT**

**KESEIMBANGAN
PEMENUHAN
UNTUK
KEPUASAAN
PIHAK TERKAIT**

DIPERLUKAN

**SISTEM
MANAJEMEN
YANG
BERMUTU/
QUALITY**

Why we need quality ?

- Increasing of Demand Characteristic
- Increasing Competitive Level
- Company needs to increase the Effectiveness and Efficiency

Quality

Customer Satisfaction



Survive

Only Institutoin/Company that concern for quality will survive and be a winner in competition

HANYA INSTITUSI/PERUSAHAAN YANG MEMPERHATIKAN MUTU YANG DAPAT BERTAHAN HIDUP DAN MEMENANGKAN PERSAINGAN

KARAKTERISTIK MUTU

KARAKTERISTIK MUTU PRODUK

- **Kehandalan**
- **Keamanan**
- **Penampilan**
- **Pemeliharaan,**
- **Dll**



KARAKTERISTIK MUTU JASA

- **Responsif**
- **Keramahan**
- **Kepercayaan**
 - **Empaty**
- **Ketepatan,**
 - **Safety**
 - **dll**

**MEMBANTU ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

**MENGAJAK ORGANISASI
MENGANALISIS PERSYARATAN
PELANGGAN, MENETAPKAN
PROSES YANG MEMBERI
SUMBANGAN BAGI PENCAPAIAN
PRODUK/ JASA YANG DI TERIMA
PELANGGAN DAN MENJAGA
PROSES-PROSES INI TERKENDALI.**

ALASAN DASAR SMM

**MEMBERI KEYAKINAN PADA
ORGANISASI DAN PELANGGANNYA
BAHWA SISTEM MAMPU
MEMBERIKAN PRODUK/ JASA
YANG KONSISTEN MEMENUHI
PERSYARATAN**

**MEMBERI KERANGKA KERJA BAGI
PERBAIKAN BERKELANJUTAN DAN
MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN SERTA PIHAK
BERKEPENTINGAN LAINNYA.**

Internal Benefits of QSM Implementation

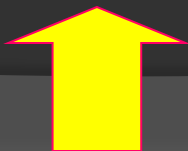
Improves

- Management efficiency
- Planning
- Problem-solving
- Supplier control
- Communications
- Ability to change
- Discipline
- Staff Morale
- Use Standard as a tool



Reduces

- Duplicate effort
- Re-work
- Waste
- Costs
- Staff turnover



EXTERNAL BENEFITS OF QMS IMPLEMENTATION

Improves

- Product and service
- Quality
- Improved Customer Service
- Repeat sales
- Company image
- Kept existing customers
- Improved market share



