

**PROGRAM STUDI PASCASARJANA KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN KESEHATAN,
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH MADA, YOGYAKARTA**

Nama Mata Kuliah : Kebijakan dan Manajemen Mutu

KUI : KUI 6621

Kredit : 3 SKS

24 jam kuliah untuk 16 topik, 2 jam mid-term dan 2 jam ujian (2 SKS)

14 jam praktikum 8 topik (14/28 = 0,5 SKS)

28 Jam kerja mandiri 2 Topik (28/56 = 0,5 SKS)

Status Mata Kuliah : MKDU

Semester : II

SESI KELAS MATA KULIAH

Hari : Lihat Jadwal

Waktu : Lihat Jadwal

Tempat : Prodi S2 IKM HPM MMR

PENGAMPU MATA KULIAH (KOORDINATOR)

Prof. dr. Adi Utarini, MPH., MSc PhD

NIDN : 0004066503

Email : adiutarini@gmail.com

Phone/Fax : 085725334556; 08122710473 via mbak Yulia,

Kantor : Sekretariat S2 MMR Gedung IKM Lantai 2 FK UGM

dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH., DrPH

NIDN : 0510095501

Email : kuntjahjono@yahoo.com

Phone/Fax : 0811282500

Kantor : Sekretariat S2 MMR Gedung IKM Lantai 2 FK UGM

ANGGOTA DOSEN PENGAMPU

Prof. dr. Iwan Dwiprahasto, M.Med.Sc., PhD

NIDN : 0008046207

Email : iwandwiprahasto@yahoo.co.uk

Phone/Fax : 0811293963

Kantor : Rektorat UGM

dr. Hanevi Djasri MARS (HD)

NIDN : -

Email : hanevi_pmpk@yahoo.com

Phone/Fax : 08161913332

Kantor : PKMK FK UGM, Gedung IKM Lantai 2 FK UGM

dr. Trisasi Lestari M.MedSc (TL)

NIDN : -

Email : trisasilestari@gmail.com

Phone/Fax : 08112508703

Kantor : Sekretariat S2 MMR Gedung IKM Lantai 2 FK UGM

PRASARAT

Tidak ada

URAIAN SINGKAT MATA KULIAH

Mata kuliah ini membahas tentang Kebijakan Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia baik pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, konsep dan penerapan manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan dan peran Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten sebagai regulator mutu, dan lembaga independen pelaksana akreditasi yang merupakan salah satu mekanisme regulasi.

Penerapan manajemen mutu pada lembaga pelayanan kesehatan dibahas mulai dengan mengenal isu terkini dalam pelayanan kesehatan, misalnya Jaminan Kesehatan Nasional pada era 2014 sampai dengan 2019 dengan segala dinamika dan persoalan mutu yang terkait dengan isu terkini tersebut. Pendekatan Rantai Efek Perbaikan Mutu dari Donald Berwick digunakan untuk menganalisis permasalahan mutu terkait dengan isu yang diangkat mulai dari pengalaman klien, system mikro pelayanan, system organisasi, dan system lingkungan.

Dalam mata kuliah ini dibahas tentang regulasi mutu yang meliputi perijinan, akreditasi dan sertifikasi. Peran Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten sebagai regulator dan aplikasinya didiskusikan dalam mata kuliah ini, peran lembaga independen pelaksana akreditasi, demikian juga peran masyarakat dalam regulasi mutu.

TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan Umum

Pada akhir mata kuliah, mahasiswa akan mempelajari bagaimana menganalisis kebijakan dan regulasi pelayanan kesehatan, membangun sistem manajemen mutu pada fasilitas pelayanan kesehatan, melakukan analisis masalah mutu dan keselamatan dalam pelayanan, dan menyusun program kegiatan untuk melakukan perbaikan mutu yang berkesinambungan.

