





UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
JURUSAN ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

A. IDENTITAS MATA KULIAH

Nama mata kuliah	Kode mata kuliah	Bahan kajian	SKS		Semester	Tanggal revisi terakhir
			Kuliah	Praktikum		
Manajemen Mutu Layanan Kesehatan	KMA410216	Bidang Ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	3	0	7 (Tujuh)	9 Januari 2025
Deskripsi mata kuliah	Mata kuliah ini membahas mengenai konsep dan teori manajemen mutu layanan kesehatan, penerapan fungsi manajemen pada mutu layanan kesehatan, dan budaya mutu layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit.					
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	CPL yang dibebankan ke mata kuliah					
	CPL-KK1	Mampu menerapkan pengkajian dan analisis situasi di bidang kesehatan masyarakat pada kegiatan tingkat primer dengan pendekatan interdisiplin (<i>Analysis and Assessment Skill</i>)				
	CPL-KK2	Mampu menerapkan kebijakan dan perencanaan kesehatan bidang Kesehatan masyarakat pada kegiatan tingkat primer dengan pendekatan interdisiplin Kesehatan (<i>Policy Development and Program Planning Skill</i>)				
	CPL-KK3	Mampu mempraktekkan komunikasi secara efektif yang sesuai untuk kegiatan promotif dan preventif di bidang kesehatan masyarakat (<i>Communication Skill</i>)				

	CPL-KK4	Mampu melakukan penyesuaian dengan budaya setempat dalam kegiatan promotif dan preventif di bidang Kesehatan masyarakat (<i>Cultural Competency/ Local Wisdom Skill</i>)
	CPL-KK5	Mampu melaksanakan pemberdayaan masyarakat pada kegiatan promotif dan preventif di bidang kesehatan masyarakat (<i>Community Dimensions of Practice</i>)
	CPL-KK6	Mampu menerapkan prinsip-prinsip perencanaan dan pengelolaan sumber daya/dana di bidang kesmas pada kegiatan di tingkat layanan kesehatan primer dengan pendekatan interdisiplin (<i>Resources /Financial Planning and Management Skill</i>)
	CPL-KK7	Mampu menerapkan kepemimpinan dan berpikir system di bidang kesehatan masyarakat pada tingkat kegiatan di pelayanan kesehatan primer dengan pendekatan interdisiplin (<i>Leadership and Systems Thinking/Total System Skill</i>)
	CPL-KK8	Mampu menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan kewirausahaan di bidang kesehatan masyarakat (<i>Entrepreneurial Skills</i>)
	CPL-P1-AKK	Memiliki penguasaan dasar/prinsip ilmu kesehatan masyarakat pada tingkat sintesis yang menjadi instrumen dalam meningkatkan kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, mencakup ilmu yang berkaitan dengan, administrasi/ manajemen dan kebijakan kesehatan dengan mempertimbangkan fungsi kesehatan masyarakat yang esensial.
CPMK yang dibuat dari CPL yang dibebankan ke mata kuliah.		
	CPMK-1	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan teori manajemen mutu layanan kesehatan
	CPMK-2	Mahasiswa mampu memerinci dan menelaah penerapan fungsi manajemen pada mutu layanan kesehatan
	CPMK-3	Mahasiswa mampu menelaah upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan di puskesmas
	CPMK-4	Mahasiswa mampu menelaah upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit
Tim pengajar	Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes dr. Fildzah Hashifah Taufiq M.KM Putri Inrian Tari S.K.M., M.K.M.	Ketua tim pengajar Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes

Otorisasi	Ketua Program Studi S1 Kesmas,  Asmaripa Ainy, S.Si, M.Kes NIP. 197909152006042005	Wakil Dekan Bidang Akademik,  Dr. Novrikasari, S.KM, M.Kes NIP. 197811212001122002
------------------	--	--

