

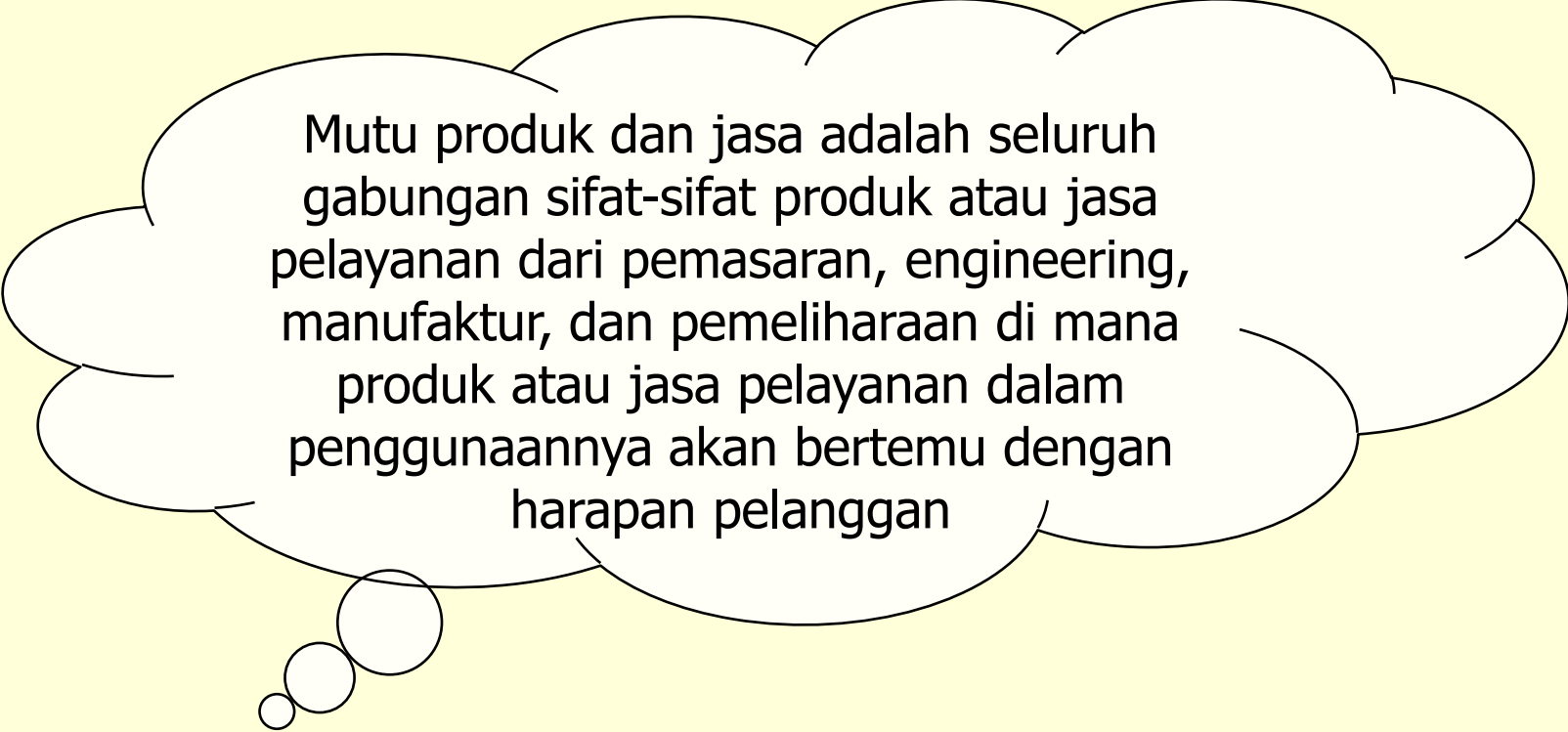
QUALITY ASSURANCE

KONSEP DASAR MUTU PELAYANAN

- Dalam Kamus Indonesia-Inggris kata mutu memiliki arti dalam bahasa Inggris quality artinya taraf atau tingkatan kebaikan; penilaian sesuatu.
- Jadi mutu berarti kualitas atau nilai kebaikan suatu hal.

