

TEHNIK FASILITASI



**PELATIHAN PENDAMPING AKREDITASI
FASYANKES PRIMER TIM DINKES KAB./KOTA 2018**

**Setelah mengikuti
Pembelajaran ini peserta
mampu melatih di kelas
sesuai dengan kaidah
kediklatan**



Tujuan Pembelajaran **KHUSUS**

peserta dapat:



- Menjelaskan model pendekatan Pembelajaran Orang Dewasa (POD)

● Menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif

- Menggunakan metode sesuai TPK



● Menggunakan media sesuai metode

● Menyusun SAP

- menggunakan teknik presentasi interaktif dalam proses pembelajaran



PEMBELAJARAN ORANG DEWASA
ANDRAGOGY

Markets

PERUBAHAN PARADIGMA PENDIDIKAN

Prinsip pelatihan ada pada perubahan aspek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), maupun psikomotor (ketrampilan)

laserpointerpro



pedagogy

VS

andragogy



A diverse group of six smiling business professionals in an office setting. The group includes a woman with dark hair, a man with light hair, a woman with black hair and a yellow scarf, a man with dark hair, a woman with blonde hair and glasses, and a man with light hair. They are all dressed in business attire and appear to be in a positive, collaborative environment.

KONSEP PEDAGOGI

Seni dan ilmu pengetahuan tentang mendidik anak-anak dan sering digunakan sebagai sebuah sinonim untuk suatu pengajaran. Secara lebih tepatnya, pedagogi mewujudkan pendidikan yang berfokuskan guru.

PERBEDAAN

PAEDAGOGY DENGAN ANDRAGOGY

FAKTOR PEMBEDA	PAEDAGOGY	ANDRAGOGY
01. Tingkat kemandirian	Dependen pada orang lain	Independen
02. Peran pengalaman hidup	Tak banyak berperan dalam proses belajar	Sangat penting sbg sumber dan acuan belajar
03. Kesiapan untuk belajar	Tergantung pada guru dan kurikulum	Tergantung pd kebutuhan riil pekerjaan sehari-hari
04. Orientasi belajar	Pada materi belajar (masa depan)	Pada skill yg hrs dikuasai (saat ini)

KONSEP ANDRAGOGI



- Suatu seni dan ilmu untuk membantu ORANG DEWASA belajar

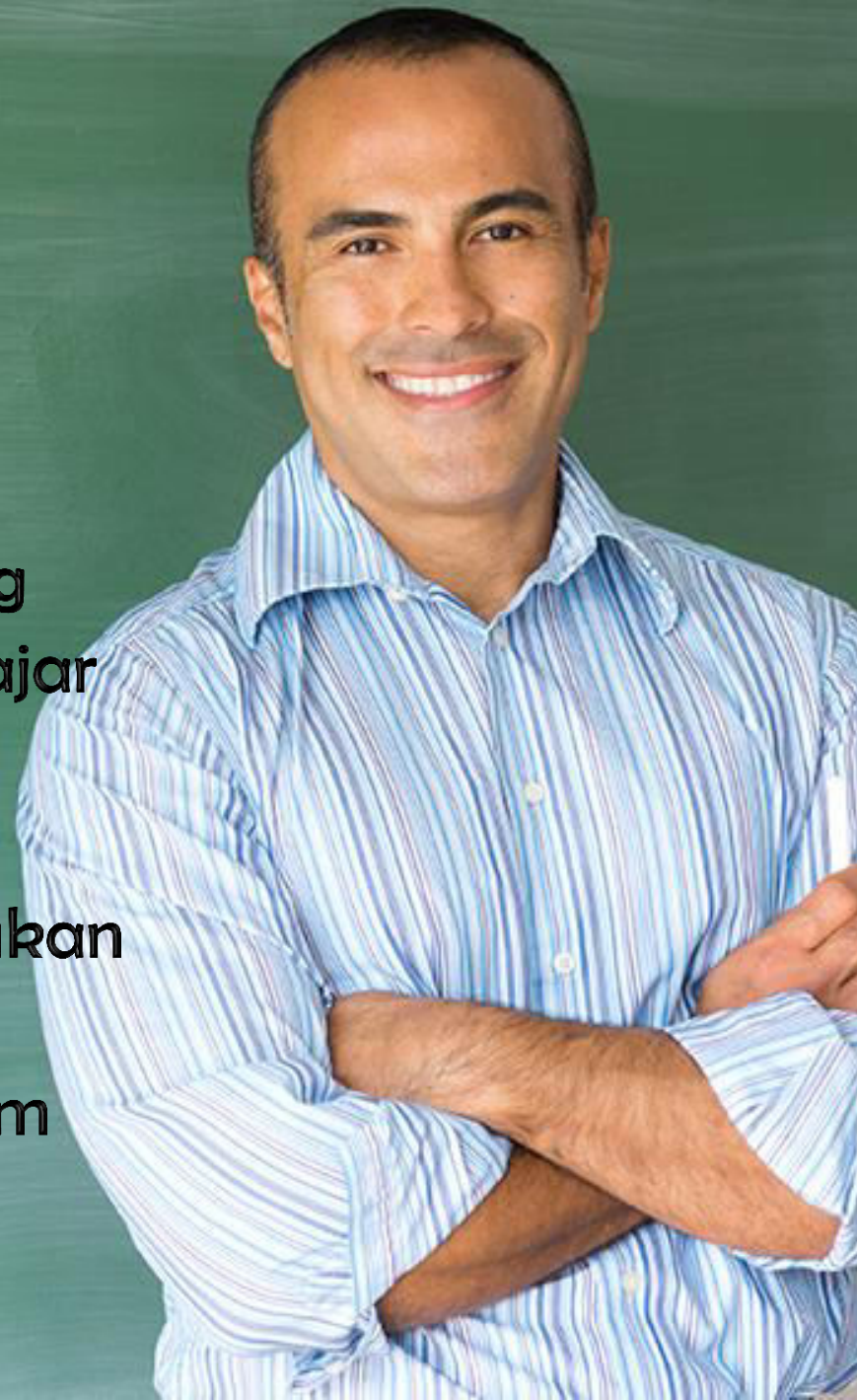


Menurut knowles (1980)



1. Konsep Diri

Pada dasarnya orang dewasa memandang dirinya mampu mengatur dirinya sendiri. Orang dewasa suka akan situasi belajar yang memperlakukan mereka dengan penuh penghargaan sehingga mereka akan melakukan proses belajar dengan penuh perlibatan diri secara mendalam



2. Peranan Pengalaman belajar



1. Sebagai akibat dari pengalaman diri sebagai sumber belajar orang dewasa memiliki kesempatan lebih banyak memberikan kontribusi



2. Orang dewasa memiliki pengalaman yang lebih kaya yang berkaitan dengan pengalaman baru sehingga mereka cenderung mengambil makna dari pengalaman yang telah dimiliki



3. Orang dewasa telah memiliki pola berfikir dan kebiasaan yang pasti dan karena itu mereka cenderung kurang terbuka



3. Kesiapan belajar

Kesiapan belajar merupakan akibat peranan sosial yang dilakukan orang dewasa dan masa kesiapan untuk belajar yang dimilikinya. Peranan sosial akan selalu berubah sejalan dengan perubahan masa kesewasaan sehingga mengakibatkan perubahan dalam kesiapan belajar



4. *Orientasi Belajar*

Yaitu bahwa orang dewasa memiliki perspektif untuk secepatnya menerapkan apa yang telah dipelajari. Oleh karena itu pendidikan orang dewasa dipandang sebagai proses peningkatan kemampuan untuk memecahkan masalah kehidupan yang dihadapi





KUNCI SUKSES

MENGAJAR

ORANG DEWASA

1. Diperlakukan secara individual
2. Dihargai (self-esteem)
3. Mempunyai harapan yang tinggi
4. Mempunyai kebutuhan pribadi

SIKAP FASILITATOR DALAM PENDEKATAN ANDRAGOGI



- Empati
- Kewajaran
- Respek

- Komitmen & kehadiran
- Mengakui kehadiran orang lain

2

IKLIM

PEMBELAJARAN

Example
Effect
Change



PENGELOLAAN KELAS



MASALAH INDIVIDUAL

A man in a light blue shirt and tie is sitting cross-legged in the center of a meeting, eyes closed, with his hands raised in a meditative gesture. He is surrounded by several other people in business attire who are looking at him with various expressions of concern and confusion. The background is a bright, out-of-focus office setting with large windows.

