



# Pengendalian mutu asuhan dan pelayanan keperawatan

*Ni Ketut kardiudiani, PhDNS*

---

## **CAPAIAN PEMBELAJARAN**

---

Mahasiswa mampu:

---

Memahami konsep dasar pengendalian mutu

---

Menjelaskan tujuan pengendalian mutu  
keperawatan

---

Mengidentifikasi indikator mutu asuhan  
keperawatan

---

Menerapkan pengendalian mutu dalam  
praktik klinik

---

---

# LATAR BELAKANG

---

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral pelayanan kesehatan

---

Mutu pelayanan menentukan **keselamatan pasien (patient safety)**

---

Tuntutan akreditasi rumah sakit → peningkatan mutu berkelanjutan

---

Perawat sebagai **frontliner** berperan besar dalam mutu layanan

---

---

# **A. KONSEP DASAR DAN TUJUAN PENGENDALIAN**

---

---

# DEFINISI PENGENDALIAN MUTU

Pengendalian mutu  
adalah:

Proses sistematis untuk  
memastikan pelayanan  
keperawatan sesuai  
standar yang ditetapkan  
serta dilakukan  
perbaikan berkelanjutan.

# KONSEP MUTU DALAM KEPERAWATAN

Mutu pelayanan keperawatan mencakup:

- Aman (Safety)
- Efektif (Effectiveness)
- Efisien (Efficiency)
- Berpusat pada pasien (Patient-centered)
- Tepat waktu (Timeliness)



# MODEL PENGENDALIAN MUTU

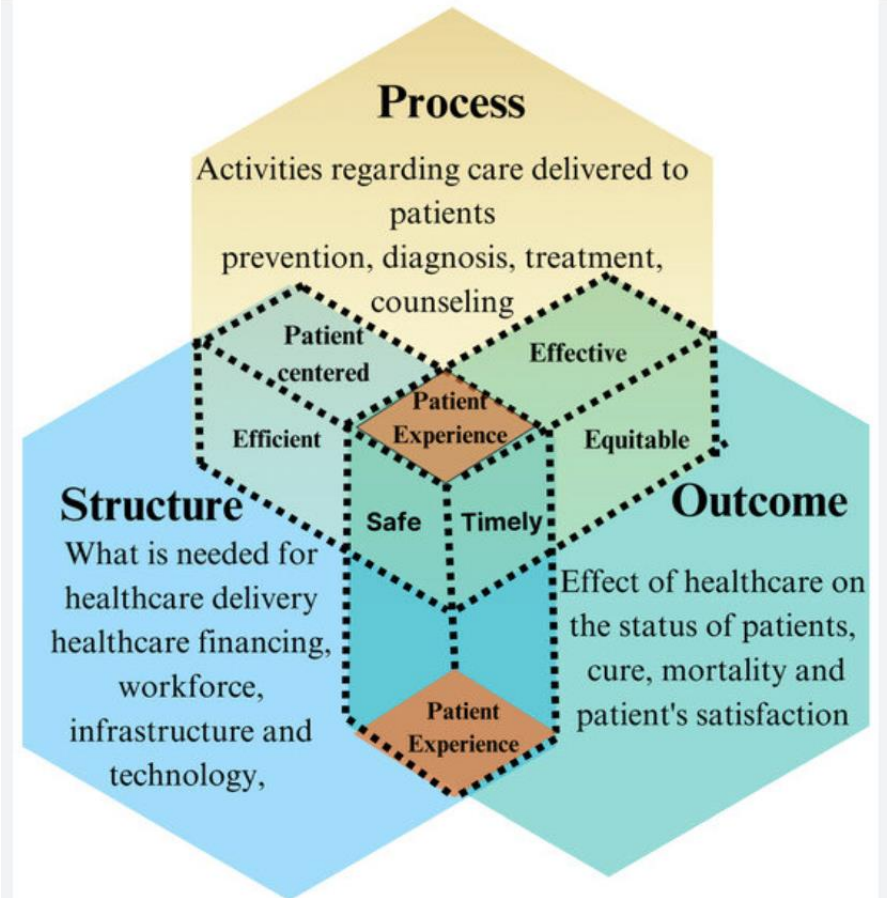
Model klasik:

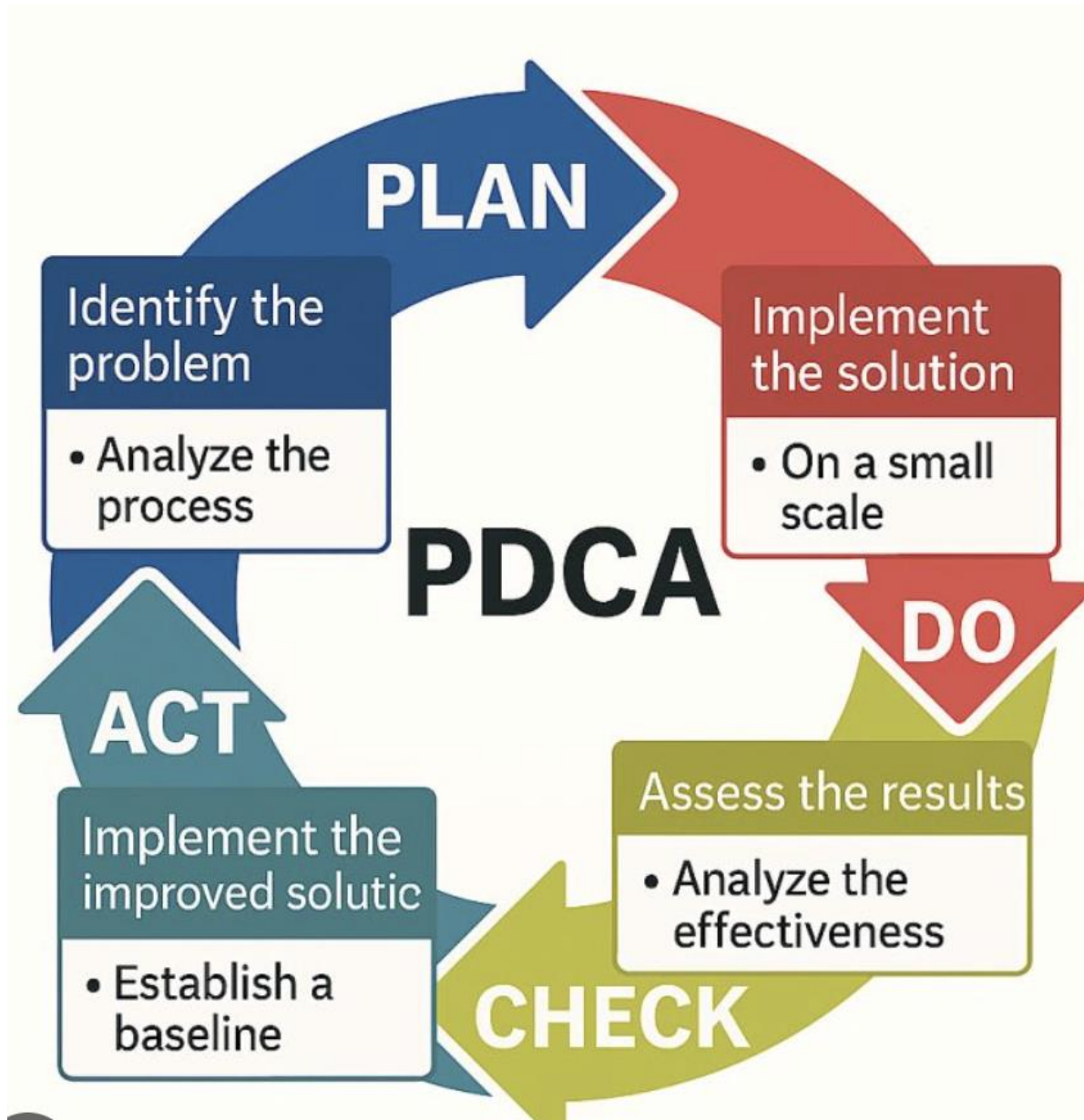
**Donabedian**

**Struktur** → SDM, fasilitas, alat

**Proses** → tindakan keperawatan

**Output/Outcome** → hasil pada pasien





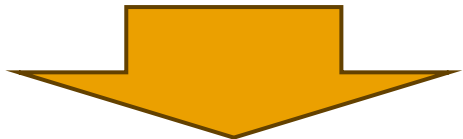
## SIKLUS PENGENDALIAN MUTU

Gunakan siklus **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**:

- Plan → perencanaan
- Do → pelaksanaan
- Check → evaluasi
- Act → perbaikan

# TUJUAN PENGENDALIAN MUTU

- Menjamin keselamatan pasien
- Meningkatkan kualitas pelayanan
- Mengurangi kesalahan medis
- Meningkatkan kepuasan pasien
- Mendukung akreditasi RS



Memeriksa kualitas layanan kesehatan adalah kunci untuk menemukan cara untuk menjadi lebih baik. Hal ini membantu menjaga pasien tetap aman dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.





---

## PERAN PERAWAT DALAM MUTU

- Melaksanakan SOP
- Dokumentasi yang akurat
- Monitoring kondisi pasien
- Melaporkan insiden keselamatan pasien
- Edukasi pasien

---

## **B. INDIKATOR MUTU ASUHAN KEPERAWATAN**

---

# DEFINISI INDIKATOR MUTU

Pengendalian mutu menurut SNARS

- **Proses sistematis dan berkesinambungan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk mengukur, memonitor, mengevaluasi, dan meningkatkan mutu pelayanan serta keselamatan pasien melalui penggunaan indikator dan perbaikan berkelanjutan.**

Indikator mutu secara umum adalah

- Ukuran atau parameter untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan.