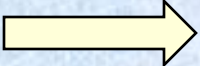
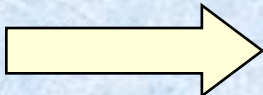
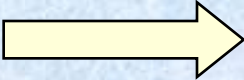
- Mutu adalah faktor yang mendasar dari pelanggan.
- Mutu adalah penentuan pelanggan
- mutu berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif”.

Pemahaman Mutu



Mutu produk dan jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, engineering, manufaktur, dan pemeliharaan di mana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan pelanggan

Beberapa Definisi Profesional tentang mutu, antara lain :

- ❧ Mutu  gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control).
- ❧ Mutu  “*Fitness for use*”, atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M. Juran).
- ❧ Mutu  kesesuaian terhadap permintaan persyaratan (*The conformance of requirements*- Philip B. Crosby, 1979).

Banyak arti tentang mutu namun dua di antaranya sangat penting bagi manajer, meskipun tidak menyadarinya, yaitu :

↪ **Mutu sebagai keistimewaan Produk**

Di mata pelanggan, semakin baik keistimewaan produk semakin tinggi mutunya.

↪ **Mutu berarti bebas dari kekurangan (defisiensi)**

Di mata pelanggan semakin sedikit kekurangan, semakin baik mutunya.

Standar-standar Mutu

Standar produk dan jasa terdiri dari :

- a) Kesesuaian dengan spesifikasi
- b) Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat
- c) Tanpa cacat (Zero Defects)
- d) Selalu baik sejak awal

Standar pelanggan terdiri dari :

- a) Kepuasan pelanggan
- b) Memenuhi kebutuhan pelanggan
- c) Menyenangkan pelanggan

Zeithmalh, dkk (1990: 23

sepuluh ukuran kualitas jasa/ pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangible* (nyata/berwujud)
- 2) *Reliability* (keandalan)
- 3) *Responsiveness* (Cepat tanggap)
- 4) *Competence* (kompetensi)
- 5) *Access* (kemudahan)
- 6) *Courtesy* (keramahan)
- 7) *Communication* (komunikasi)
- 8) *Credibility* (kepercayaan)
- 9) *Security* (keamanan)
- 10) *Understanding the Customer* (Pemahaman pelanggan)

- 1) *Tangible* (berwujud); meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Realibility* (keandalan); yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap); yaitu kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa/ pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* (kepastian); mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para pegawai

- 5) *Empaty* (empati); meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual
- kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan
 - memahami kebutuhan pelanggan.

Keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan :

- Mutu yang lebih tinggi dari produk memungkinkan (memberikan manfaat) untuk :
 - Meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - Membuat produk mudah laku dijual
 - Memenangkan persaingan
 - Meningkatkan pangsa pasar
 - Memperoleh pemasukan dari penjualan
 - Menjamin harga premium
 - Dampak yang terutama adalah terhadap penjualan
 - Biasanya, mutu yang lebih tinggi membutuhkan biaya lebih banyak

Mutu yang bebas dari kekurangan :

- Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk :
 - Mengurangi tingkat kesalahn
 - Mengurangi pekerjaan ulang dan pemborosan
 - Mengurangi kegagalan di lapangan, beban garansi
 - Mengurangi ketidakpuasan pelanggan
 - Mengurangi keharusan memeriksa dan menguji
 - Memendekkan waktu guna melempar produk baru ke pasar
 - Tingkatkan hasil/kapasitas
 - Meningkatkan kinerja pengiriman
 - Dampak utama biaya
 - Biasanya mutu lebih tinggi biayanya lebih sedikit

Beberapa Faktor-Faktor yang Berorientasi waktu yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan *fitness for use*, yaitu :