Membuat Keributan
Konfrontasi dengan Kelas,
Mengejek Orang Lain
Memboikot, Apatis

PENGELOLAAN KELAS *secara* **EFEKTIF**

Menciptakan Iklim Kelas.
Tindakan Positif utk Preventif
Memacu Motivasi
Memberi Umpan Balik positif



PENGELOLAAN KELAS DARI 3 DIMENSI

Keperluan/hak peserta sebagai orang dewasa

Keperluan/dukungan sarana dan prasarana

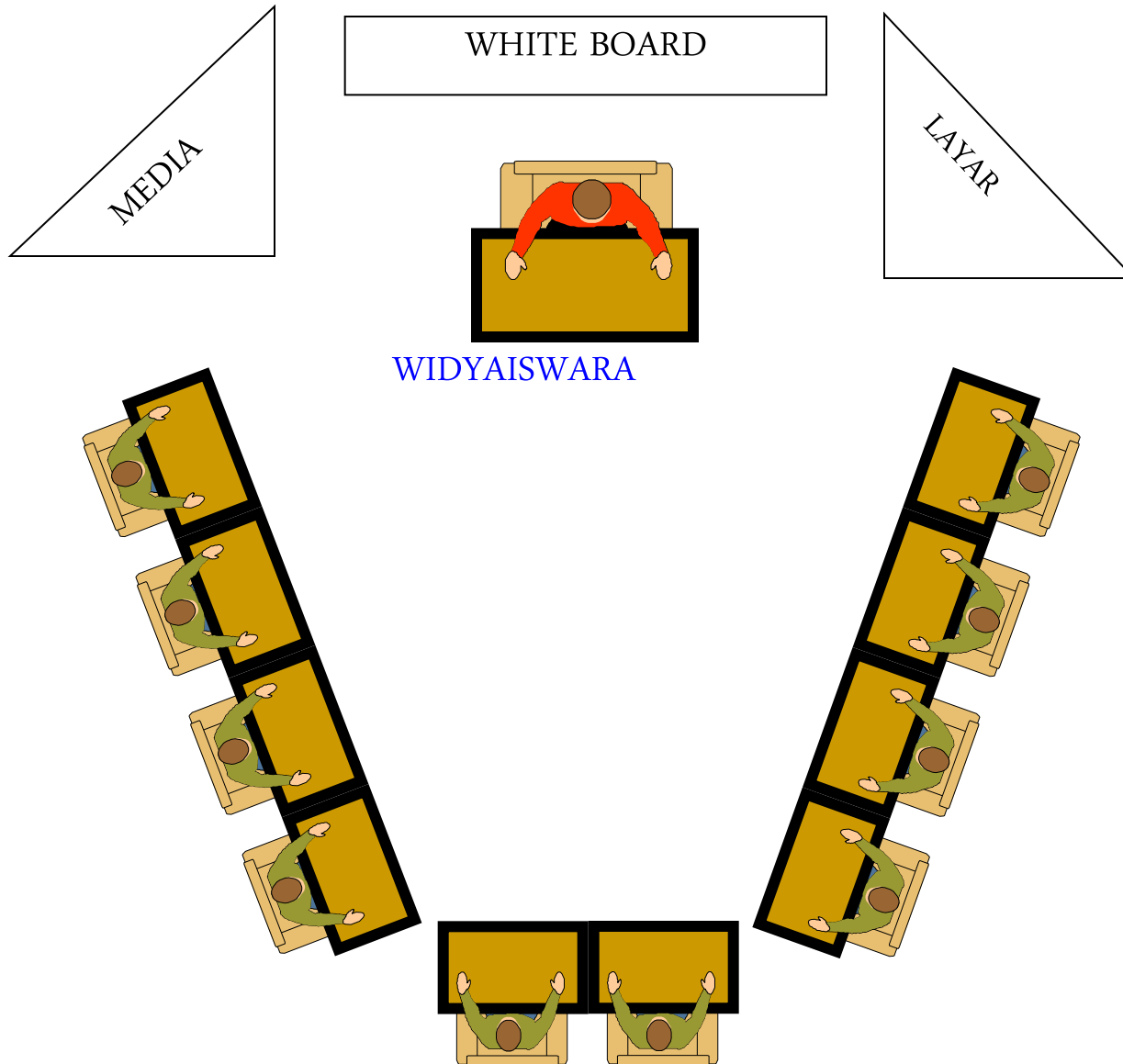
Keperluan/dukungan lingkungan kelas



A large, ornate conference room with a central chandelier and long tables set for a meeting. The room features a high ceiling with a large, multi-tiered crystal chandelier. The walls are light-colored with wood paneling around the windows and doors. The floor is dark wood. The room is set up for a meeting with long tables covered in white cloths, white chairs, and microphones. A central table in the foreground has a floral arrangement. The text "DISAIN RUANG KELAS" is overlaid in the center of the image.

