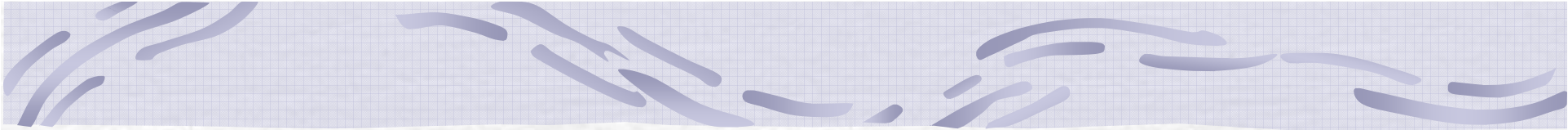



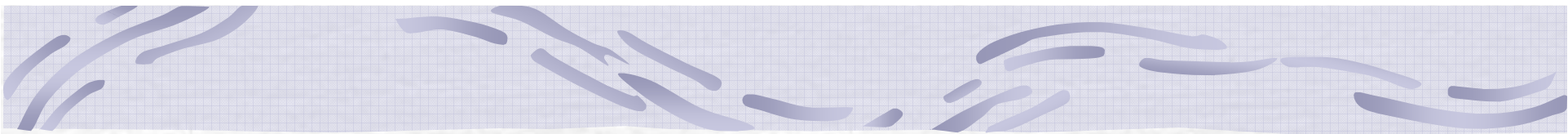

MANAJEMEN MUTU

By :
Kelompok 12

Defenisi

- Mutu adalah gambaran total dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control).
- Mutu adalah “ Fitness for use “ atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M. Juran)

- 
- Menurut, Philip B. Crosby, 1979, yang menjadi bagian integral dari manajemen mutu, yaitu bahwa :
 - 1. Defenisi mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan.
 - 2. Sistem mutu adalah pencegahan
 - 3. Standar penampilan adalah tanpa cacat
 - 4. Ukuran mutu adalah harga ketidaksesuaian.
- 

- 
- Menurut, W.E. Deming, 1900, Menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mentransformasikan “budaya mut” atau perubahan budaya organisasi dan memberikan pedoman-pedoman manajemen yang terkenal dengan 14 butir manajemen deming.
- 

➤ Menurut, J.M. Juran, 1924, yang mengemukakan tentang mutu dan manfaatnya sebagai berikut : “ Banyak arti tentang mutu namun dua diantaranya sangat penting bagi manajer, meski tidak semua pelanggan menyadarinya, yaitu :

➤ Mutu sebagai keistimewaan produk.

Dimata pelanggan, semakin baik keistimewaan produk semakin tinggi mutunya.

➤ Mutu berarti bebas dari kekurangan (defesiensi). Dimata pelanggan semakin sedikit kekurangan, semakin baik mutunya”.

Trilogi Jiran

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

Program Jaminan Mutu (PJM)

- tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat, melalui : peningkatan mutu pelayanan kesehatan dasar dan peningkatan pemerataan pelayanan kesehatan, utamanya bagi penduduk berpenghasilan rendah.

Batasan Manajemen Mutu

Program Jaminan Mutu atau Quality Assurance Program adalah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu untuk :

- § Menetapkan masalah mutu dan penyebabnya berdasarkan standar yang telah ditetapkan.
- § Menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia.
- § Menilai hasil yang dicapai.
- § Menyusun rencana tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu.

Tujuan Program Jaminan Mutu

Ada dua tujuan yaitu tujuan antara dan tujuan akhir.

- Tujuan antara adalah tujuan pengembangan mutu. Pimpinan dan staf organisasi tersebut harus merumuskan masalah mutu pelayanan.
- Tujuan akhir yang ditetapkan untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan mutu produk dan jasa pelayanan kesehatan.

Manfaat Staf Menerapkan Program

Jaminan Mutu

- § Meningkatnya efektivitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut.
- § Lebih terjaminnya efisiensi manajemen pelayanan lembaga tersebut.
- § Masyarakat akan menerima produk dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya.
- § Para petugas kesehatan akan lebih terlindungi jika terjadi gugatan hukum.

Tahapan Kegiatan P J M

- Fase Persiapan
- Fase Pelaksanaan

Sasaran Program Jaminan Mutu

- Komponen masukan (input) pelayanan
- Komponen lingkungan (environment)
- Komponen proses (process)
- Unsur keluran (output)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan P J M

- Input-Masukan (dana, tenaga, dan sarana)
- Proses (tindakan medis dan non medis)
- Lingkungan (kebijakan, organisasi dan manajemen)



Terimakasih