Tujuan Khusus:

Setelah selesai mengikuti perkuliahan ini maka:

1. Melakukan analisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan
2. Melakukan analisis masalah mutu dalam pelayanan kesehatan
3. Membangun sistem manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan
4. Melakukan standardisasi mutu pelayanan kesehatan
5. Menerapkan peningkatan mutu yang berkesinambungan dalam pelayanan kesehatan
6. Melakukan analisis risiko dan membangun sistem keselamatan dalam pelayanan kesehatan

LUARAN PEMBELAJARAN

1. Menjelaskan dan menganalisis Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama
2. Menjelaskan dan menganalisis Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat rujukan.
3. Menjelaskan standard dan proses akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat

- pertama dan akreditasi rumah sakit
4. Melakukan analisis mutu dengan model Berwick
 5. Menjelaskan konsep dan prinsip dasar manajemen mutu
 6. Mengidentifikasi atribut kepemimpinan dalam manajemen mutu
 7. Mengidentifikasi langkah-langkah pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam pelayanan kesehatan
 8. Menyusun dan membangun komitmen, tata nilai/budaya mutu dalam fasilitas pelayanan kesehatan
 9. Menyusun standar dan indicator pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan
 10. Menjelaskan proses peningkatan mutu yang berkesinambungan
 11. Menganalisis masalah mutu dan menyusun rencana perbaikan mutu
 12. Mengidentifikasi langkah dalam membangun sistem manajemen mutu
 13. Menjelaskan konsep manajemen risiko dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan
 14. Melakukan analisis risiko dengan FMEA
 15. Melakukan analisis risiko dengan RCA
 16. Menyusun program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan

PENILAIAN PRESTASI BELAJAR

Kompetensi mahasiswa dinilai dari hasil ujian tengah semester dan hasil ujian akhir. Disamping ujian tengah semester dan ujian akhir, mahasiswa akan dinilai juga dari partisipasi dalam kelas, penugasan praktikum, dan penugasan mandiri yang berupa dua buah makalah analisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan, dan makalah penyusunan program mutu dan keselamatan di suatu organisasi pelayanan kesehatan.

A. Sistem Evaluasi

Penilaian prestasi belajar meliputi penilaian akumulatif dari komponen berikut:

- | | |
|--|------|
| 1. Penugasan praktikum | 30 % |
| 2. Midterm exam | 20 % |
| 3. Penugasan mandiri Final paper (2 paper) | 30 % |
| 4. Final Exam | 20 % |

B. Penilaian

Penilaian hasil akhir belajar menggunakan skala ordinal sebagai berikut:

Nilai	Skala	Skore Prosentase
A	4.0	93% - 100%
A-	3.75	90% - 92%
B+	3.50	87% - 89%
B	3.25	83% - 86%
B-	3.00	80% - 82%
C+	2.75	77% - 79%
C	2.50	73% - 76%
C-	2.25	70% - 72%
D+	2.00	67% - 69%
D	2.75	63% - 66%
D-	2.50	60% - 62%
E	2.25	Kurang dari 60%

PRASYARAT MATA KULIAH

Mahasiswa diharapkan berpartisipasi dalam kelas selama proses pembelajaran dalam kelas, praktikum, dan menyelesaikan tugas mandiri. Selama diskusi dalam kelas dan praktikum, diharapkan mahasiswa menghargai pendapat orang lain, dan tidak mendominasi dalam proses interaksi antar mahasiswa, tiap mahasiswa diharapkan berpartisipasi aktif dalam diskusi dan melaksanakan tugas baik dalam kelas maupun pada saat praktikum.

Perhatikan etiket di dalam kelas dan di ruang praktikum:

1. Handphone harus dimatikan, demikian juga alat elektronik yang lain
2. Laptops hanya digunakan untuk mencatat selama proses pembelajaran dalam kelas, tidak boleh digunakan untuk "web surfing", kecuali diminta oleh dosen untuk menggunakan laptops.
3. Hindari gangguan terhadap mahasiswa yang lain selama proses pembelajaran

Keterlambatan penyerahan tugas

Penyerahan penugasan paper tidak akan diterima jika melebihi batas waktu penyerahan.

Kelengkapan penyelesaian tugas

Mahasiswa diwajibkan menyelesaikan seluruh tugas praktikum dan paper serta mengikuti ujian tengah semester dan ujian akhir. Jika tidak mengikuti praktikum wajib memberitahukan paling lambat 5 hari sebelum pelaksanaan praktikum kepada koordinator untuk dipertimbangkan mendapat penugasan khusus sebagai pengganti praktikum. Jika meminta status incomplete, mahasiswa harus menghubungi koordinator paling lambat satu minggu sebelum perkuliahan berakhir.