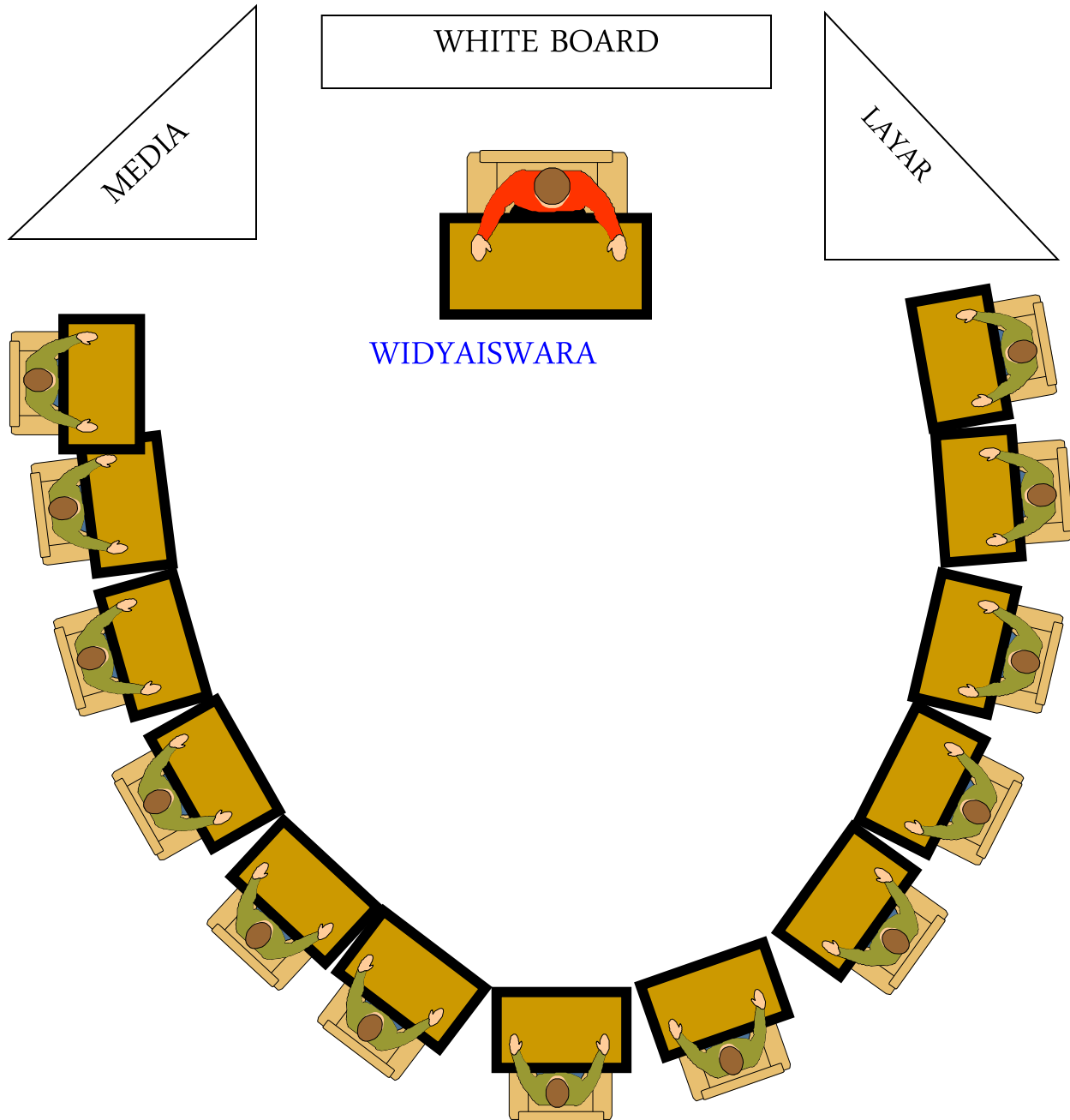
DISAIN
RUANG
KELAS

BENTUK - V

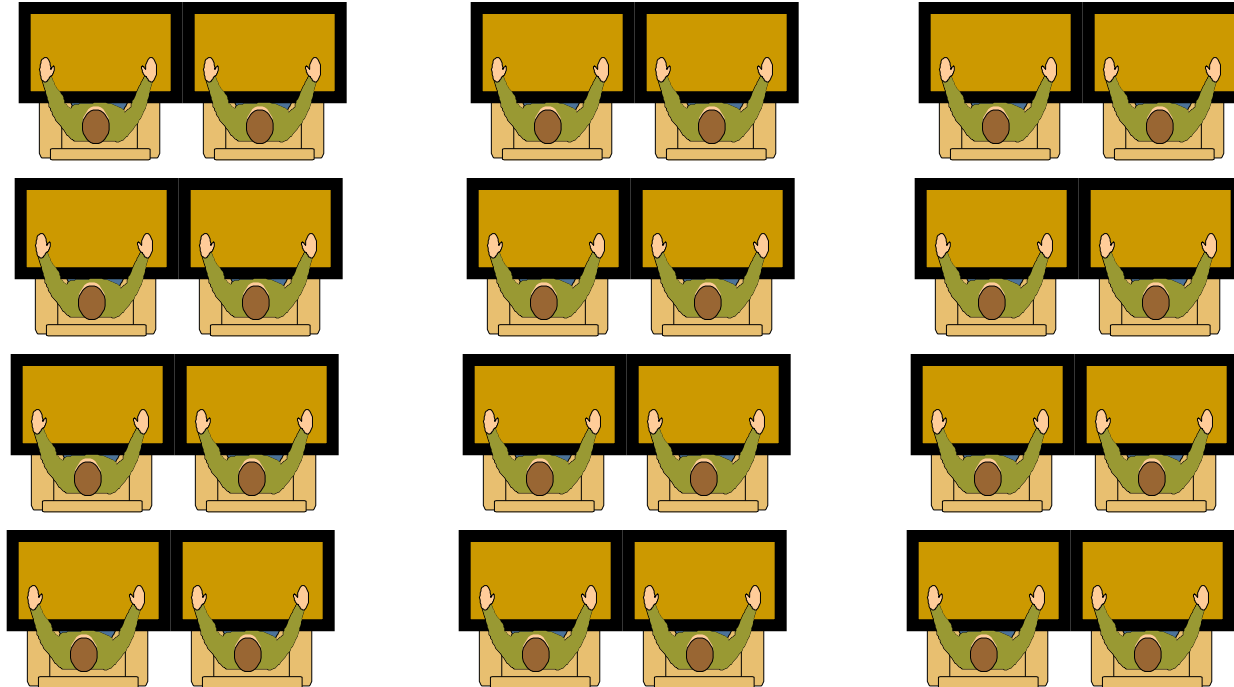
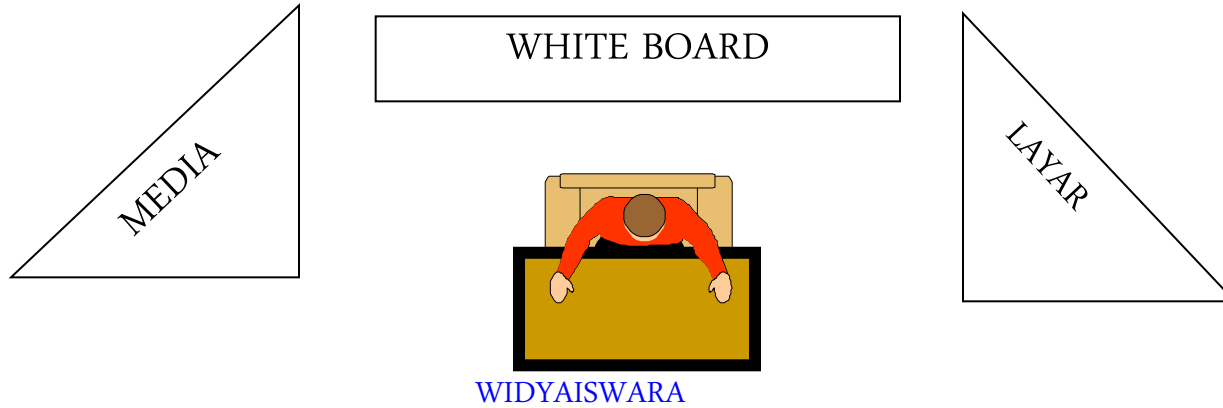


T
A
P
A
L

K
U
D
A



KLASIKAL



METODE Pembelajaran



Sub Pokok Bahasan

1

Arti & Manfaat Metode Pembelajaran

2

8 Ragam Metode Pembelajaran

3

Keunggulan & Kelemahan masing2 metode pembelajaran



methode

Pengertian

CARA yang dipakai dalam pembelajaran sehingga pembelajaran dapat terjadi dengan baik sesuai dengan **TUJUAN** pembelajaran



Manfaat



Membantu Fasilitator dalam menyampaikan materi pembelajaran



Mempermudah peserta dalam menyerap materi



Ragam Metode Pembelajaran

Ragam Metode Pembelajaran

1

Kuliah/Ceramah

2

Brainstorming/curah pendapat

3

Diskusi

4

Studi kecil (buzz group)

5

Demonstrasi

6

Studi Kasus

7

Role Play (bermain peran)

8

Simulasi





LET'S DISCUSS IT!

A photograph of a classroom or computer lab. A male lecturer in a blue shirt and tie stands at the front, holding papers. He is facing a group of students seated at desks with computer monitors. A large whiteboard is visible behind the lecturer. The scene is brightly lit.

CERAMAH

DOMAIN KOGNITIF

Memberikan informasi pada peserta

Mengandalkan kekuatan fasilitator dalam menggunakan bahasa verbal & bahasa tubuh



Motivasi
peserta agar
muncul
keinginan
untuk bertanya
& menjawab
pertanyaan
fasilitator

**DOMAIN
KOGNITIF**

TANYA JAWAB



- Diikuti banyak orang,
- Tidak memerlukan banyak peralatan
- Memerlukan keahlian fasilitator dalam bicara
- Menghemat waktu



- Peserta cenderung pasif
- Tidak dpt mengingat semua materi yg disampaikan
- Membosankan



Menghimpun
gagasan,
pendapat,
informasi,
pengetahuan,
pengalaman, dari
semua peserta

**DOMAIN
KOGNITIF/
AFEKTIF**

BRAINSTORMING



- Mendorong peserta u/ aktif,
- Tidak menyita waktu,
- Digunakan u/kelompok besar atau kecil,
- Perlu sedikit pengalaman



- Peserta tidak mengetahui bahwa semua pendapat diterima

**DOMAIN
KOGNITIF/ AFEKTIF**

DISKUSI

Pengalaman belajar didapat melalui tukar pikiran/ pengalaman diantara peserta.



- Anggota kelompok terlibat aktif
- Mengembangkan rasa tanggung jawab perorangan
- Menumbuhkan rasa percaya diri,
- Melatih kepemimpinan



- Banyak menyita waktu
- Mempersyaratkan peserta memiliki latar belakang yang cukup dalam membahas topik,
- Perlu persiapan matang sebelum diskusi
- Jika pemimpin diskusi lemah, tidak dapat mengambil keputusan untuk hasil diskusi



Kel Studi Kecil/ Buzz Group

DOMAIN

KOGNITIF/AFEKTIF

Pemecahan kelompok besar menjadi kelompok yang lebih kecil



- Mendorong peserta yg malu,
 - Suasana menyenangkan
 - Pembagian tugas kepemimpinan
 - Pengumpulan pendapat
 - Proses diskusi lebih cepat
- Angg kelompok bisa terdiri dr org yg tidak tau apa2
 - Ada pemimpin yg lemah

DEMONSTRASI

Pelatih
memperagakan
suatu proses
secara
SENYATANYA
dengan
menggunakan
ALAT/BENDA
SESUNGGUHNYA
dalam situasi
sebenarnya atau
tiruan.

DOMAIN
PSIKOMOTOR/
AFEKTIF





- Menimbulkan minat
- Memperjelas prinsip2 & prosedur yg masih blm dipahami



- Butuh waktu persiapan
- Peralatan mungkin mahal
- Dilakukan kelompok kecil/ terbatas



Bukan utk menjawab masalah dg cepat & tepat tp bertujuan utk menggambarkan penerapan konsep & teknik analisis dlm proses pemecahan masalah & pengambilan keputusan

**DOMAIN
KOGNITIF/
AFEKTIF**

STUDI KASUS



- Menambah wawasan, alternatif pemecahan masalah
- Pertukaran pendapat
Evaluasi Bersama
- Pengalaman menerapkan kepemimpinan
- Memotivasi orang lain

4/20/2018



- Keterbatasan waktu
→ diskusi tidak tuntas
- Frustrasi bila tidak ada pemecahan masalahnya

51



ROLE PLAY

DOMAIN AFEKTIF

Memainkan suatu peran Tertentu sehingga pemain Harus mampu berbuat spt peran yg dimainkannya



- Mendorong keterlibatan peserta secara aktif
- Mengembangkan sikap empati terhadap peran yg dimainkan
- Mengembangkan sikap dan cara pandang baru dan menimbulkan keceriaan dalam belajar

4/20/2018



- Perlu waktu banyak,
- Peserta tdk sepenuhnya dapat menghayati peranannya,
- Sangat tergantung skenario yg disusun
- Dapat menimbulkan kebosanan pada peserta bila masalah yg dihadapi tidak bervariasi



SIMULASI

DOMAIN PSIKOMOTOR & AFEKTIF

Melakukan kegiatan tiruan dengan menggunakan alat pengganti/tiruan dalam situasi yang tidak sesungguhnya.



