

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA



DIREKTUR JENDERAL BINA PELAYANAN MEDIK

SURABAYA, 28 – 30 AGUSTUS 2007

VISI, MISI & NILAI-NILAI

DEPARTEMEN KESEHATAN RI

N
I
L
A
I

BERPIHAK
PADA RAKYAT

BERTINDAK
CEPAT DAN
TEPAT

KERJA-SAMA
TIM

INTEGRITAS
YANG TINGGI

TRANSPARAN &
AKUNTABILITAS

MISI

MEMBUAT
RAKYAT
SEHAT

VISI :

MASYARAKAT
MANDIRI DALAM
HIDUP SEHAT

STRATEGI UTAMA

1. Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat.
 - **Meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas**
2. Meningkatkan sistem surveilans, monitoring dan informasi kesehatan
3. Meningkatkan pembiayaan kesehatan

Target Rencana Strategis UKP Depkes RI tahun 2005 – 2009

- Rawat Inap 1,5 %
- Gawat Darurat 90 %
- Jumlah RS yang melaksanakan PONEK 75%
- **Jumlah RS yang terakreditasi 75%**
(969 RS)

Pelayanan kesehatan bagi Gakin di kelas III rumah sakit sebesar 100%

RUMAH SAKIT

1. SARANA KESEHATAN YANG MENYELENGGARAKAN KEGIATAN UPAYA KESEHATAN PERORANGAN YANG DILAKSANAKAN SELAMA 24 JAM MELALUI PELAYANAN RAWAT INAP, RAWAT JALAN, GAWAT DARURAT/PELAYANAN DARURAT DAN PELAYANAN TINDAKAN MEDIK SERTA DAPAT SEBAGAI TEMPAT PENDIDIKAN TENAGA KESEHATAN DAN PENELITIAN.
2. SUATU FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN YANG MENYEDIAKAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN YANG MEMBERIKAN PELAYANAN JANGKA PENDEK DAN JANGKA PANJANG YANG TERDIRI DARI OBSERVASI, DIAGNOSTIK, TERAPEUTIK DAN REHABILITATIF UNTUK ORANG-ORANG YANG MENDERITA SAKIT, CIDERA DAN MELAHIRKAN. (RUU RUMAH SAKIT)

PELAYANAN KESEHATAN
DI MASA MENDATANG

```
graph TD; A([PELAYANAN KESEHATAN DI MASA MENDATANG]) --> B([MEMBERIKAN PELAYANAN MEDIK PRIMA]); B --> C[■ Lebih peka mengetahui kebutuhan<br/>■ Fokus menyediakan kebutuhan<br/>■ Kompetitif<br/>■ Menyediakan yang baru sesuai perkembangan IPTEK<br/>■ Lebih efektif<br/>■ Tarif lebih terjangkau<br/>■ Menciptakan kepuasan semua pihak];
```

MEMBERIKAN PELAYANAN
MEDIK PRIMA

- Lebih peka mengetahui kebutuhan
- Fokus menyediakan kebutuhan
- Kompetitif
- Menyediakan yang baru sesuai perkembangan IPTEK
- Lebih efektif
- Tarif lebih terjangkau
- Menciptakan kepuasan semua pihak

MUTU

```
graph TD; A[MUTU] --> B[PENGERTIAN BERANEKARAGAM]; B --> C[SEMPURNA, SESUAI STANDAR, TANPA CACAT, TANPA SALAH, AHLI, DLL];
```

**PENGERTIAN
BERANEKARAGAM**

**SEMPURNA, SESUAI STANDAR,
TANPA CACAT
TANPA SALAH, AHLI, DLL**

MUTU PELAYANAN RS



**PRODUK AKHIR DARI INTERAKSI DAN
KETERGANTUNGAN YG RUMIT
ANTARA
BERBAGAI KOMPONEN ATAU ASPEK RS
(STRUKTUR, PROSES, & OUTCOME)
SEBAGAI SUATU SISTEM**



Demam/tuntut
An meningkat

MUTU YANKES DITINGKATKAN

- Profesional Management (Technical Quality)
- Resource Use (Efficiency)
- Risk Management (Including the Risk of Injury or Illness associated from the service provided)
- Satisfaction of patients (WHO)

Evaluasi Intern
(Self assesment)

QUALITY ASSURANCE

ISQua

QA is planned and systematic approach to Monitoring, assessing and improving the quality Of health service on a continous basis within The existing resources
Bentuk : TQM, clinical audit, Quality Circle, CQI

Evaluasi external
Assesment)