Tidak mengikuti ujian

Jika tidak dapat mengikuti ujian, diwajibkan memberitahu paling lambat 5 hari sebelum pelaksanaan ujian. Penjadualan ulang akan ditinjau kasus per kasus.

Sitasi dan karya asli

Sitasi diwajibkan dituliskan secara lengkap dengan format Harvard.

Kehadiran

Mahasiswa wajib menghadiri kuliah sebanyak 80 %, dan praktikum 100 %. Jika tidak dapat menghadiri kuliah wajib mengajukan permohonan ijin secara tertulis

PROSES PEMBELAJARAN

Kuliah akan dilaksanakan dengan ceramah dan tanya jawab, diskusi, praktikum, dan penugasan mandiri.

Kewajiban dalam menyerahkan paper:

1. Tiap paper harus diketik dengan Microsoft word
2. Layout halaman: margin 1' di semua sisi
3. Font style: Courier New, dengan ukuran 11 pt
4. Spasi: 1.5
5. Setiap paper harus jelas nama dan nomor mahasiswa

KEBIJAKAN DAN HARAPAN UGM

Setelah mengikuti mata kuliah ini diharapkan para siswa mampu untuk:

1. Memahami definisi, pengertian-pengertian tentang Kebijakan dan manajemen mutu maupun standar.
2. Memahami langkah-langkah manajerial dalam upaya peningkatan mutu.
3. Memahami upaya peningkatan mutu secara khusus (customer, institusional, market quality)

INTEGRITAS AKADEMIK:

Integritas akademik adalah penerapan prinsip-prinsip moral pada lingkungan akademik yang berbasis pada nilai-nilai dasar kebenaran, keadilan dan kejujuran. Dalam proses pembelajaran mata kuliah ini, integritas akademik dilaksanakan dalam bentuk dan dengan sanksi sebagai berikut:

Kesalahan	Sanksi Akademik
1. Keterlambatan kehadiran dalam kuliah	Peringatan secara lisan
2. Menitipkan absensi tanpa menghadiri perkuliahan	Nilai berkurang 3 poin per kali kejadian
3. Ijin tidak mengikuti ujian akhir	Dapat mengulang ujian akhir pada kesempatan lain apabila terdapat bukti ijin*..

* Bukti ijin yang dapat diterima adalah: surat dokter (untuk diri sendiri ataupun keluarga inti), surat ijin

KEGIATAN KULIAH

Kuliah 1. Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan konsep dan mekanisme regulasi pelayanan kesehatan
2. Menjelaskan kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama c.Menganalisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama

Referensi:

1. Hafes, WHO Technical
2. Report.11
3. Peraturan perundangan ttg pelayanan kesehatan tingkat pertama, peraturan perundangan ttg akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 2. Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat rujukan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat rujukan

Referensi:

1. Peraturan perundangan ttg pelayanan kesehatan rujukan dan peraturan perundangan tentang akreditasi rumah sakit

Dosen Pengampu : Prof. Dr. Adi Utarini, MSc, MPH, Ph.D

Kuliah 3. Akreditasi pelayanan kesehatan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan standar akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama
2. Menjelaskan standar akreditasi rumah sakit
3. Menjelaskan proses akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit

Referensi:

1. HCQB.Part III.18

Dosen Pengampu : dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH, DrPH

Kuliah 4. Model Berwick untuk analisis mutu pelayanan kesehatan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan model Berwick untuk analisis mutu pelayanan kesehatan
2. Melakukan analisis mutu pelayanan kesehatan dengan model Berwick

Referensi:

1. HCQB.Part I.1

Dosen Pengampu : Prof. Dr. Adi Utarini, MSc, MPH, Ph.D

Kuliah 5. Konsep dan prinsip dasar manajemen mutu

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan konsep mutu
2. Menjelaskan prinsip dasar manajemen mutu dan penerapan pada
3. Fasilitas pelayanan kesehatan

Referensi:

1. HCQB.Part.1.2

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 6. Kepemimpinan dalam manajemen mutu