- Membentuk pemahaman dan ketrampilan bagi pekerjaan yg akan dilakukan
- Mendorong peserta terlibat aktif dan mengambil keputusan

- Memerlukan fasilitas khusus yg harus disediakan,
- Waktu lebih lama agar semua peserta dpt berlatih
- Menggunakan media tiruan tidak sama persis dgn situasi yg sebenarnya



Faktor Pemilihan Metode

FASILITATOR



Menguasai **Substansi & metode**

PESERTA PELATIHAN

A photograph showing a group of business professionals in a training session. In the foreground, several people are seen from the back, wearing dark suits and holding white papers. They are looking towards a woman in a dark suit who is standing at the front of the room, gesturing with her right hand as if presenting. The background is a plain, light-colored wall.

Tingkat intelektual & pendidikan
Umur & Pengalaman kerja
Lingkungan sosial & budayanya

TUJUAN PEMBELAJARAN



Dalam program diklat ditentukan
tingkatan tujuan pembelajaran/
perubahan dlm pengetahuan, sikap
& keterampilan



BIDANG PELATIHAN

Substansi

Media & Alat Bantu

4



Sub Pokok Bahasan

1

Media & Alat Bantu

2

**Kriteria Pemilihan Media &
Alat Bantu**

3

Macam Media & Alat Bantu

4

**Membuat slide presentasi
yg menarik**

Pengertian **Media** Pembelajaran

Segala sesuatu yg dapat menyalurkan pesan, merangsang pikiran, perasaan, kemauan, sehingga mendorong terjadinya proses belajar pada siswa

Pengertian **Alat Bantu** **Pembelajaran**

Seperangkat hardware dan software yang membantu fasilitator untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelajaran dalam mencapai tujuan pembelajaran

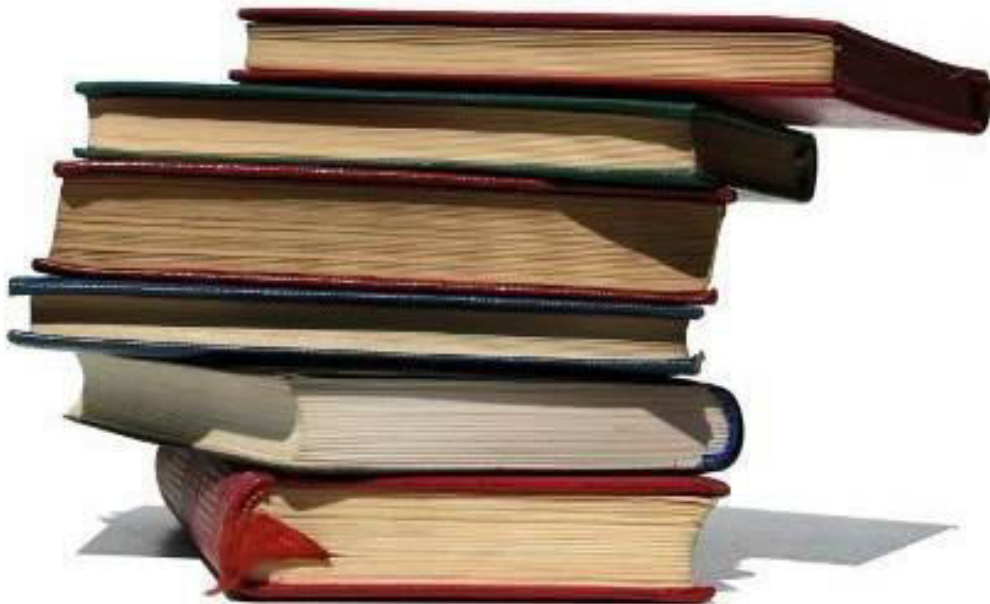
PERBEDAAN MEDIA DAN ALAT BANTU

MEDIA PEMBELAJARAN	ALAT BANTU PEMBELAJARAN
MEDIA / SUBSTANSI BAHAN AJAR YANG DISAMPAIKAN	ALAT YANG DIGUNAKAN UNTUK MENAMPILKAN MEDIA /SUBSTANSI BAHAN AJAR YG DISAMPAIKAN
TANPA ADA ALAT TERSEBUT, MAKA FASILITATOR TIDAK DAPAT MEMFASILITASI	TANPA ADA ALAT TERSEBUT, MAKA FASILITATOR TETAP DAPAT MEMFASILITASI

Macam Media Pembelajaran

Media CETAK

Media yg ditulis &
diproduksi sbg bahan
bacaan



MODUL, BAHAN
AJAR, BUKU,
MAJALAH

Media GRAFIS



Media yg
mengkombinasikan
ide, informasi &
pesan/data dlm
pernyataan naratif &
gambar

SKETSA, GRAFIK,
BAGAN, DIAGRAM,
KARTUN, FOTO
DSB

Media AUDIO



Media audio berkaitan dengan alat pendengaran

RADIO,
TAPE RECORDER,
CD, MP3

Media VISUAL

Media yang menampilkan pesan rekaman dalam gambar baik yang bergerak maupun tidak, baik yg bersuara maupun tidak

2

Membuat

SKETSA



**FOTO, GAMBAR,
SKETSA,
DIAGRAM,
GRAFIK, POSTER,
BULETIN**

Media **AUDIO VISUAL**



**Media yang dapat
menampilkan
gambar & suara pada
waktu bersamaan**

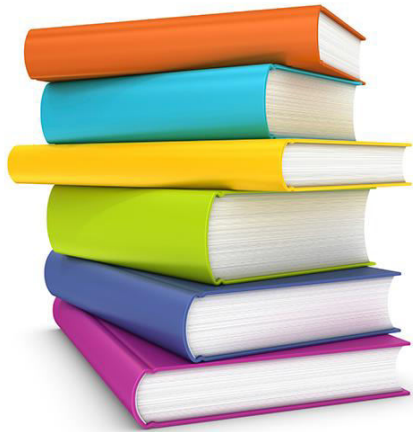
**FILM,
TV
VIDEO
SOUND SLIDE**

Alat Bantu Pembelajaran



ALAT BANTU PEMBELAJARAN

NON PROJECTED



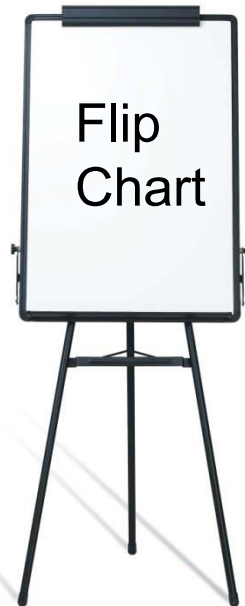
Text Book
Hand Out
Work Sheet



White Board



Phantom



Flip
Chart



Lembar Balik
Poster
Leaflet

PROJECTED




AUDIO



AUDIO VISUAL



KRITERIA PEMILIHAN MEDIA & ALAT BANTU

- 
- SESUAI DENGAN TPU/TPK & METODE
 - KARAKTERISTIK KEMAMPUAN PESERTA
 - SUMBER DAYA (BIAYA, WAKTU, SARANA)

Kesimpulan



SUATU ALAT, SARANA, BENDA
DISEBUT SEBAGAI

MEDIA & ALAT BANTU

TERGANTUNG DARI

FUNGSIONYA

MEDIA MEMILIKI ***PERAN UTAMA***
DALAM KEBERHASILAN PEMBELAJARAN

ALAT BANTU HANYA MENJADI
PERANTARA DALAM MEMUDAHKAN
PENYAMPAIAN INFORMASI.