B. PROGRAM PEMBELAJARAN

CPMK	Kompetensi mingguan (Sub-CPMK)	Materi pembelajaran	Referensi	Metodologi pembelajaran dan alokasi waktunya	Deskripsi tugas atau asesmen beserta alokasi waktunya	Indikator	Bobot	Dosen
CPMK 1	Sub-CPMK-1 Mahasiswa mampu menjelaskan teori dan konsep dasar manajemen mutu layanan kesehatan: pengertian, tujuan, mafaat, ruang lingkup kegiatan, pendekatan <i>patient safety</i> dan <i>staff/personel safety</i> , peran unit/komite mutu layanan kesehatan	Introduksi mata kuliah: 1. RPS 2. Kontrak kuliah 3. Penjelasan tugas 4. Pengertian, tujuan, manfaat dan ruang lingkup manajemen mutu 5. Pendekatan <i>patient safety</i> dan <i>staff/personel safety</i> 6. Peran		Perkuliahan tatap muka [3 x 50']	<i>Literatur review:</i> Membaca RPS, Kontrak kuliah, dan referensi yang disarankan pada mata kuliah ini [5 x 60']	Ketepatan menjelaskan: 1. RPS dan CPL 2. Pengertian, tujuan, manfaat dan ruang lingkup manajemen mutu 3. Pendekatan patient safet dan staf/personel safety 4. Peran unit/komite mutu layanan kesehatan	2,5	

		unit/komite mutu layanan kesehatan						
Sub-CPMK-2 Mahasiswa mampu menjelaskan dimensi mutu dilihat dari sisi provider dan konsumen layanan kesehatan, berbagai teori mutu layanan kesehatan, faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan serta permasalahan pengelolaan mutu layanan kesehatan dan cara mengatasinya	Prinsip dasar manajemen mutu layanan kesehatan: 1. Dimensi mutu dari sisi provider dan konsumen layanan kesehatan 2. Teori yang diadopsi dalam mutu layanan kesehatan 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan 4. Permasalahan dalam pengelolaan mutu layanan kesehatan dan cara mengatasinya		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Project-based method</i>	<i>Project-based method:</i> Tugas kelompok untuk membuat artikel publikasi jurnal nasional tentang prinsip dasar manajemen mutu di puskesmas/rumah sakit. Artikel yang telah dipublikasikan akan dipresentasikan/didiskusikan di kelas [15 x 60']	Ketepatan menjelaskan: 1. Dimensi mutu dari sisi provider dan konsumen layanan kesehatan 2. Teori yang diadopsi dalam mutu layanan kesehatan 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan 4. Permasalahan pengelolaan mutu layanan kesehatan dan cara mengatasinya	10		
Sub-CPMK-3 Mahasiswa mampu	Prinsip dasar manajemen mutu		Perkuliahan tatap muka [3 x 50']	<i>Literatur review:</i> Membaca referensi	Ketepatan menjelaskan:	2,5		

	menjelaskan konsep dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)	layanan kesehatan: Konsep dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)			yang disarankan mengenai konsep TQM [5 x 60']	Konsep dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)		
	Sub-CPMK-4 Mahasiswa mampu menganalisis penerapan TQM pada layanan kesehatan serta bagaimana cara/metode mewujudkannya	Prinsip dasar manajemen mutu layanan kesehatan: Penerapan TQM pada layanan kesehatan serta bagaimana cara/metode mewujudkannya		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Case-based method</i>	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus penerapan TQM [6 x 60']	Ketepatan menganalisis: Penerapan TQM pada layanan kesehatan serta bagaimana cara/metode mewujudkannya	5	
CPMK -2	Sub-CPMK-5 Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip dasar perencanaan mutu layanan kesehatan: tujuan, ruang lingkup, manfaat, siapa yang dilibatkan, metode perencanaan mutu	Manajemen mutu layanan kesehatan: Prinsip dasar perencanaan mutu layanan kesehatan: tujuan, ruang lingkup, manfaat, siapa yang dilibatkan, metode perencanaan mutu		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Case-based method</i>	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus perencanaan mutu layanan kesehatan [6 x 60']	Ketepatan menjelaskan: Prinsip dasar perencanaan mutu layanan kesehatan: tujuan, ruang lingkup, manfaat, siapa yang dilibatkan, metode perencanaan mutu	5	
	Sub-CPMK-6 Mahasiswa mampu	Manajemen mutu layanan kesehatan:		Perkuliahan tatap muka [3 x 50']	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok	Ketepatan menganalisis:	5	