---

# JENIS INDIKATOR MUTU



**Indikator  
Struktur**

**Indikator  
Proses**

**Indikator  
Outcome**

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                          |                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Judul Indikator      | Kepatuhan Identifikasi Pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                          |                          |
| Dasar pemikiran      | Permenkes Nomor 11 Tahun 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                          |                          |
| Dimensi Mutu         | 1. Efisiensi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/>            |                          |                          |
|                      | 2. Efektifitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>            |                          |                          |
|                      | 3. Aksesibilitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>            |                          |                          |
|                      | 4. Keselamatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                          |                          |
|                      | 5. Fokus kepada pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |                          |                          |
|                      | 6. Kestinambungan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>            |                          |                          |
| Tujuan               | Terlaksananya proses identifikasi pasien agar menjamin keselamatan pasien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                          |                          |
| Definisi Operasional | <p>Identifikasi pasien adalah proses pengecekan identitas pasien menggunakan minimal 2 identitas dari 3 identitas yang tercantum pada gelang, label atau bentuk identitas lainnya sebelum memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku di rumah sakit.</p> <p>Disebut patuh bila proses identifikasi pasien dilakukan secara benar oleh petugas pada saat, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. pemberian obat</li><li>2. pemberian pengobatan termasuk nutrisi</li><li>3. pemberian darah dan produk darah</li><li>4. pengambilan specimen</li><li>5. sebelum melakukan tindakan diagnostik / therapeutic.</li></ol> <p>Pengukuran dilakukan terpisah untuk masing-masing proses tersebut diatas dan menghasilkan lima sub indikator yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepatuhan pengecekan identitas pasien sebelum pemberian obat</li><li>2. Kepatuhan pengecekan identitas pasien sebelum pengobatan termasuk pemberian nutrisi pada diet khusus</li><li>3. Kepatuhan pengecekan identitas pasien sebelum pemberian transfusi darah dan produk darah.</li><li>4. Kepatuhan pengecekan identitas pasien sebelum pengambilan spesimen pemeriksaan</li><li>5. Kepatuhan pengecekan identitas pasien sebelum melakukan tindakan diagnostik ( contoh: pungsi lumbal, endoskopi dsb) dan terapi (operasi, debridement dll)</li></ol> |                                     |                          |                          |
| Jenis Indikator      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## CONTOH INDIKATOR STRUKTUR

- Rasio perawat : pasien
- Kualifikasi pendidikan perawat
- Ketersediaan alat medis