Membuat Slide

POWERPOINT

Yang baik dan menarik



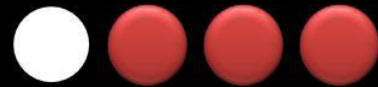
percayakah Anda, bahwa **90%**
slide presentasi kita sebenarnya membosankan

Tak seorangpun tertarik pada sesuatu yang **MEMBOSANKAN**

DR. John Medina



mari kita buktikan



Rekomendasi untuk memandikan bayi

- *Tunggu (minimal) 6 jam sebelum memandikan bayi (tunggu lebih lama untuk bayi asfiksia atau hipotermia)*

*Lakukan setelah stabilnya temperatur tubuh bayi
(36,5 – 37,5 C)*

- *Mandikan dalam ruangan yang hangat dan tidak banyak hembusan angin*
- *Mandikan secara cepat dengan menggunakan air hangat, segera keringkan tubuhnya (dengan handuk bersih, kering, dan hangat) dan segera kenakan pakaiannya*
- *Tempatkan didekat ibunya dan beri ASI sedini mungkin*

ANALISIS KEMAMPUAN

- Dari Analisis tugas yg disusun secara hirarki dapat membantu merumuskan
 - ❖ Kompetensi dasar
 - ❖ Standar kompetensi
 - ❖ Indikator kompetensi



Rekomendasi untuk memandikan bayi

- Tunggu (minimal) 6 jam sebelum memandikan bayi (tunggu lebih lama untuk bayi asfiksia atau hipotermia)
- Lakukan setelah stabilnya temperatur tubuh bayi (36,5 – 37,5 C)
- Mandikan dalam ruangan yang hangat dan tidak banyak hembusan angin
- Mandikan secara cepat dengan menggunakan air hangat, segera keringkan tubuhnya (dengan handuk bersih, kering, dan hangat) dan segera kenakan pakaiannya
- Tempatkan didekat ibunya dan beri ASI sedini mungkin

BATASAN MANAJEMEN AKTIF KALA III



ANALISIS KEMAMPUAN

- Dari Analisis tugas yg disusun secara hirarki dapat membantu merumuskan
 - ❖ Kompetensi dasar
 - ❖ Standar kompetensi
 - ❖ Indikator kompetensi



Slide seperti ini
MEMBOSANKAN

Pesan Anda
**TIDAK
SAMPAI**
ke audiens





Audiens

TIDAK PAHAM

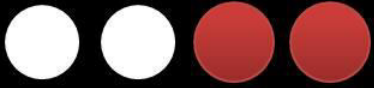


AKIBATNYA ...!

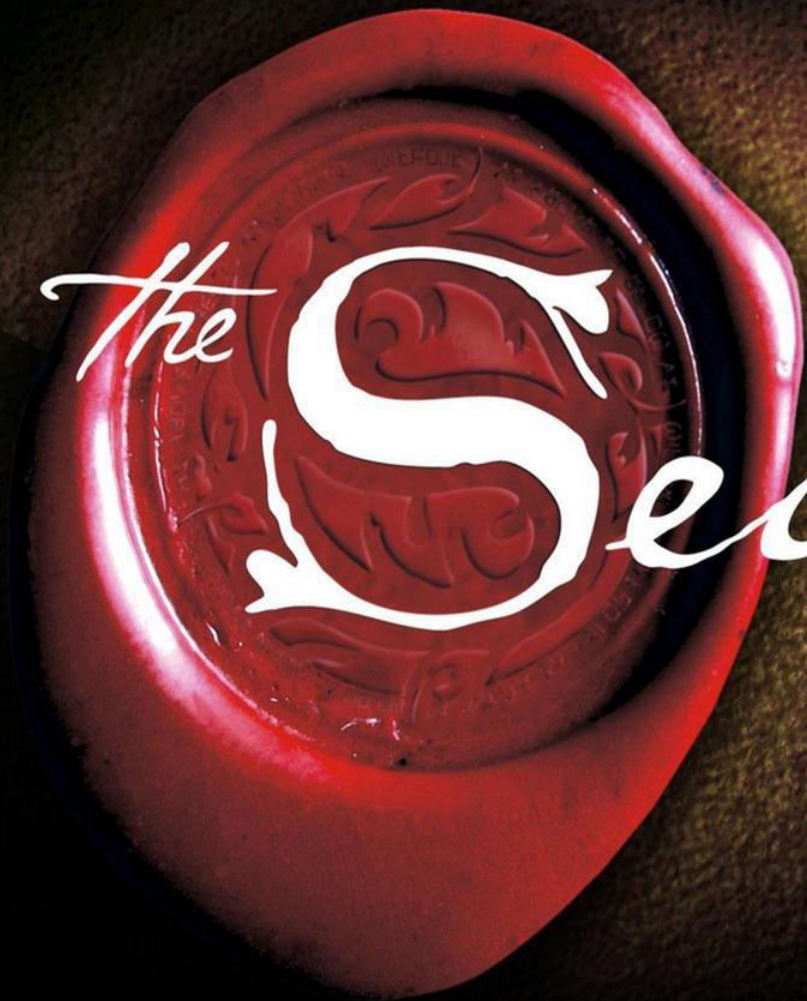


Saya tidak punya bakat seni
Saya GAPTEK
Saya tidak punya waktu

SAYA TIDAK TAHU CARANYA!




coba kalau begini ...



The **Secret**
of

EFFECTIVE
Slide Presentation

**DESIGN
WELL DEVELOP
DELIVERY**



Orang besar tak pernah
kehabisan waktu

Mereka

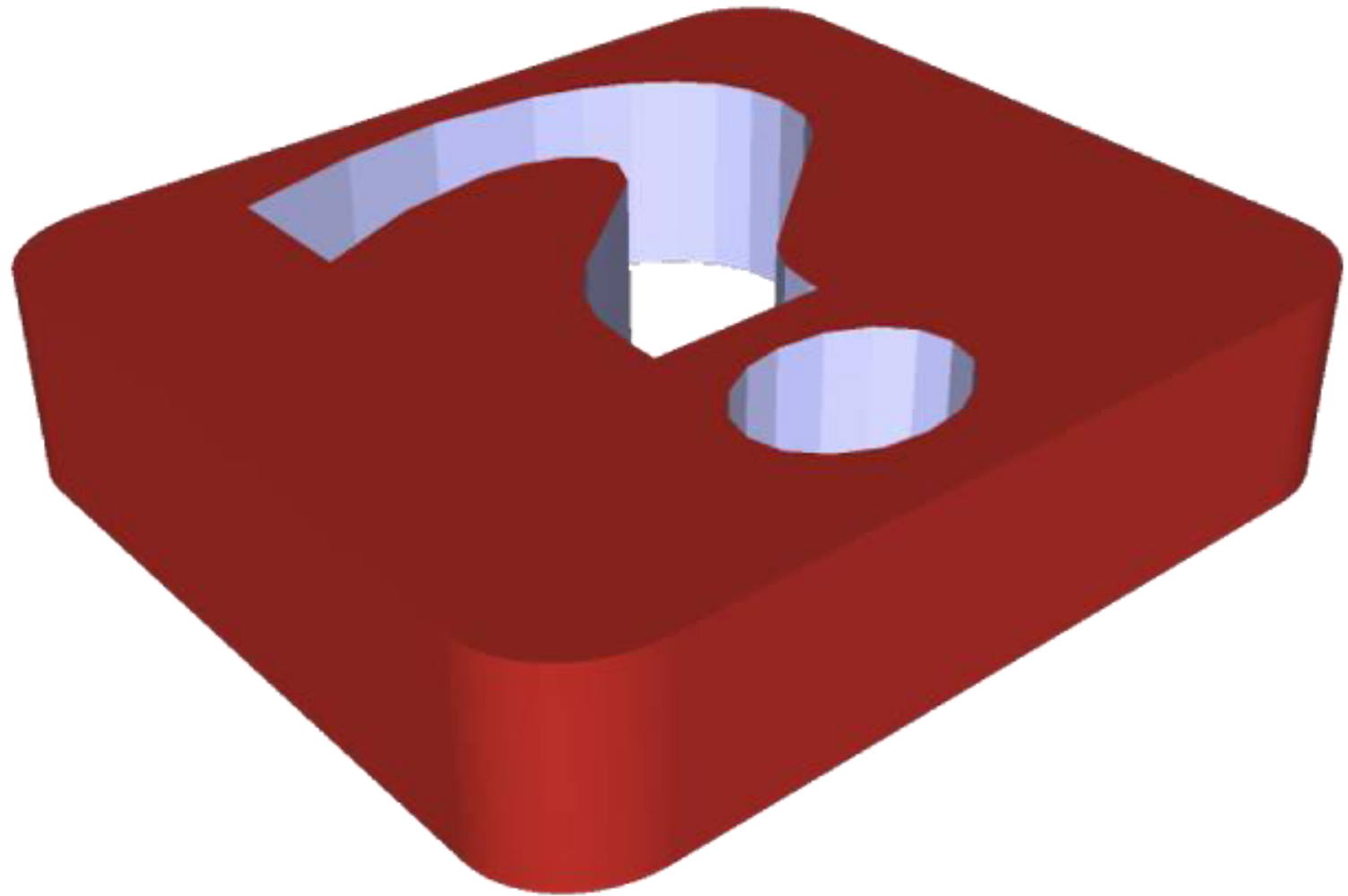
**MENGELOLA
WAKTU**



ada lagi?

coba lihat slide presentasi Anda ...