menganalisis permasalahan dan pemecahan masalah mutu layanan kesehatan	Permasalahan dan pemecahan masalah mutu layanan kesehatan		<i>Case-based method</i>	tentang kasus permasalahan dan pemecahan masalah mutu layanan kesehatan [6 x 60']	Permasalahan dan pemecahan masalah mutu layanan kesehatan		
Sub-CPMK-7 Mahasiswa mampu menganalisis pelaksanaan kegiatan menjaga mutu layanan kesehatan (pihak terlibat dan metode yang digunakan)	Manajemen mutu layanan kesehatan: Pelaksanaan kegiatan menjaga mutu layanan kesehatan (pihak terlibat dan metode yang digunakan)		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Case-based method</i>	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus metode untuk menjaga mutu layanan kesehatan [6 x 60']	Ketepatan menganalisis: Pelaksanaan kegiatan menjaga mutu layanan kesehatan (pihak terlibat dan metode yang digunakan)	5	
Ujian Tengah Semester: melakukan penilaian pemahaman mahasiswa atas materi yang sudah disampaikan dan didiskusikan pada pertemuan 1-7 (150')						10	Tim
Sub-CPMK-9 Mahasiswa mampu menganalisis pencatatan dan pelaporan mutu layanan kesehatan serta temuan kasus dan penyelesaiannya	Manajemen mutu layanan kesehatan: Pencatatan dan pelaporan mutu layanan kesehatan serta temuan kasus dan penyelesaiannya		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Case-based method</i>	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus laporan mutu layanan kesehatan [6 x 60']	Ketepatan menganalisis: Pencatatan dan pelaporan mutu layanan kesehatan serta temuan kasus dan penyelesaiannya	5	

	<p>Sub-CPMK-10 Mahasiswa mampu mengaplikasikan penilaian dan evaluasi mutu layanan kesehatan (pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup, pihak terlibat dan metode evaluasi mutu)</p>	<p>Manajemen mutu layanan kesehatan: Penilaian dan evaluasi mutu layanan kesehatan (pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup, pihak terlibat dan metode evaluasi mutu)</p>		<p>Perkuliahan tatap muka [3x 50'] <i>Project-based method</i></p>	<p><i>Project-based learning:</i> Tugas kelompok untuk melakukan penilaian dan evaluasi mutu layanan kesehatan di puskesmas/rumah sakit. Tugas dibuat sebagai materi paparan (ppt/poster) dan makalah lalu dipresentasikan/ didiskusikan di kelas [12 x 60']</p>	<p>Ketepatan mengaplikasikan: Penilaian dan evaluasi mutu layanan kesehatan (pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup, pihak terlibat dan metode evaluasi mutu)</p>	10	
	<p>Sub-CPMK-11 Mahasiswa mampu menganalisis tindak lanjut evaluasi mutu layanan kesehatan serta permasalahan dan pemecahan masalah</p>	<p>Manajemen mutu layanan kesehatan: Tindak lanjut evaluasi mutu layanan kesehatan serta permasalahan dan pemecahan masalah</p>		<p>Perkuliahan tatap muka [3x 50'] <i>Case-based method</i></p>	<p><i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus tindak lanjut evaluasi mutu layanan kesehatan [6 x 60']</p>	<p>Ketepatan menganalisis: Tindak lanjut evaluasi mutu layanan kesehatan serta permasalahan dan pemecahan masalah</p>	5	
CPMK-3	Sub-CPMK-12	Budaya mutu:		Perkuliahan tatap	<i>Literatur review:</i>	Ketepatan	2,5	

	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan primer khususnya puskesmas	Konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan primer khususnya puskesmas		muka [3x 50']	Membaca referensi yang disarankan mengenai budaya mutu di puskesmas [5 x 60']	menjelaskan: Konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan primer khususnya puskesmas		
CPMK-4	Sub-CPMK-13 Mahasiswa mampu menganalisis Permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di puskesmas	Budaya mutu: Permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di puskesmas		Perkuliahan tatap muka [3 x 50'] <i>Case-based method</i>	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok tentang kasus permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu di puskesmas [6 x 60']	Ketepatan menganalisis: Permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di puskesmas	5	
	Sub-CPMK-14 Mahasiswa mampu menjelaskan konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit	Budaya mutu: Konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit		Perkuliahan tatap muka [3 x 50']	<i>Literatur review:</i> Membaca referensi yang disarankan mengenai budaya mutu di rumah sakit [5 x 60']	Ketepatan menjelaskan: Konsep budaya mutu dan upaya membangun budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit	2,5	
	Sub-CPMK-15 Mahasiswa mampu	Budaya mutu: Permasalahan dan		Perkuliahan tatap muka [3 x 50']	<i>Case-based method:</i> Tugas kelompok	Ketepatan menganalisis:	5	

menganalisis permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit	pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit		<i>Case-based method</i>	tentang kasus permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu di RS[6 x 60']	Permasalahan dan pemecahan masalah budaya mutu layanan kesehatan di rumah sakit		
Ujian Akhir Semester: melakukan penilaian pemahaman mahasiswa atas materi yang sudah disampaikan dan didiskusikan pada pertemuan 9-15 (150')						20	Tim
Beban belajar mahasiswa selama satu semester: Perkuliahan tatap muka 2.100 menit + <i>Literature review</i> 1.200 menit + <i>Case-based method</i> 2.880 menit + <i>Project-based method</i> 1.620 menit + Ujian 300 menit = 8.100 menit = 135 jam (3 SKS)							