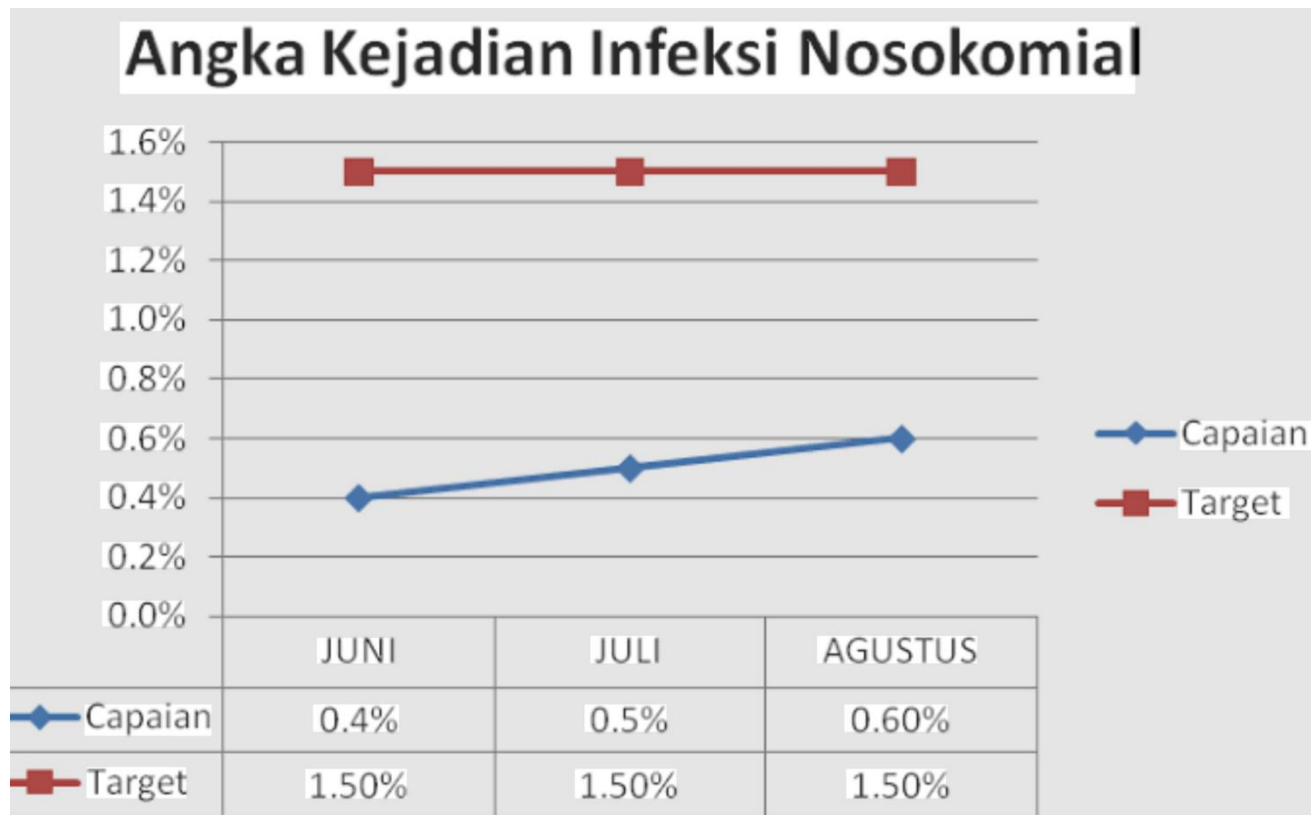
|   |             |         |                                                                                          |        |
|---|-------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|   |             | Outcome | Kepuasan pasien                                                                          | ≥ 70 % |
| 2 | Rekam medik | Input   | -                                                                                        |        |
|   |             | Proses  | Angka kelengkapan pengisian rekam medis Rawat jalan                                      | ≥70%   |
|   |             |         | Angka kelengkapan pengisian rekam medis Rawat nginap                                     | ≥70%   |
|   |             | Output  | -                                                                                        |        |
|   |             | Outcome | Kepuasan pasien                                                                          | ≥ 70 % |
| 3 | UGD         | Input   | Kemampuan menangani live saving anak dan dewasa                                          |        |
|   |             | Proses  | Kelengkapan pengisian buku register pasien                                               | ≥70 %  |
|   |             |         | Kelengkapan pengisian informed consent                                                   | ≥70 %  |
|   |             | Output  |                                                                                          |        |
|   |             | Outcome | Kepuasan pasien                                                                          | ≥ 70 % |
| 4 | POLIKLINIK  | Input   | Pemberi layanan adalah dokter dan/atau paramedis yang mendapatkan pendelegasian wewenang | ≥70 %  |
|   |             | Proses  | Kelengkapan pengisian buku register pasien                                               | ≥70 %  |
|   |             |         | Penetapan diagnosa sesuai ICD X                                                          |        |
|   |             | Output  | -                                                                                        |        |
|   |             | Outcome | Kepuasan pelanggan                                                                       | ≥ 70 % |
| 5 | VK          | Input   | Penolong persalinan normal adalah bidan yang terlatih APN                                | 100%   |
|   |             |         | Pemberi pelayanan persalinan                                                             | ≥ 70 % |

## CONTOH INDIKATOR PROSES

- Kepatuhan cuci tangan
- Kepatuhan penggunaan APD
- Dokumentasi asuhan keperawatan lengkap