What's your
PROBLEM



Merebut Atensi

AWAL PRESENTASI

Berikan pujian tulus kepada pembelajar secara kreatif

Mengajukan pertanyaan “retorikal”

Menceritakan pengalaman pribadi yang “traumatis” atau “dramatis” yang berkaitan dengan bahasan

Memberikan definisi yang tidak “ghalib”

Mengutip pendapat orang bijak

Memberikan pertanyaan misterius

Menceritakan **lelucon** yang ada kaitannya dengan bahasan

OOOPSI!

Beberapa **KEKELIRUAN** umum



POWER PARAGRAF

Dalam membuat slide presentasi orang cenderung menuangkan semua kata dalam slide. Seolah-olah tidak ingin kehilangan petunjuk dan kata-kata. Sehingga satu slide presentasi penuh dengan kata-kata. Ia tidak sadar bahwa ia sedang membuat slide presentasi yang menekankan “power point” bukan “power paragraph”.



BULLET MINDED

1. Dalam membuat powerpoint orang cenderung menuangkan semua kata dalam slide presentasi.
2. Seolah-olah tidak ingin kehilangan petunjuk dan kata-kata.
3. Sehingga satu slide presentasi penuh dengan kata-kata.
4. Ia tidak sadar bahwa ia sedang membuat slide presentasi yang menekankan “power point” bukan “power paragraph”.



BAK RUMAH SUSUN

- Dalam membuat powerpoint orang cenderung menuangkan semua kata dalam slide presentasi.
- Seolah-olah tidak ingin kehilangan:
 - petunjuk , dan
 - kata-kata.
 - Sehingga satu slide presentasi penuh dengan kata-kata.
 - Ia tidak sadar bahwa ia sedang membuat slide presentasi yang menekankan
 - “power point”
 - bukan
 - “power paragraph”.



BAK PELANGI

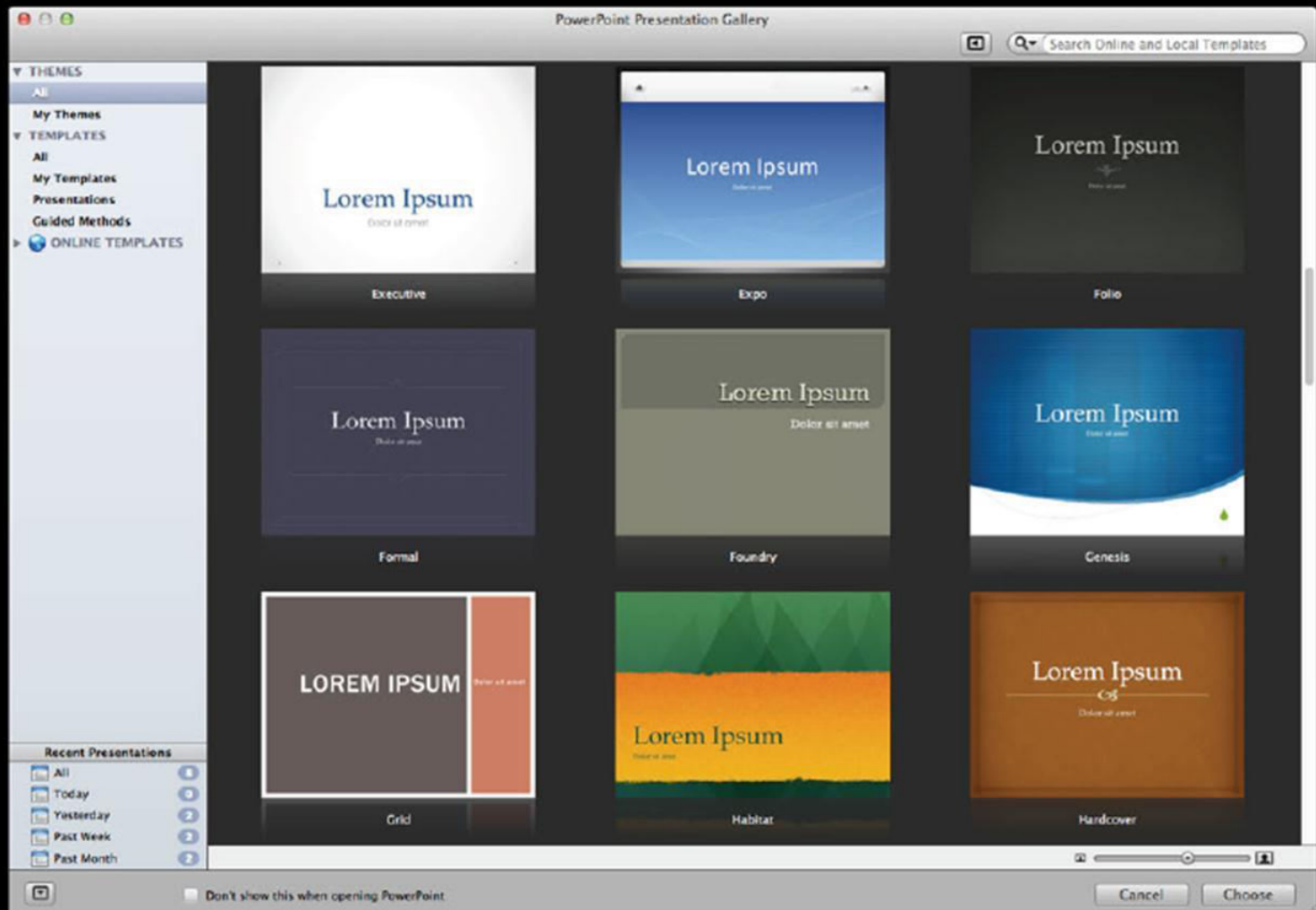
Slide **PRESENTASI** menekankan **POWER point**,
bukan power **PARAGRAF**

Kebanyakan slide **PRESENTASI**, seolah-olah
power **PARAGRAF**

Mereka tak mau kehilangan **kata-kata**



tergantung pada builtin **TEMPLATE**



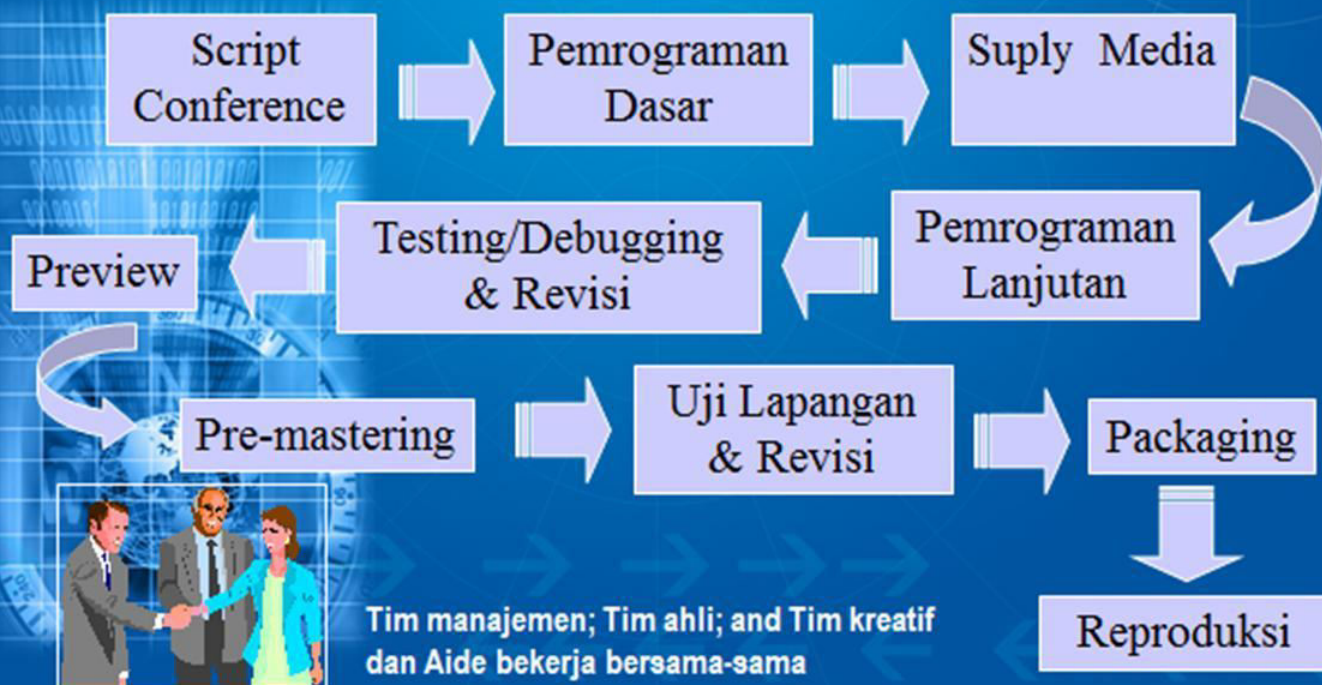


RAMAI alias RUMIT



PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PENDIDIKAN
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

