

Manajemen Pelayanan Kesehatan

FEBRI ENDRA BUDI SETYAWAN

Konsep Manajemen

(James A.F. Stoner)

Proses **perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan** usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai **tujuan** yang telah ditetapkan

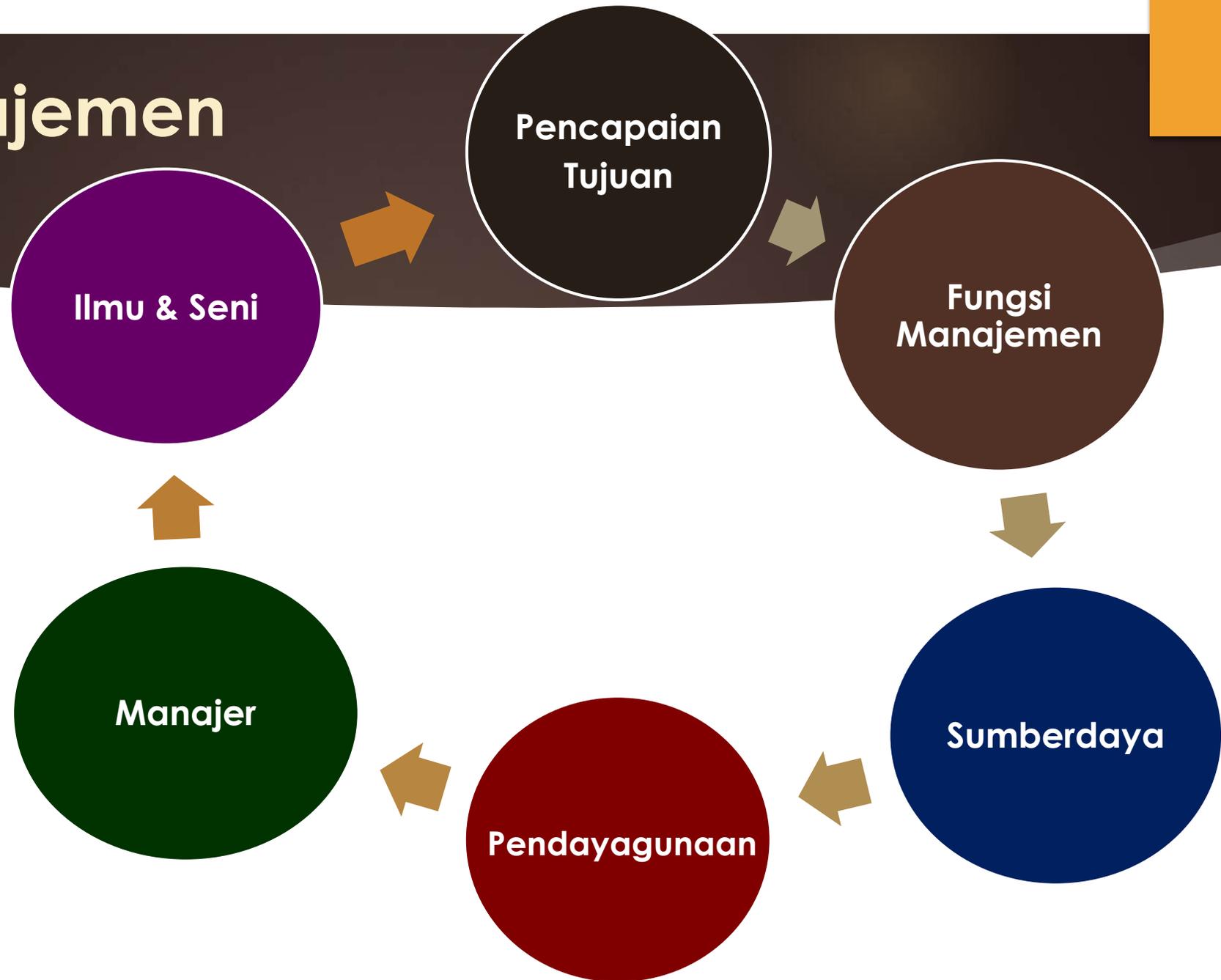
(George R. Terry)

Proses yang membeda-bedakan atas **perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan dan pengawasan**, dengan memanfaatkan ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan **tujuan** yang telah ditetapkan sebelumnya

