



MODUL
MANAGED CARE BAGIAN A
(MCA)

BAB 6 – KENDALI MUTU

Januari 2026

© PAMJAKI Academy 2026. All rights reserved.



ALASAN KENDALI MUTU DALAM MANAGED CARE

- SANGAT PENTING UNTUK MEMELIHARA SUASANA PERSAINGAN DALAM PASAR PELKES
- PENYELENGGARA YANG BERKUALITAS AKAN LEBIH MUDAH MEMPEROLEH DAN MEMPERTAHANKAN KLIEN
- MINIMALISASI/ MENGHILANGKAN SITUASI YANG MENIMBULKAN LITIGASI



PENGERTIAN TENTANG MUTU

Bagi Tenaga Medis

Bagi Pasien

Bagi perusahaan



KONSEP - KONSEP TERKAIT

- Konsumen
- Kualitas/Mutu
- QA
- CQI dan TQM
- Ukuran hasil
- Manajemen hasil
- Indikator klinis
- Pedoman praktis
- Standar Praktis



JAMINAN MUTU

Kendali keuangan & mutu :ada insentif keuangan dengan cara:

- Privileges RS → dokter harus mengikuti parameter mutu RS
- Menahan pembayaran → dibayar penuh bila pelayanannya bermutu dan efisien
- Penolakan pembayaran → Asuransi menolak pembayaran utk layanan tdk bermutu



PENILAIAN KLINIK DAN UTILISASI

- Penilaian pra-admisi
- Pra sertifikasi/Otorisasi untuk rujukan medis atau pemeriksaan penunjang
- Review Retrospektive → menilai pola utilisasi layanan dan diagnosa; Review sejawat/ Audit Khusus; Review Rekam Medis
- Review Konkuren → selama perawatan di RS



PROSES KREDENSIALISASI

Adalah penilsisn kinerrja Provider sebelumnya.

MELIPUTI :

- Riwayat pekerjaan
- Riwayat Mal praktek
- Pendidikan pelatihan
- Pola praktek
- Sertifikasi

REKREDENTIALING SETIAP 2 TAHUN



PROSES KREDENSIALISASI

- Membangun standar dan kriteria oleh MCO
- Verifikasi data provider: Pendidikan dan Riwayat kerja
- Analisa pola praktek
- Hasil survei kepuasan peserta (bila ada)



MANFAAT KREDENSIALING

- Mengurangi resiko organisasi managed care, karena menerima PPK yang tidak bermutu dan tidak memenuhi standar
- Meningkatkan kemampuan pasar organisasi MC dengan cara menaikkan reputasi organisasi melalui ukuran standar yang tinggi
- Konformasi standar mutu dari organisasi akreditasi di luar untuk verifikasi kredensial
- Memenuhi persyaratan negara bagian (harus melakukan kredensialisasi)



KAJIAN JAMINAN MUTU

Penentuan Prioritas → memilih indikator mutu yang tepat

Penilaian Awal → Identifikasi masalah

Perencanaan → menentukan Tindakan yang disarankan

Memilih Alternatif → pendekatan terbaik

Pelaksanaan % evaluasi



EVALUASI KINERJA PPK YANG EFEKTIF (CQI)

- **PENENTUAN INDIKATOR KINERJA YANG TERKAIT DENGAN PPK**
- **MENGGOMUNIKASIKAN HARAPAN MCO**
- **SISTEM PENGUKURAN YANG EFISIEN DAN RELIABLE UNTUK PENYESUAIAN COUNFOUNDING FACTOR : umur, sex, geografis, keparahan penyakit dll**
- **UMPAN BALIK KINERJA PPK SECARA REGULER**
- **MENGGKAITKAN KINERJA DENGAN SISTEN REWARD MONETER DAN NON MONETER**



PERBEDAAN QA DAN CQI

- TUJUAN : KETAATAN
- KONSUMEN ADALAH PROFESIONAL DAN ORGANISASI PENILAI
- RETROSPEKTIF DAN BERORIENTASI PEMECAHAN MASALAH
- STATIS BAGI INDIKATOR MUTU
- HANYA BEBERAPA STAF YANG TERLIBAT

- TUJUAN : PEMENUHAN KEBUTUHAN KONSUMEN
- KONSUMEN ADALAH STAKE HOLDER : PASIEN, PEMBAYAR, PROFESIONAL DAN ORGANISASI PENILAI
- PROSPEKTIF, BERORIENTASI PROSES
- DINAMIK, BERKESINAMBUNGAN
- SEMUA STAF TERLIBAT



METODE CQI (1)

- **DISKUSI INTENSIF**
- **ANALISA AFINITAS / HUBUNGAN**
- **MODEL SISTEM** : input, proses, output
- **DIAGRAM ALIR / FLOW CHART** : proses bekerja / rangkaian langkah
- **ANALISA SEBAB AKIBAT**
 - DIAGRAM TULANG IKAN
 - DIAGRAM POHON : PENYEBAB MASALAH
- **DIAGRAM BALOK** : membandingkan antar kelompok
- **PIE DIAGRAM:**
 - Prosentasi kontribusi setiap unsur



METODE CQI (2)

- **DIAGRAM SEBAR** : memberi gambaran hubungan antara dua variabel
- **DIAGRAM GANTT** : proses perencanaan bagaimana proses perbaikan kualitas
- **DIAGRAM PARETO** : bentuk khusus diagram balok yang memeringkat berdasar urutan, dari yang paling tinggi ke paling rendah



SEMUA DIAGRAM SEBAB AKIBAT MENGANDUNG BEBERAPA UNSUR PERSAMAAN :

Mendefinisikan masalah atau hasil yang diharapkan dalam kotak akibat

Mendefinisikan langkah pokok

Mengidentifikasi penyebab spesifik

Tetap bertanya “ mengapa”

Mengkaji logika rantai penyebab



KEUNTUNGAN CQI

- **KEPUASAN KONSUMEN**
- **PERBAIKAN KUALITAS PROFESIONAL**
- **PERBAIKAN PRODUKTIVITAS**





Terima Kasih

© PAMJAKI Academy 2026. All rights reserved.