- ◆ *Availability* (tersedianya)
- ◆ *Reliability* (daya tahan atau kehandalan)
- ◆ *Maintainability* (kemampuan pemeliharaan)
- ◆ *Producibility/manufacturability* (Kemampuan Menghasilkan)

Trilogi Juran :

- **Perencanaan Mutu (*Quality Planning*)**
- **Pengendalian Mutu (*Quality Control*)**
- **Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*)**

Perencanaan Mutu :

Suatu mutu seharusnya direncanakan atau dirancang, yang terdiri atas tahap-tahap sebagai berikut :

- ☉ Menetapkan (Identifikasi) siapa pelanggan
- ☉ Menetapkan (identifikasi) kebutuhan pelanggan
- ☉ mengembangkan keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan.
- ☉ mengembangkan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk
- ☉ Mengarahkan perencanaan ke kegiatan-kegiatan operasioanal

Pengendalian Mutu :

Kontrol mutu adalah proses deteksi dan koreksi adanya penyimpangan atau perubahan segera setelah terjadi, sehingga mutu dapat dipertahankan.

Langkah Kegiatan yang dikerjakan, antara lain :

- ☉ Evaluasi kinerja dan kontrol produk
- ☉ Membandingkan kinerja aktual terhadap tujuan produk.
- ☉ Bertindak terhadap perbedaan atau penyimpangan mutu yang ada.

Peningkatan Mutu :

Peningkatan mutu mencakup dua hal yaitu :

1. Fitness for use
2. Mengurangi tingkat kecacatan dan kesalahan

Kegiatan-kegiatan Peningkatan Mutu :

- ☉ Mengadakan infrastruktur yang diperlukan bagi upaya peningkatan mutu.
- ☉ Identifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan proyek peningkatan mutu.
- ☉ Menetapkan tim proyek
- ☉ Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, motivasi untuk :
 - ☉ Mendiagnose penyebab
 - ☉ Merangsang perbaikan
 - ☉ Mengadakan pengendalian agar tetap tercapai perolehan

Manajemen Mutu Philip B. Crosby

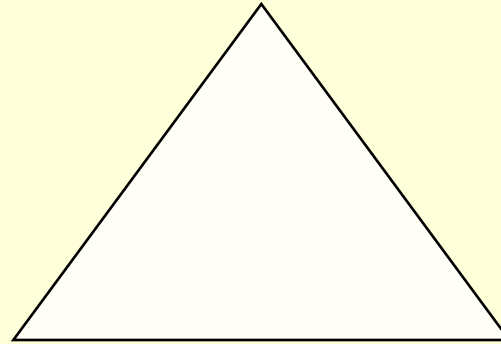
Menurut, Philip B. Crosby, ada “empat hal yang mutlak (absolut)” menjadi bagian integral dari manajemen mutu, yaitu bahwa :

- Definisi mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan (*The definition of Quality is conformance to requirements*)
- Sistem mutu adalah pencegahan (*The system of quality is prevention*)
- Standar penampilan adalah tanpa cacat (*The performance standard is Zero Defects*)
- Ukuran mutu adalah harga ketidaksesuaian (*The measurement of quality is the price of nonconformance*)

Manajemen Mutu Atau 14 Anjuran Deming Dapat di Ringkas Dalam Pengertian Segitiga Deming, Segitiga Joiner Atau Segitiga TQM

- * Aksioma 1 : Komitmen tingkat puncak untuk perbaikan mutu.
- * Aksioma 2 : Menatap setiap aspek secara efektif untuk meyakinkan bahwa produk atau jasa di rancang, dibangun, dan diantarkan sesuai dengan harapan pelanggan.
- * Aksioma 3 : Setiap anggota organisasi menyadari pentingnya peranan dirinya untuk pencapaian tersebut.