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan pentingnya kepemimpinan dalam peningkatan mutu
2. Mengidentifikasi atribut dan bentuk aplikasi kepemimpinan mutu yang perlu diterapkan dalam upaya peningkatan mutu_

Referensi:

1. HCQB.Part II.13

Dosen Pengampu : Prof. dr. Iwan Dwiprahasto, M.Med.Sc, Ph.D

Kuliah 7. Pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam pelayanan kesehatan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan konsep pemberdayaan pengguna dan masyarakat
2. Mengidentifikasi langkah-langkah pemberdayaan pengguna dan masyarakat_

Referensi:

1. Journal Article: Customer Empowerment

Dosen Pengampu : dr. Trisasi Lestari, M.Med.Sc

Kuliah 8. Komitmen, dan tata nilai/budaya mutu

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan komitmen mutu
2. Menjelaskan tata nilai/ budaya mutu
3. Menyusun dan membangun komitmen dan budaya mutu dalam organisasi

Referensi:

1. HCQB.Part II.16

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 9. Standard dan indicator mutu pelayanan kesehatan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menyusun standar pelayanan kesehatan
2. Menyusun indicator pelayanan kesehatan

Referensi:

1. HCQB.Part II.5,6,9,10,12

Dosen Pengampu : dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH, DrPH

Kuliah 10. Peningkatan mutu yang berkesinambungan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan variasi proses
2. Menjelaskan proses CQI
3. Menjelaskan model-model CQI

Referensi:

1. HCQB.Part I.3, 4

Dosen Pengampu : dr. Trisasi Lestari, M.Med.Sc

Kuliah 11. Metoda statistic dan perangkat dalam peningkatan mutu

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan metoda statistic dalam peningkatan mutu
2. Menganalisis masalah mutu dengan metoda statistic dan perangkat peningkatan mutu
3. Menyusun rencana perbaikan mutu

Referensi:

1. HCQB.Part II.7

Dosen Pengampu : dr. Trisasi Lestari, M.Med.Sc

Kuliah 12. Sistem manajemen mutu

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan sistem manajemen mutu
2. Mengidentifikasi langkah membangun sistem manajemen mutu

Referensi:

1. ISO 9000:2015 Standar Akreditasi Puskesmas Bab III,VI,IX
2. Standar akreditasi Rumah Sakit:PMKP HCQB.Part II.14

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 13. Manajemen risiko dan keselamatan pasien

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan konsep dan tahapan manajemen risiko
2. Menjelaskan konsep dan upaya membangun sistem keselamatan pasien

Referensi:

1. HCQB.Part II.11
2. Reason. Managing the risk of organizational accidents

Dosen Pengampu : Prof. dr. Iwan Dwiprahasto, M.Med.Sc, Ph.D

Kuliah 14. Metoda Analisis Risiko dengan FMEA

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan analisis risiko
2. Menjelaskan analisis risiko dengan FMEA
3. Melakukan analisis risiko dengan FMEA
4. Mendisain rencana perbaikan sistem pelayanan dari hasil analisis risiko

Referensi:

1. JCAHO:FMEA

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 15. Metoda analisis risiko dengan RCA

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan adverse outcome dan penyebabnya
2. Menjelaskan proses RCA
3. Menyusun disain perbaikan berdasarkan hasil RCA

Referensi:

1. JCAHO:RCA

Dosen Pengampu : dr. Hanevi Djasri, MARS

Kuliah 16. Program mutu dan Keselamatan dalam Pelayanan Kesehatan

Tujuan Pembelajaran:

1. Menjelaskan program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan
2. Menyusun program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan_

Referensi:

1. HCQB.Part II.15
2. HCQB.Part III.19

Dosen Pengampu : dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH, DrPH

BAHAN BACAAN :

Bacaan Wajib :

1. Ransom, S.B., Ransom, E.R., Joshi, M.S., Nash, D.B (2014) Health Care Quality Book, 3rd ed
2. Peraturan perundangan tentang kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan
3. Journal articles yang diberikan oleh dosen pada waktu kuliah

Bacaan Yang Disarankan :

1. Reason, J. (1997). *Managing the Risk of Organizational Accident*, 1st ed
2. Hafez, N. (1997). *Technical Report 11*, WHO.
3. JCAHO, FMEA
4. JCAHO, RCA