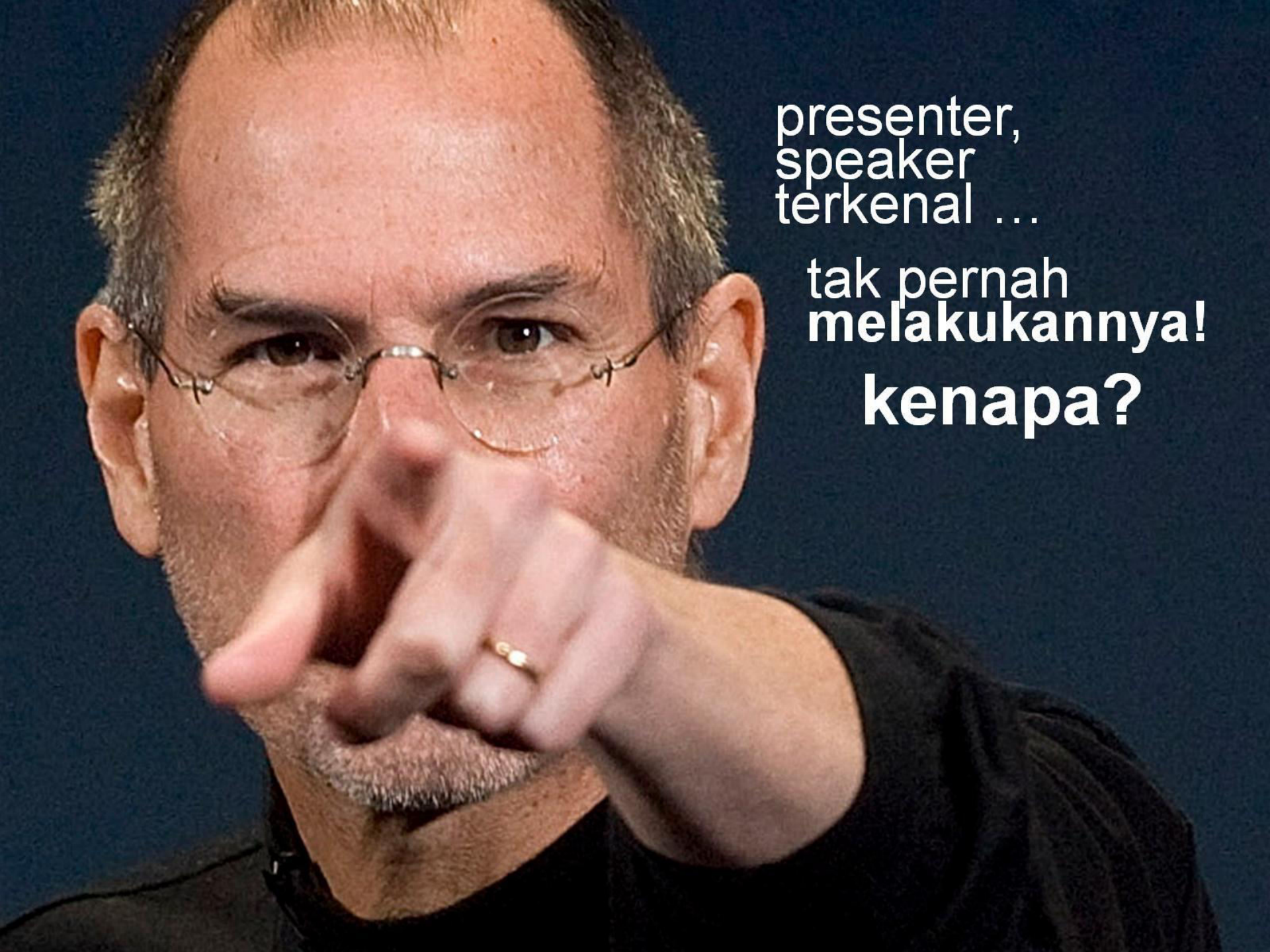
Tahap Pengembangan / Produksi



www.pustekom.go.id

← home →

slide presentasi saya zaman dulu



presenter,
speaker
terkenal ...

tak pernah
melakukannya!
kenapa?



karena
Membunuh

.....

KREDIBILITAS
KREATIVITAS
pembicara

PERHATIAN
MINAT
peserta

**Ciri-ciri
Slide yg Baik**



SEDERHANA



SEDERHANA

Tanpa *bullet point*

Kalimat ringkas

Satu slide satu pesan

TANTANGAN HR MASA KINI

○ Social Media

- Karyawan akan berbagi kebahagiaan dan keluhan kesahnya di social media
- Ini bisa menjadi iklan terselubung buat perusahaan juga bisa menjadi citra yang buruk

○ Mempertahankan Talent

- Berpindah kerja semakin biasa terutama buat generasi muda
- Tantangannya bagaimana mempertahankan talent di tengah informasi yang bebas mengalir

○ Interaksi Antar Generasi

- Generasi X dan generasi Y yang tumbuh dalam zaman berbeda kini berinteraksi di dunia kerja menyebabkan terjadinya kesalahpahaman



3 Tantangan HR Masa Kini



Social Media



**Mempertahankan
Talent**

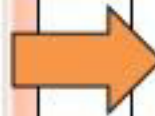


**Interaksi
Antar Generasi**

Kesimpulan

TANTANGAN HR MASA KINI

- Social Media
 - Karyawan akan berbagi kebahagiaan dan keluh kesahnya di social media
 - Ini bisa menjadi iklan terselubung buat perusahaan juga bisa menjadi citra yang buruk
- Mempertahankan Talent
 - Berpindah kerja semakin biasa terutama buat generasi muda
 - Tantangannya bagaimana mempertahankan talent di tengah informasi yang bebas mengalir
- Interaksi Antar Generasi
 - Generasi X dan generasi Y yang tumbuh dalam zaman berbeda kini berinteraksi di dunia kerja menyebabkan terjadinya kesalahpahaman



3 Tantangan HR Masa Kini



Hindari *bullet point*

Gunakan **gambar** dan **kata kunci**

Slide lebih **menarik** dan **visual**

VISUAL

Mampu menggambarkan pesan

Mengundang pertanyaan

Menggugah emosi



Memiliki tampilan

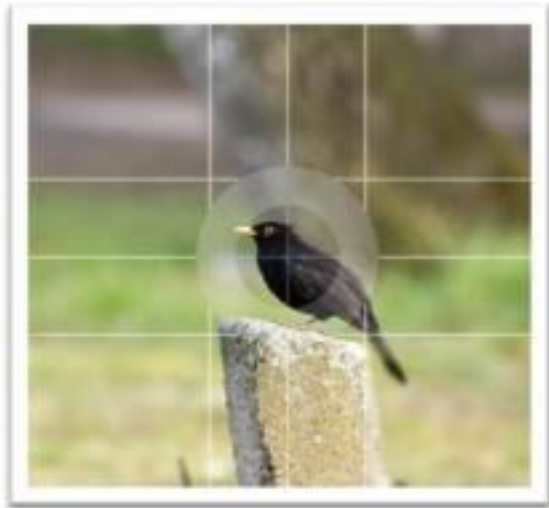
VISUAL YANG BAIK



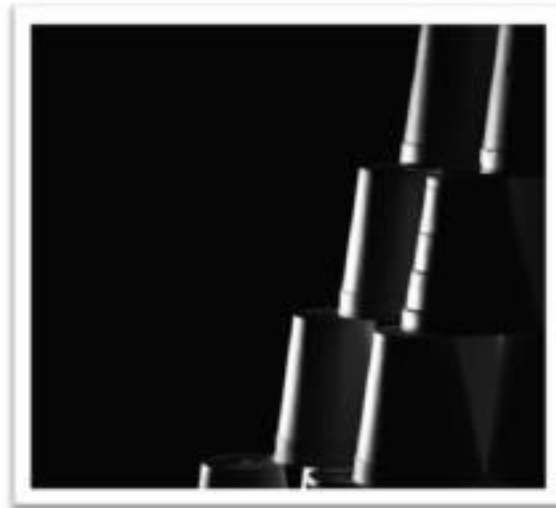
KONTRAS

yang kuat

FUNGSI KONTRAS



Fokus



Hirarki



Perhatian



**BAGAIMANA
MEMBUAT KONTRAS**

KONTRAS

Itu sangat penting !!!