Management Commitment to improvement

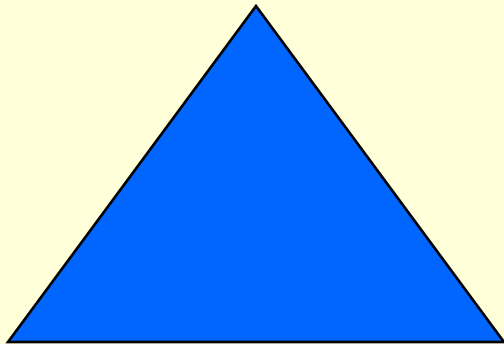


Improve Interrelationship

Apply the statistical methodology

Deming`s Triangle

Obsession of Quality

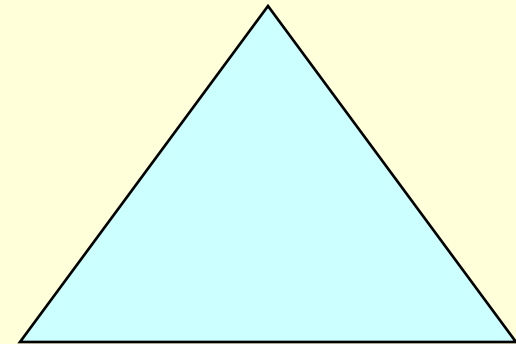


All in One Team

Use of the Scientific Methode

The Joiner Triangle

Improve Interrelationship



**Aksioma 3 :
Keterlibatan
(Involvement)**

**Aksioma 2 :
Pengetahuan Ilmiah
(Scientific Knowledge)**

The TQM Triangle

Ada 14 langkah yang diperlukan untuk pelaksanaan rencana Zero Defects, yaitu :

- **Komitmen Manajemen (Management Commitment)**
- **Tim Peningkatan Mutu (Quality improvement Team)**
- **Pengukuran-Pengukuran (Measurement)**
- **Biaya Mutu (Cost of Quality)**
- **Sadar akan Mutu (Quality awareness)**
- **Kegiatan koreksi (Corrective action)**
- **Rencana ZD (zero defects planning)**

- Pelatihan pekerja (employee education)
- Hari ZD (zero defects day)
- Menyusun tujuan (Goal setting)
- Mengganti penyebab kesalahan (error cause removal)
- Pengakuan (recognition)
- Dewan Mutu (Quality council)
- Kerjakan sekali lagi (Do it ever again)

Faktor-faktor Fundamental yang mempengaruhi mutu 9 M

- ☐ *Men*
- ☐ *Money*
- ☐ *Materials*
- ☐ *Machines*
- ☐ *Modern Information Methods*
- ☐ *Markets*
- ☐ *Management*
- ☐ *Motivation*
- ☐ *Mounting Product Requirement*

Klasifikasi mutu dalam “Product Life Cycle”