Reduces

- Complaints
- Warranty claims

PENDEKATAN PROSES DAN PDCA

- IDENTIFIKASI PROSES
- URUTAN DAN INTERAKSI
- KRITERIA DAN METODA
- SUMBER DAYA

- REALISASI PRODUK-JASA

PLAN

DO

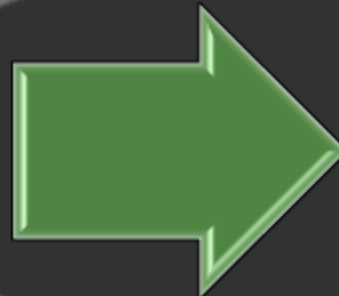
ACTION

CHECK

- PERBAIKAN

- PEMANTAUAN PROSES
- PENGUKURAN PRODUK
- ANALISA PROSES

KECUKUPAN



KESESUAIAN

SISTEM

KRITERIA

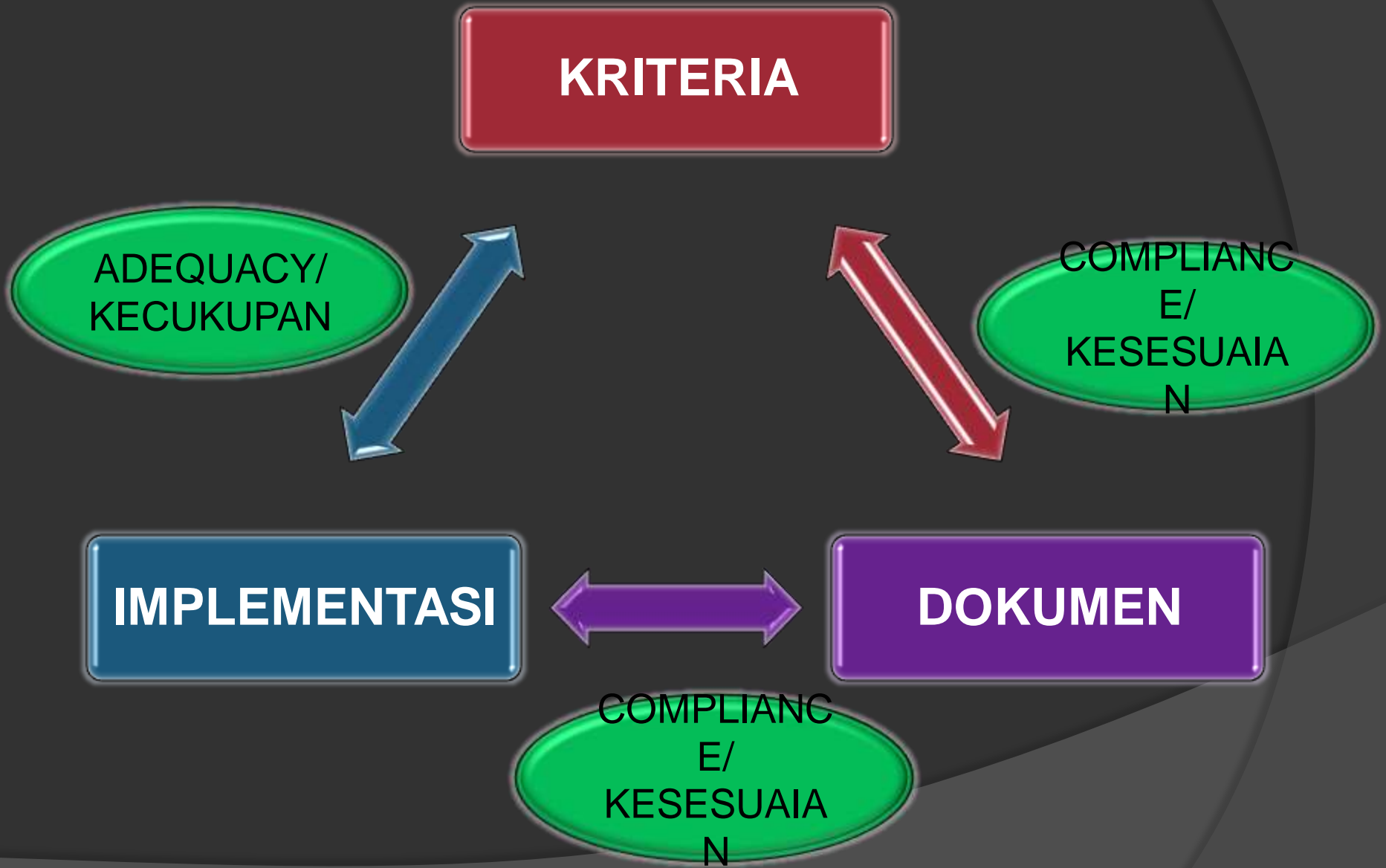
ADEQUACY/
KECUKUPAN

COMPLIANC
E/
KESESUAIA
N

IMPLEMENTASI

DOKUMEN

COMPLIANC
E/
KESESUAIA
N



**MUTU DALAM
MANAJEMEN
KESEHATAN**

DOING THE RIGHT THINGS RIGHT

**MAKING CONTINUOUS
IMPROVEMENT**

**DALAM SETIAP ORGANISASI
SETIAP INDIVIDU
DAPAT MELAKUKAN
SESUATU YANG BENAR
ATAU SALAH DENGAN CARA
YANG BENAR ATAU SALAH**