Referensi:

1. MUSC Health, 2014, Patient safety booklet, Medical University of South Carolina
2. DR. Kiran. 2017. Total quality management: Key concepts and case studies
3. Fukuy R et al. 2003. Handbook for TQM and QCC
4. Mannion R, Davies H.2018. Understanding organizational culture for healthcare quality improvement. BMJ.
5. BC Patient safety & quality council. Cultural change toolbox. https://healthqualitybc.ca/wp-content/uploads/culture-toolkit_web.pdf
6. Tew DS et.al. 2012. Embracing quality in public health: A practitioners's quality improvement guidebook
7. Rakhmanova N and Bouchet B. 2017. Quality Improvement Handbook A Guide for Enhancing the Performance of Health Care Systems
8. Ramalho A, et al. 2019. Primary health care quality indicators: An umbrella review. PLoS ONE 14(8): e0220888
9. Endalamaw, A., Khatri, R.B., Erku, D. *et al.* 2023. Successes and challenges towards improving quality of primary health care services: a scoping review. *BMC Health Serv Res* 23, 893. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09917-3>
10. Busse R, Panteli D, Quentin W. 2019. An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>
11. Annegret F. Hannawa, Albert W. Wu, Anastasia Kolyada, Anastasia Potemkina, Liam J. Donaldson,2022. The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study, *Patient Education and Counseling*, Volume 105, Issue 6. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>.

12. Alzoubi MM, Hayati KS, Rosliza AM, Ahmad AA, Al-Hamdan ZM. 2019. Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. Risk Manag Healthc Policy. 2019
13. FKM UNSRI. 2021. Laporan survei kepuasan pelanggan internal dan eksternal di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
14. FKM UNSRI. 2022. Laporan survei kepuasan pasien dan keluarga di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
15. FKM UNSRI. 2023. Laporan survei kepuasan pasien dan keluarga di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
16. FKM UNSRI. 2022. Laporan survei kepuasan pasien dan keluarga di RSUP Dr. Rivai Abdullah
17. FKM UNSRI. 2023. Laporan survei kepuasan pasien dan keluarga di RSUP Dr. Rivai Abdullah
18. Idris H dan Syakurah RA, 2020. Pengembangan Model Peningkatan Kepatuhan Hand Hygiene di Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang. Laporan penelitian
19. Safriantini D, Etrawati F, Rachmawaty A. Rawat Inap Standar Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Palembang (Persepsi Peserta dan Kesiapan Rumah Sakit). Laporan penelitian.
20. Syakurah RA, 2020. Analisis Pengetahuan Keluarga Terhadap Penyakit Komorbid di Era Covid-19 Melalui Seminar Online . Laporan penelitian.
21. Ainy A, Idris H, Budi IS, Pelatihan survei kepuasan pasien pada petugas puskesmas untuk mendukung akreditasi puskesmas. 2020. Laporan pengabdian kepada masyarakat
22. Ainy A, Idris H, Budi IS, Safriantini D. 2021. Pendampingan petugas puskesmas dalam melakukan survei kepuasan pasien menggunakan Instrumen Kepuasan Masyarakat (IKM). Laporan pengabdian kepada masyarakat.
23. Idris H, Misnaniarti, Budi IS, Ainy A, Safriantini D, Pemanfaatan Mobile Health untuk Meningkatkan Status Kesehatan Masyarakat. 2020. Laporan pengabdian kepada masyarakat
24. Syakurah RA. 2022. Pendampingan Inisiasi Kampung Hijau Melalui Pemanfaatan Tanaman Pangan Pada Rumah Tangga Kelurahan Plaju Ulu Palembang. Laporan pengabdian kepada masyarakat
25. Syakurah RA, Misnaniarti, Budi IS, Ainy A, Idris H, Safriantini D. 2022. Pendampingan Puskesmas Dalam Pengembangan Program dan Pemenuhan Fasilitas Penanggulangan Stunting