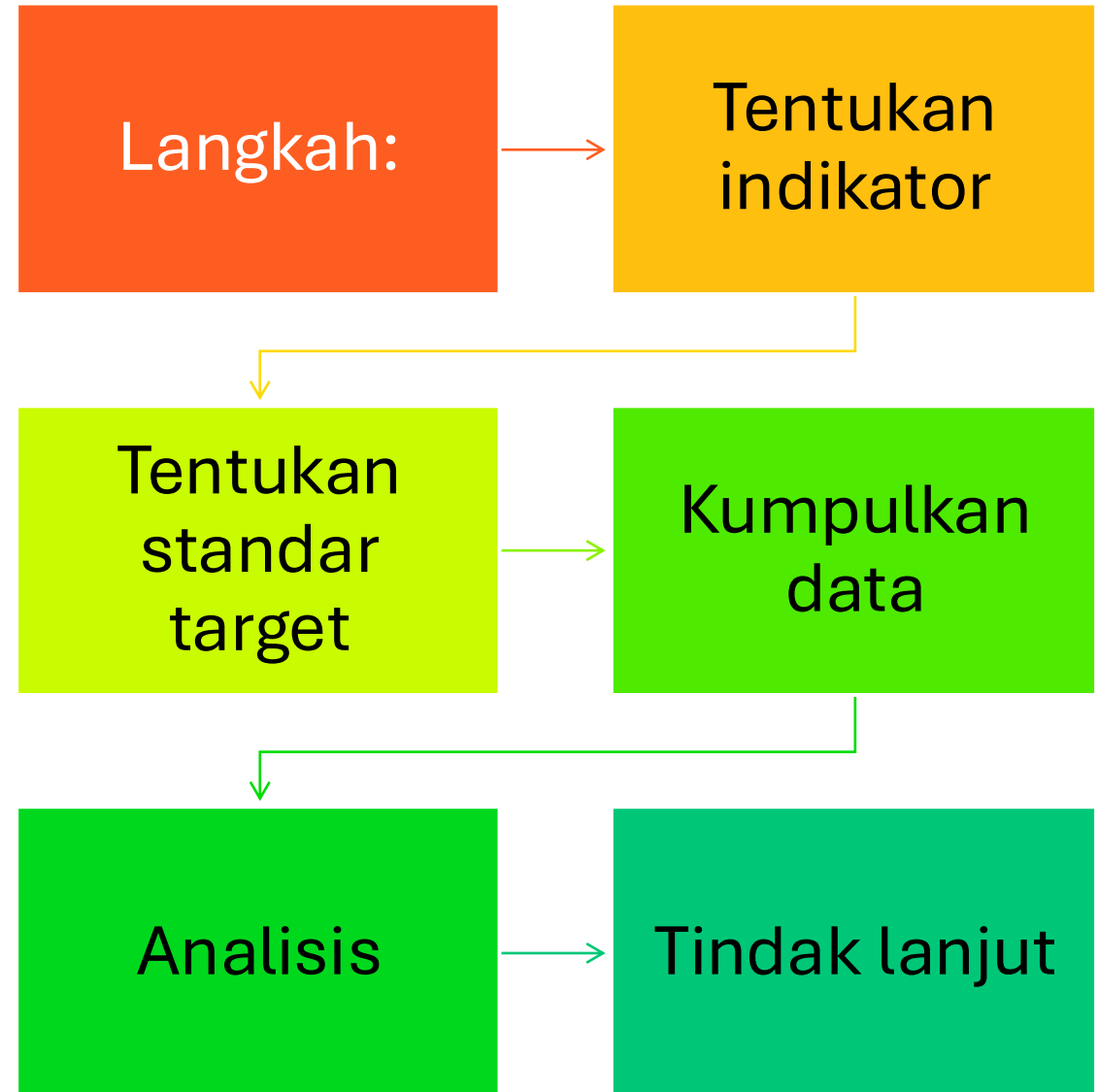
# CONTOH INDIKATOR OUTCOME

- Angka kejadian dekubitus
- Angka infeksi nosokomial
- Kepuasan pasien
- Angka jatuh pasien