**MATRIX
MUTU DALAM
PELAYANAN
KESEHATAN**

PERFORMANCE

+

**RIGHT THINGS
DONE RIGHT**

**RIGHT THINGS
DONE WRONG**

PROCESSES

+

**WRONG THINGS
DONE RIGHT**

**WRONG THINGS
DONE WRONG**

-

DEGREE OF CONTROL

HIGH

RIGHT THINGS
DONE BADLY

RIGHT THINGS
DONE WELL

WRONG THINGS
DONE BADLY

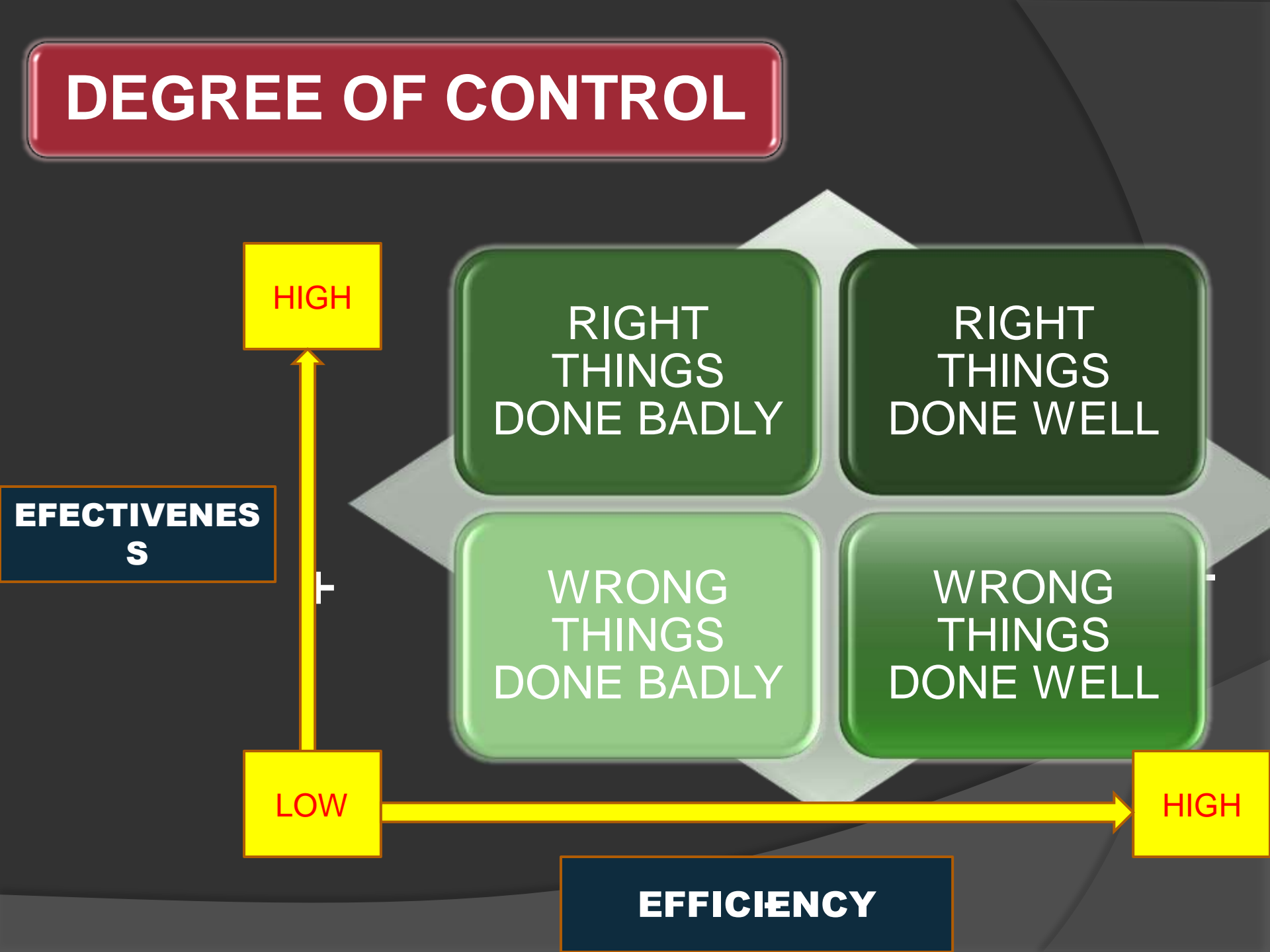
WRONG THINGS
DONE WELL

LOW

HIGH

EFFECTIVENESS

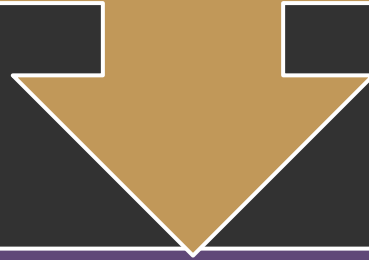
EFFICIENCY



MANAJEMEN MUTU

*“ Kegiatan terkoordinasi
untuk mengarahkan
dan mengendalikan
organisasi dalam hal
mutu”*

SISTEM MANAJEMEN MUTU ?



***SISTEM MANAJEMEN MUTU
adalah Sistem manajemen untuk
mengarahkan dan mengendalikan
organisasi dalam hal mutu”***

TQM

TOTAL



**EVERYONE
INVOLVED &
CONTRIBUTES**

QUALITY



**BOTH PRODUCT &
SERVICE IS
CUSTOMER
CENTRED**

MANAGEMENT



**EMPOWERING/
DEVELOPMENT OF
PEOPLE'S
POTENTIAL**

Manajemen Mutu terdiri dari :

Perencanaan Mutu

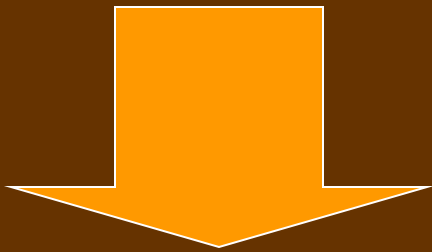
Pengendalian Mutu

Pemastian Mutu

Perbaikan Mutu

WHO MUST DOING QUALITY?

WHOLE OF EMPLOYEE → *TOTAL*
PARTISIPATION.



KA. PUSKESMAS
TENAGA MEDIS
TENAGA NON MEDIS
KARYAWAN



HOW TO DO QUALITY?