Fungsi Manajemen

G. Terry	L. Gullick	H. Fayol	Koontz-Donnel
Planning	Planning	Planning	Planning
Organizing	Organizing	Organizing	Organizing
Actuating	Staffing Directing coordinating	Commanding coordinating	Staffing Directing
Controlling		Controlling	Controlling
	Budgeting		

Ciri Manajemen



Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen kesehatan → penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah sistem yang berlangsung

Manajemen pelayanan kesehatan → penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan kesehatan untuk sistem dan pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur, teratur, menempatkan orang-orang yang terbaik pada bidang-bidang pekerjaannya, efisien, dan yang lebih penting lagi adalah dapat **menyenangkan konsumsi atau membuat konsumen puas** terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan tingkat pertama.

- ❑ Pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang **primary health care** dimana pelayanan ini sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dan mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

WHO (1999),

Pelayanan kesehatan tingkat kedua.

- ❑ Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan mempunyai porsi yang besar, namun demikian karena keterbatasan sumberdaya pemerintahan, maka potensi masyarakat perlu digali atau diikutsertakan dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat tersebut .

Pelayanan Kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia:

- Rumah Sakit
- Puskesmas

Jenis pelayanan:

1. Pelayanan kesehatan
2. Pelayanan administrasi

Fungsi Manajemen Pelayanan Kesehatan

Perencanaan

- Tujuan, strategi, aktivitas
- Proses terpenting

Pengorganisasian

- Strategi dijalankan orang yang tepat
- Bekerja secara efektif dan efisien

Pengarahan & Implementasi

- Dapat dijalankan semua pihak
- Memotivasi → produktivitas tinggi

Pengawasan & Pengendalian

- Memastikan semua kegiatan berjalan sesuai target

Perencanaan

Why (mengapa kegiatan penting dilaksanakan)

What (apa yang akan dicapai)

How (bagaimana cara mengerjakannya)

Who (Siapa yang akan mengerjakan dan siapa sasaran kegiatannya)

What support (Sumber daya pendukung)

Where (Dimana kegiatan akan dilaksanakan)

When (Kapan kegiatan akan dilaksanakan)

5 Langkah Penting Perencanaan

1. Analisis Situasi, bertujuan untuk mengumpulkan data atau fakta.
2. Mengidentifikasi masalah dan penetapan prioritas masalah
3. Merumuskan tujuan program dan besarnya target yang ingin dicapai
4. Mengkaji kemungkinan adanya hambatan dan kendala dalam melaksanakan program
5. Menyusun rencana kerja yang operasional

Pengorganisasian

- ① Establish organization structure
- ① Delineate relationship
- ① Create Position Description
- ① Establish position qualification

Pengarahan & Implementasi

ACTUATING

- ▶ Bimbingan pada staf
- ▶ Memacu motivasi staf
- ▶ Directing (mengendalikan)
- ▶ Staffing (penyusunan personalia)



Delegate
Motivate
Coordinate
Manage difference
Manage change

- ▶ Selection
- ▶ Orientation
- ▶ Training
- ▶ Development

Pengawasan & Pengendalian

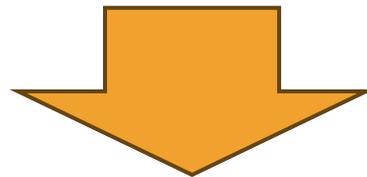
- ① Develop performance standart
- ① Measure result
- ① Take corrective action
- ① Reward and Punishment

Implementasi Fungsi Manajemen



Mutu Pelayanan Kesehatan

- ▶ Memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan
- ▶ Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan
- ▶ Pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya

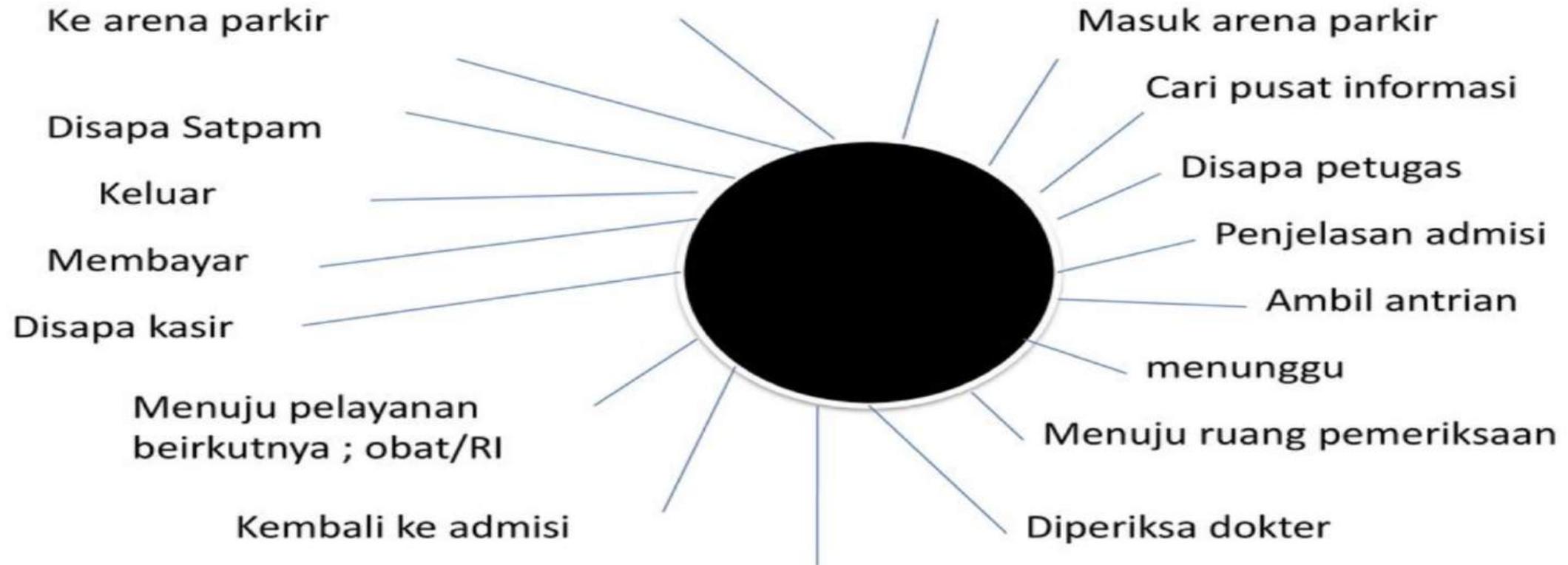


Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien

LINGKARAN PELAYANAN (THE CIRCLE OF SERVICE)

AKHIR LINGKARAN

AWAL LINGKARAN



Diberi petunjuk pelayanan selanjutnya

Lingkaran Pelayanan (poliklinik)

Ketanggapan: keinginan para petugas pelayanan kesehatan untuk membantu para pengguna layanan kesehatan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap agar dapat memenuhi harapan pasien

Responsiveness



Empathy

Empati: petugas pelayanan kesehatan harus mampu menempatkan dirinya pada pasien



RATER Model

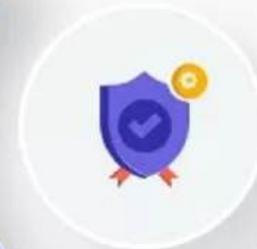
Reliability

Kehandalan: kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan



Assurance

Jaminan: kompetensi, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa



Tangibles

Bukti fisik: ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas pelayanan kesehatan yang menyenangkan



DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN



Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2022 TENTANG INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN TEMPAT PRAKTIK MANDIRI DOKTER DAN DOKTER GIGI, KLINIK, PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT, RUMAH SAKIT, LABORATORIUM KESEHATAN, DAN UNIT TRANSFUSI DARAH

Indikator Mutu di Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi:

- a. Kepuasan pasien;
- b. Kepatuhan penyediaan sarana dan prasarana kebersihan tangan;
- c. Kepatuhan kunjungan pasien hipertensi sesuai jadwal kontrol, untuk tempat praktik mandiri dokter; dan
- d. Penurunan skor Oral Hygiene Index Simplified (OHIS) pasien, untuk tempat praktik mandiri dokter gigi

Indikator Mutu di Klinik:

- a. Kepatuhan kebersihan tangan;
- b. Kepatuhan penggunaan alat pelindung diri;
- c. Kepatuhan identifikasi pasien;
- d. Kepuasan pasien.

Indikator Mutu di Puskesmas:

- a. Kepatuhan kebersihan tangan;
- b. Kepatuhan penggunaan alat pelindung diri;
- c. Kepatuhan identifikasi pasien;
- d. Keberhasilan pengobatan pasien tuberkulosis semua kasus sensitif obat;
- e. Ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal care sesuai standar;
- f. Kepuasan pasien

Terima kasih