---

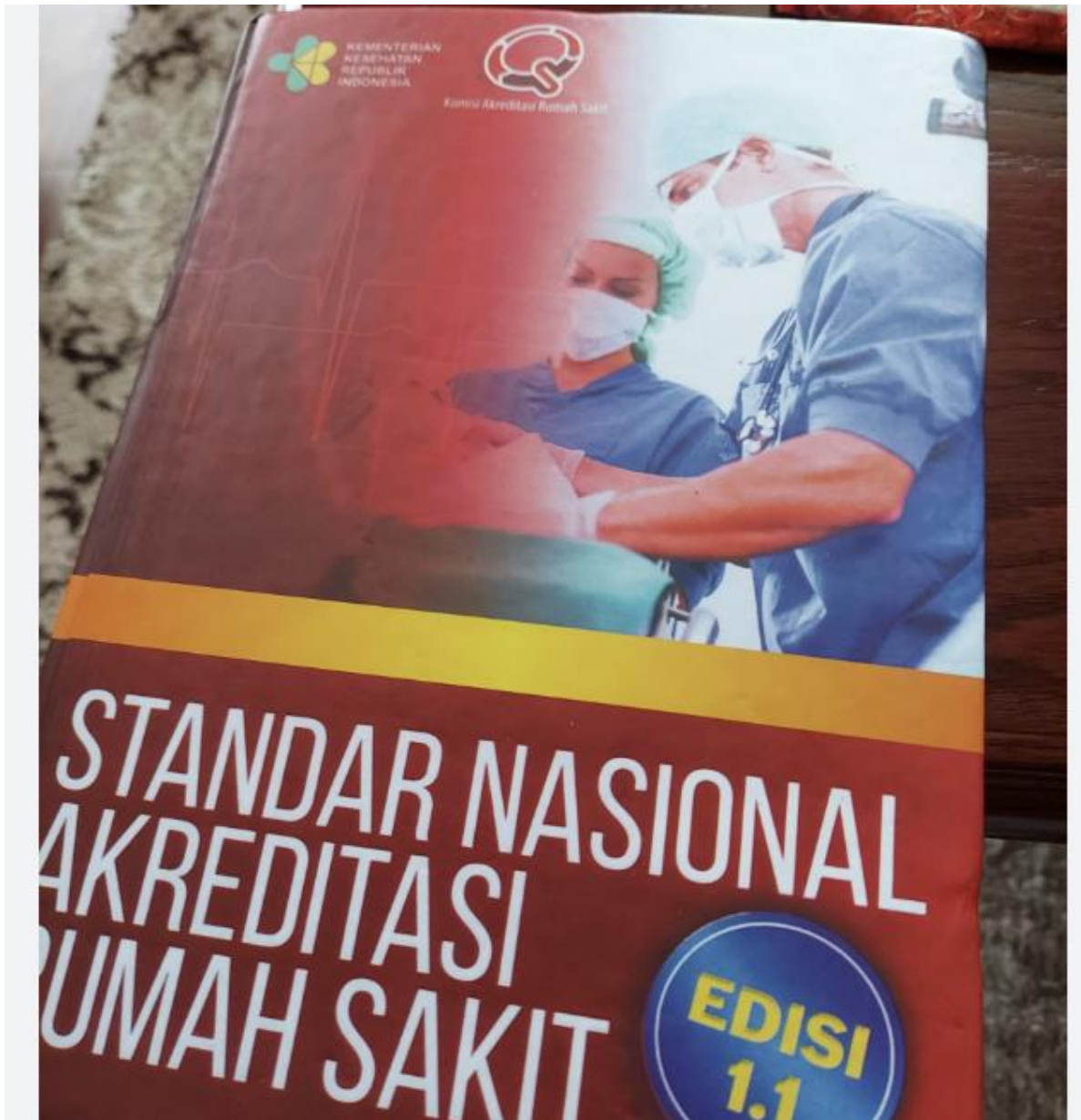
# CARA MENGUKUR INDIKATOR



---

# **C. Aplikasi di Indonesia**

---



# STANDAR NASIONAL (INDONESIA)

Mengacu pada:

- SNARS (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit)
- Indikator Mutu Nasional (Kemenkes RI)

# Issue penting terkait mutu keperawatan: dalam SNARS

- Bab **PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien)**
- Elemen penilaian mutu di seluruh unit termasuk keperawatan
- Sistem pengukuran indikator mutu
- 📌 Intinya:
- RS wajib memiliki program mutu terintegrasi
- Semua unit (termasuk keperawatan) harus:
  - Mengukur indikator
  - Menganalisis data
  - Melakukan perbaikan berkelanjutan

**DOKUMEN  
UTAMA SNARS  
(WAJIB)**

---

# **PMKP (FOKUS MUTU KEPERAWATAN)**

## **sesuai SNARS**

### **Komponen utama:**

1. Pemilihan indikator mutu
2. Pengumpulan & validasi data
3. Analisis data
4. Pelaporan insiden keselamatan pasien
5. Manajemen risiko
6. Perbaikan berkelanjutan

### **Dalam praktik keperawatan:**

- Audit dokumentasi keperawatan
- Monitoring kepatuhan SOP
- Pelaporan insiden (KTD, KNC, dll)

# STANDAR SNARS TERKAIT KEPERAWATAN

## sesuai SNARS

Standar penting untuk perawat:

- **1. SKP – Sasaran Keselamatan Pasien**

- Identifikasi pasien benar
- Komunikasi efektif
- Keamanan obat
- Pencegahan infeksi
- Pencegahan risiko jatuh

- **2. AP (Asesmen Pasien)**

- Pengkajian keperawatan  $\leq 24$  jam
- Pengkajian nyeri, risiko jatuh, nutrisi
- Reassessment berkala



# STANDAR SNARS TERKAIT KEPERAWATAN

## sesuai SNARS

### • 3. PAP (Pelayanan Asuhan Pasien)

Asuhan keperawatan berbasis proses:

- Pengkajian
- Diagnosa
- Intervensi
- Implementasi
- Evaluasi



### 4. KKS (Kualifikasi & Kompetensi Staf)

- Kredensial perawat
- Pelatihan kompetensi
- Evaluasi kinerja



# STANDAR SNARS TERKAIT KEPERAWATAN

## sesuai SNARS

- 5. MIRM (Manajemen Informasi Rekam Medis)
- Dokumentasi keperawatan lengkap & legal