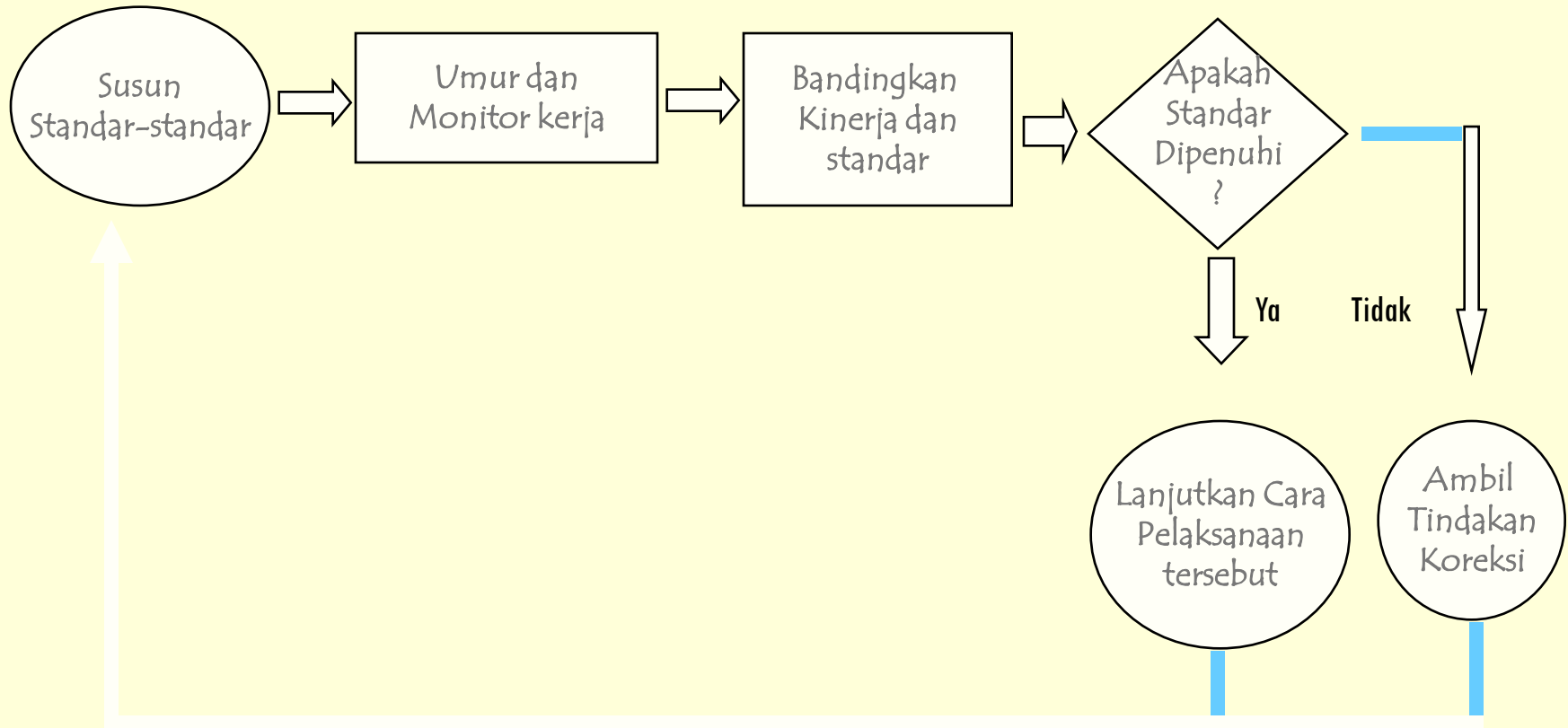
 *Mutu di dalam Perencanaan*

 *Mutu di dalam Desain*

 *Mutu di dalam Produksi*

 *Mutu di dalam Penggunaan*

Proses Kendali Mutu



Penilaian Mutu Menurut Donabedian

1. Struktur

Sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lain di fasilitas kesehatan (tenaga kesehatan yang kompeten, peralatan pemeriksaan, obat, pasien, dan waktu konsultasi ditentukan)

2. Proses

Kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien.

a. Manajemen teknis pelayanan (anamnesis, pemeriksaan fisik, pengobatan, pemeriksaan penunjang)

b. Manajemen Interpersonal

Interaksi sosial dan psikologis

- keramahan
- Komunikatif
- Responsif
- Informatif
- Suportif

c. Kenyamanan

3. Outcome

- Kepuasan pasien
- Kesembuhan
- Pengetahuan pasien

REFERENSI

- Dep. Kes. RI. Sistem Kesehatan Nasional, Depkes, Jakarta, 1982.
- Azrul Azwar. Standar dalam Program Menjaga Mutu, MKMI, 1993;
- Azrul Azwar. Konsep Mutu dalam Pelayanan Kesehatan, MKMI, 1993;
- Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Rumah Sakit, Depkes, Jakarta, 1992.
- Dep. Kes. RI. Modul Pelatihan Rumah Sakit, Mutu Pelayanan Depkes, Jakarta,

Terimakasih