COMMITMENT

COMPETENT

COMPLIANT

COMMUNICATION

COMMITMENT



SPIRITUAL

EMOTIONAL

INTELECTUAL

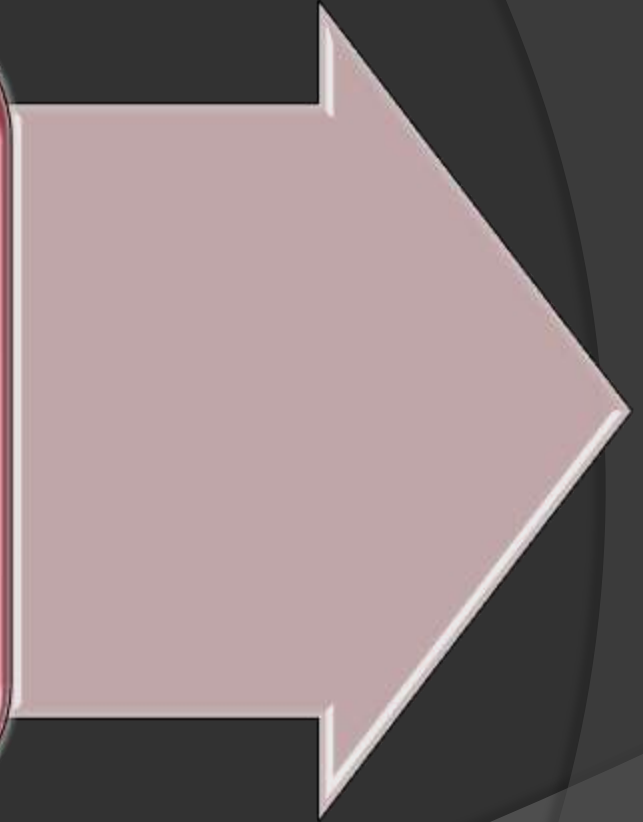
ECONOMICAL

POLITICAL

Bentuk Komitmen

	<i>Pemimpin</i>	<i>Anggota</i>
<i>Emotional</i>	Terlibat sebagai cheer leaders	QUALITY sebagai bagian kehidupan
<i>Intellectual</i>	Memberikan arah dan rekomendasi	Ikut karena manfaat pengembangan diri & organisasi
<i>Economical</i>	Menyediakan dana dengan prinsip Cost & benefit	Ikut karena reward (berupa materi)
<i>Political</i>	Memberikan persetujuan	Ikut karena instruksi

**BUILDING
LEARNING
ORGANIZATION**



DEFINISI LEARNING ORGANIZATION

Organisasi yang mempunyai komitmen dari seluruh SDM terkait dalam mengelola seluruh perubahan internal maupun eksternal karena memiliki kapasitas belajar pada semua tingkatan organisasi, sehingga senantiasa unggul pada masa kini dan yang akan datang



ANALOGI GUNUNG ES KOMPETENSI

BEHAVIORAL
DEMONSTRATION
OF EXPERTISE

SKILL

INFORMATION THAT A PERSON
HAS IN PARTICULAR AREA

SELF-CONCEPT :
ATTITUDE, VALUE
AND SELF IMAGE

KNOWLEDGE

PERSONAL QUALITIES

MOTIVE RECURRENT THOUGHT
THAT DRIVE BEHAVIOR

TRAIT : GENERAL
DISPOSITION TO BE
HAVE IN CERTAIN WAY

**PERUBAHAN MENTAL
MODEL**



```
graph TD; A[PERUBAHAN MENTAL MODEL] --> B[MENCIPTAKAN KEMITRAAN BERBASIS PENGETAHUAN]; B --> C[KEMBANGKAN KEGIATAN TIM PEMBELAJARAN]; C --> D[RUBAH PERAN MANAJER]; D --> E[DUKUNG EXPERIMEN DAN PENGAMBILAN RISIKO];
```

**MENCIPTAKAN KEMITRAAN
BERBASIS PENGETAHUAN**

**KEMBANGKAN KEGIATAN
TIM PEMBELAJARAN**

RUBAH PERAN MANAJER

**DUKUNG EXPERIMEN DAN
PENGAMBILAN RISIKO**

**CIPTAKAN STRUKTUR, SISTEM
DAN WAKTU UNTUK
MENSARIKAN PEMBELAJARAN.**



**KEMBANGKAN MEKANISME
PENYEBARAN PEMBELAJARAN**



PEMBERDAYAAN ORANG-ORANG



**DORONG INFORMASI
KESELURUH ORGANISASI DAN
REKAN EKSTERNAL**

DISIPLIN BERPIKIR SISTEMATIS



```
graph TD; A[DISIPLIN BERPIKIR SISTEMATIS] --> B[BUDAYA PENGEMBANGAN BERKELANJUTAN]; B --> C[VISI YANG KUAT UNTUK MENJADI ORGANISASI YANG PRIMA]; C --> D[CABUT AKAR BIROKRASI];
```

**BUDAYA PENGEMBANGAN
BERKELANJUTAN**

**VISI YANG KUAT UNTUK
MENJADI ORGANISASI YANG
PRIMA**

CABUT AKAR BIROKRASI

**I'M IN MY
POSITION**

**TEAM MANAJE-
MEN**

**MUSUH DISANA
SINI**

**7 MITOS
KEGA-
GALAN**

**DILUSI BELAJAR
DARI PENGA-
LAMAM**

**DILUSI
TANGGUNG
JAWAB**

KODOK REBUS

**TERPASUNG
PERISTIWA**

SEKIAN DAN TERIMA KASIH



**WASSALAMUALAIKUM WR.WB.
MOHAN MAAF LAHIR BATIN**



**SEMOGA
ALLAH
MERIDHOI
LANGKAH
KITA,
AMIN....3X**