---

# INDIKATOR MUTU KEPERAWATAN (SNARS)

## Contoh indikator:

- ◆ **Patient Safety**

- Kepatuhan identifikasi pasien
- Kepatuhan hand hygiene

- ◆ **Clinical Outcome**

- Angka dekubitus
- Angka jatuh pasien
- Infeksi nosokomial

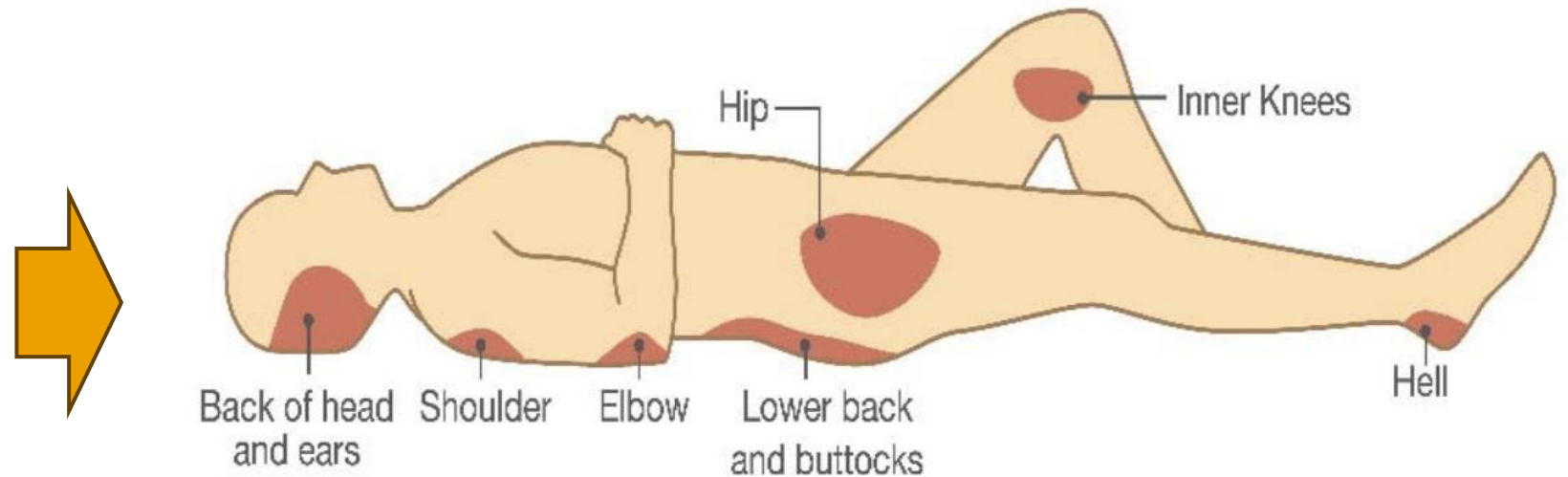
- ◆ **Proses Keperawatan**

- Kepatuhan dokumentasi
- Kepatuhan SOP tindakan

# Peran preawat dalam Mutu di KLINIK (STUDI KASUS)

## KASUS

- Seorang pasien tirah baring 5 hari mengalami luka tekan (dekubitus)



---

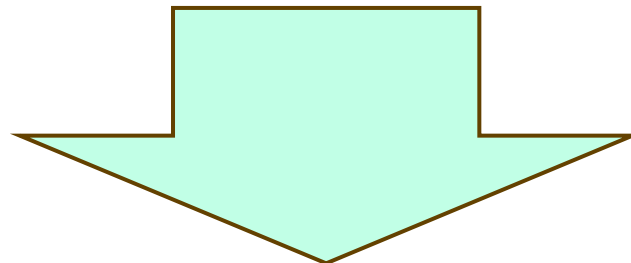
# ANALISIS MASALAH

Masalah  
mutu:

Kurangnya  
repositioning

Dokumentasi  
tidak lengkap

Monitoring  
tidak optimal



---

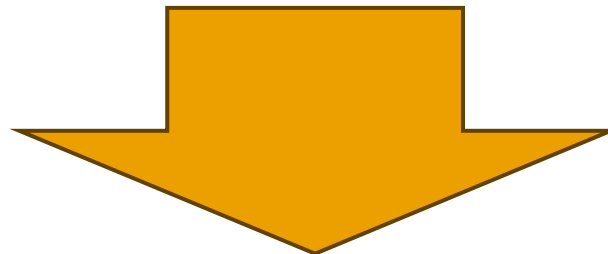
# IDENTIFIKASI INDIKATOR

Indikator  
terkait:

Angka  
dekubitus

Kepatuhan  
repositioning

Dokumentasi  
keperawatan



- Edukasi perawat
- SOP repositioning tiap 2 jam
- Audit dokumentasi
- Monitoring berkala

[illegible][illegible]