EXTERNAL PEER
REVIEW

- 4 MODEL :**
- ACCREDITATION
 - ISO
 - EFQM/Baldrige Award
 - VISITATIE

4 (EMPAT) MODEL EXTERNAL EVALUATION



Accreditation



ISO



EFQM / Baldrige Award



Visitatie

4 MODEL EVALUASI EKSTERNAL

AKREDITASI	ISO	EFQM	VISITATE
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pengakuan oleh pemerintah kpd RS yg tlh mmenuhi std yg ditetapkan. (Pdman Akreditasi RS di Indonesia) ■ <i>Self assessment & proses "peer" review</i>, menilai keakuratan kinerja sesuai dgn standar & cara implementasi pningkatan sistem pelayanan kes scr berkesinambungan . (IsQua, year 2000) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fokus pd prosedur admin, dr pd <i>outcome</i>. ■ Digunakan pd bgn yg bersifat mekanis : Lab, Röentgen. ■ Bukan suatu "Peer" Review. (European Research Project "Expert", '96-99) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>European Quality Award</i> ■ Konsep : <i>Organization Excellence</i>, implementasi TQM ■ Tidak mnggunakan Standard Quality System, ttp Quality Management ■ RADAR <i>Measurement system : Result – Approach – Deployment – Assessment & Review</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Seleksi & monitor pd PPDS, kmudian ut <i>clinical practice, Professional Development and Service Quality.</i> ■ Implementasi oleh Organisasi Profesi Dokter. (European Research Project "Expert", 19'96 – 1999)

KEBIJAKAN

- Kebijakan rumah sakit diarahkan utk terwujudnya pelayanan medik prima melalui :
 - *Standarisasi – Akreditasi*
 - *Pelaksanaan “clinical governance”*
 - *Profesionalisme*
 - *Patient Safety*

KEBIJAKAN.....*lanjutan*

- RS HARUS MELAKSANAKAN UPAYA - UPAYA PENINGKATAN MUTU
- RS HARUS MELAKUKAN EVALUASI INTERNAL, antara lain : Audit Medik, dll.
- RS HARUS SIAP & BERSEDIA DILAKUKAN EVALUASI EKSTERNAL :
 - RS **WAJIB** Melakukan AKREDITASI (PERMENKES NO. 159b/88 ttg RS, Pasal 26 Mengatur ttg AKREDITASI RS).
 - RS **boleh** melakukan evaluasi eksternal yang lain, contoh : ISO, EFQM, VISITATE.

KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN PRIMA

*(CUSTOMER SATISFACTION &
EXCELLENCE SERVICE)*

SERVICE EXCELLENCE

Diperlukan karena semakin
ketatnya persaingan /
kompetisi

SERVICE EXCELLENCE

a home with love

Guestology Family :

1. *Happy Family*

Karyawan lain adalah keluarga sendiri dlm arti positif, harus saling membantu & mempunyai persepsi yg sama.

2. *Delighted Guest*

Pelanggan harus diperlakukan layaknya tamu, sikap, respek, ramah & tulus, sehingga merasa *at home*, penuh perhatian, diterima secara mental & fisik.

KEPUASAN PELANGGAN

Adalah respon emosional yang menyenangkan pelanggan berdasarkan penilaiannya terhadap apa yg telah diterima / rasakan dibandingkan harapannya atau pengalamannya terdahulu terhadap suatu product maupun jasa / pelayanan di suatu perusahaan / organisasi.

Contoh Kepuasan Pelanggan

- **Bread Talk**, menjual roti yang beli antri di setiap outletnya.
- **Singapore Airline**, penumpang dibuat first class.
- **Rumah Makan Sari Bundo**, masakan Padang setiap hari orang antri & penuh pembelinya.
- **Ustad Haryono**, pengobatan alternatif, setiap hari pasiennya antri & banyak.

PELAYANAN PELANGGAN (*Customer Service*)

- Karier pelayanan pelanggan (*Customer Service*) berlaku selama masa kerja kita, dari pekerjaan pertama sampai yang terakhir.
- Pelayanan pelanggan adalah pekerjaan yang paling cepat berkembang di dunia.
- Di masa datang, petugas pelayanan pelanggan (*Customer Service Representative*) yang mempunyai beberapa keahlian tambahan akan mendapatkan peningkatan tanggung jawab, gaji yang lebih tinggi, lebih banyak kewenangan & mengalami peningkatan kepuasan kerja

PELAYANAN PELANGGAN *(Customer Service)*

- Satu – satunya penghalang terhadap kemajuan itu adalah tingkat keahlian atau kemampuan petugas pelayanan pelanggan itu sendiri.
- Semakin tinggi kemampuannya semakin besar kesempatannya.

PELAYANAN PELANGGAN *(Customer Service)*

Tiga elemen yang dapat membantu atau menghalangi pelayanan pelanggan :

1. Kebijakan Manajemen
2. Struktur Pelayanan
3. Tindakan Petugas Pelayanan Pelanggan Garis Depan

TANTANGAN DI ERA SEKARANG

- Meningkatnya tuntutan pelanggan (sebelumnya dianggap hebat, sekarang biasa saja)
- Pelanggan dilindungi oleh hukum (UU Perlindungan Konsumen)
- Pelanggan semakin pintar (era informasi & teknologi)
- Kompetitor lokal / global bermain di lahan yang sama & semakin kreatif.
- Bagaimana memberikan nilai kpd pelanggan, sehingga tidak hanya puas tetapi loyal.

KESIMPULAN PELAYANAN PRIMA *SERVICE EXCELLENCE*

Pelayanan yang tidak hanya memenuhi KEBUTUHAN dan HARAPAN pelanggan, namun juga dapat MELAMPAUINYA, secara terkontrol dan berkesinambungan.

Sasarannya tidak lagi KEPUASAN tetapi LOYALITAS pelanggan.

TERIMA KASIH