---

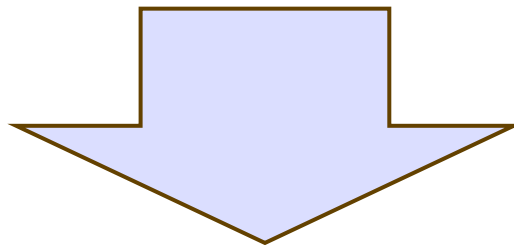
# IMPLEMENTASI PDCA

Plan: buat SOP

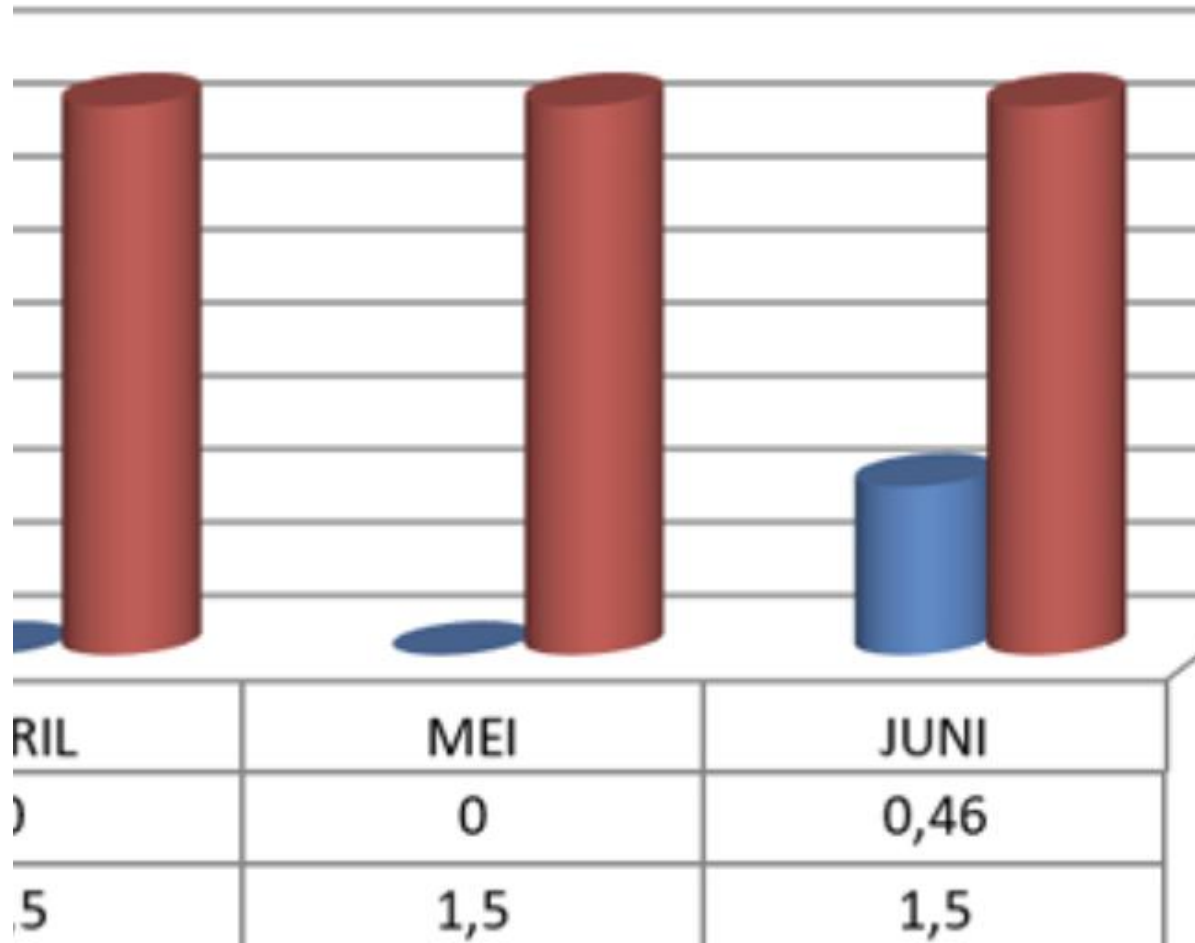
Do: jalankan  
SOP

Check: audit  
kejadian  
dekubitus

Act: revisi  
sistem



## Angka Kejadian Dekubitus Triwulan II Tahun 2019



## EVALUASI

- Penurunan angka dekubitus
- Peningkatan kepatuhan SOP
- Dokumentasi lebih lengkap

# Form audit

## FORM AUDIT KEPERAWATAN (SNARS)

### A. Identitas

Ruangan: \_\_\_\_\_  
Tanggal Audit: \_\_\_\_\_  
Nama Auditor: \_\_\_\_\_  
Nama Perawat: \_\_\_\_\_

### 1. Pengkajian Keperawatan

| No | Komponen                      | Standar   | Skor |
|----|-------------------------------|-----------|------|
| 1  | Pengkajian awal $\leq$ 24 jam | Lengkap   |      |
| 2  | Bio-psiko-sosial-spiritual    | Lengkap   |      |
| 3  | Pengkajian nyeri              | Ada skala |      |

### 2. Diagnosa Keperawatan

| No | Komponen             | Standar | Skor |
|----|----------------------|---------|------|
| 1  | Diagnosa sesuai SDKI | Tepat   |      |
| 2  | Berdasarkan data     | Valid   |      |

### 3. Implementasi & Evaluasi

| No | Komponen                | Standar | Skor |
|----|-------------------------|---------|------|
| 1  | Tindakan sesuai rencana | Ya      |      |
| 2  | Evaluasi SOAP           | Lengkap |      |

### 4. Patient Safety

| No | Komponen            | Standar     | Skor |
|----|---------------------|-------------|------|
| 1  | Identifikasi pasien | 2 identitas |      |
| 2  | Hand hygiene        | 5 moment    |      |

---

# Contoh SNARS APLIKASI DALAM PRAKTIK KEPERAWATAN

Kasus: pasien jatuh di ruang rawat

→ Analisis SNARS:



- SKP/ Sasaran Keselamatan Pasien: gagal pencegahan jatuh
- PMKP/Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien: indikator jatuh meningkat
- Tindak lanjut:
  - Audit
  - Edukasi perawat
  - Revisi SOP

---

# DISKUSI

01

Apa indikator mutu paling penting di ruang rawat?

02

Bagaimana cara meningkatkan kepatuhan perawat?

---

# KESIMPULAN

1

Pengendalian mutu penting dalam pelayanan keperawatan

2

Indikator mutu sebagai alat ukur kualitas

3

Perawat memiliki peran kunci dalam mutu pelayanan