presentasi
yang
menarik



presentasi
yang
menarik

Warna



Konsentrasi

Tinggi

Font



HURUF

ARIAL

CALIBRI

TAHOMA

VERDANA

CENTURY GOTHIC

Ukuran

Make Your Text

BIG

To make a real difference



It's a real
Big
Burger

3

CIRI SLIDE YANG BAIK



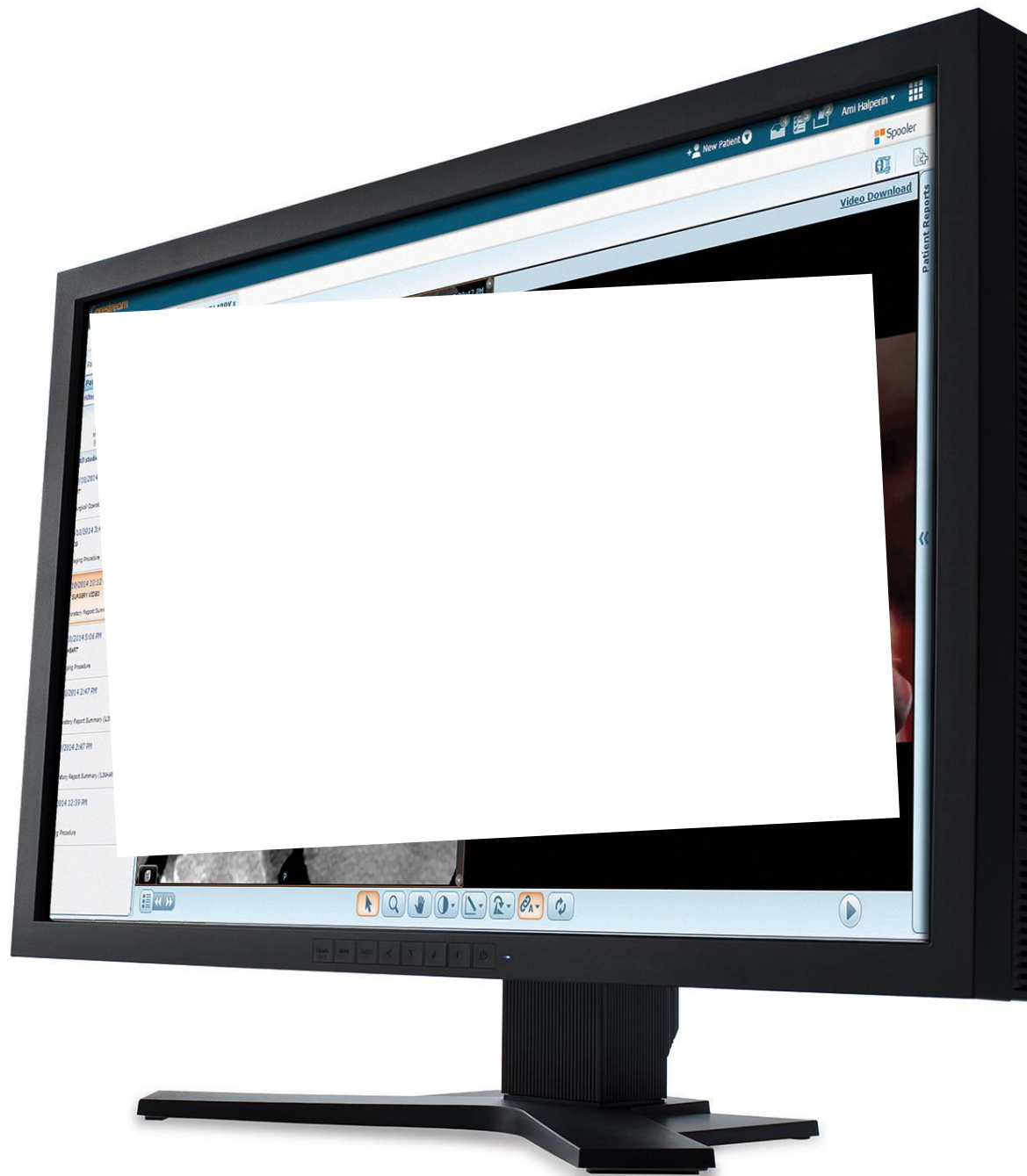
Sederhana



Visual



Kontras









Bagaimana Membuat
Slide Presentasi
MENARIK

7 PRINSIP UMUM
DISAIN
SLIDE PRESENTASI



Signal-to-Noise Ratio (SNR)

buang yang tidak esensial!

1

$$\text{SNR} = \frac{\text{esensi}}{\text{non-esensi}}$$

BEFORE

Number of bikes sold (2007-2012)



AFTER

Over 5,000 bikes sold in 2012



Gambar adalah prioritas utama!

2

“slide presentasi lebih VISUAL dari pada sekedar teks belaka.”

Part-time workers in Japan

- 72% are women
- 28% are men



72% of part-time workers in Japan are women.



Part-time worker in Japan

- 72 % are woman
- 28 % are man



72% of part-time
workers in Japan are
women



Ruang Kosong itu penting!

3

“One of the biggest mistakes typical business people make with presentation slides (and documents) is going out of their way to seemingly use every centimeter of space, filling it with text, boxes, clip art, charts, footers, and the ubiquitous company logo.”

(Garr Reynolds, PresentationZen, 2012)

Hara Hachi bu

- Eat only until 80% full.
- A Japanese traditional saying.
- Okinawans have one of the longest life expectancies in the world. (Though this is changing due to increased fast food).
- Good advice for a healthy life.
- Can apply the idea to design and also duration of a presentation or performance.



http://www.harahachibu.com/ppt/slides/hav_17.html

Hara hachi bu

Eat only until **80%** full.



Kontras

Level 5 Leadership

Kiat Sukses Meraih Keberhasilan
Menjadi Seorang Pemimpin



Oleh: Rona Binham

Level 5 Leadership

Kiat Sukses Meraih Keberhasilan
Menjadi Seorang Pemimpin

Oleh: Rona Binham



Kesimpulan



Meskipun warna terbatas, **kontras** membuat slide jadi **lebih menarik**

buat kesatuan dengan REPETISI!

5



Kawasan tanpa rokok



6-7

sejajarkan (alignment)
&dekatkan (proximity)

Principles of Presentation Design:

Tips on how to think like a designer

By Less Nessman

Director of the PRKW Institute



Principles of
Presentation Design
Tips on how to think like a designer

Less Nessman
Director PRKW Institute





Let's
Do
It!

Saat ini pengembangan dan penggunaan program presentasi multimedia telah berkembang pesat. Banyak jenis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan untuk membuat slide presentasi misalnya:

Program Visual Basic, Macromedia Flash, Director, Authorware, Dream Weaver,

dan masih banyak lagi. Diantara sekian banyak jenis software tersebut, salah satunya yang biasa digunakan adalah **Microsoft Powerpoint** yang dikeluarkan oleh perusahaan software Microsoft.

***software* untuk slide presentasi**

Microsoft Powerpoint

Software *untuk* Slide Presentasi



Microsoft Powerpoint

Software untuk
Slide Presentasi

**MICROSOFT
POWERPOINT**





Slide sederhana, visual, dan kontras

**AUDIENS
TERTARIK**



Membantu audiens

MEMAHAMI

PESAN

dengan mudah

5

SAP



Sub POKOK BAHASAN



- Pengertian, manfaat, tujuan



- Langkah-langkah penyusunan SAP



- Menyusun SAP

PENGERTIAN



Rencana kegiatan pembelajaran yang digunakan untuk panduan pelatih dalam menyampaikan materi

MANFAAT

Memberikan petunjuk secara rinci langkah demi langkah mengenai lingkup materi yang harus diajarkan, kegiatan belajar mengajar, media dan evaluasi yang harus digunakan



TUJUAN SAP

**Sebagai Pedoman dan
Arah bagi Fasilitator
dalam melaksanakan
proses kegiatan
pembelajaran**



LANGKAH-LANGKAH



TEKNIK PENYUSUNAN SAP

1. Tujuan Pembelajaran:
Umum dan khusus
2. Metode Pembelajaran
3. Alat Bantu dan Media Pembelajaran
4. Kegiatan Pembelajaran
5. Instrument Evaluasi formatif



Siklus Proses Pembelajaran

- Mempelajari Materi (tatap muka atau mandiri)

LEARNING
Mempelajari Materi

DEEPENING
Memperdalam Materi

- Diskusi kelompok
- Latihan
- Role Play
- Demonstrasi
- Praktik

MEASURING
Mengukur penguasaan

APPLYING
Mempraktekkan menerapkan

- Menunjukkan kemampuan melalui uji kemampuan atau selftest

- Melakukan pada praktik lapangan

KOMPONEN **SAP**

1

TPU

2

TPK

3

**Pokok Bahasan & Sub
Pokok Bahasan**

4

Kegiatan Belajar Mengajar

5

Metode Pembelajaran

6

**Media & Alat Bantu
Pembelajaran**

7

Evaluasi

8

Sumber Kepustakaan

KEGIATAN PEMBELAJARAN

SAP disusun bersumber pada GBPP → GBPP memuat komponen komponen SAP, dengan tahapan:

- 1. Tahap pendahuluan (Introduction)**
- 2. Tahap Penyajian (presentation)**
- 3. Tahap Penutup (test and follow up)**

CARA PENYUSUNAN SAP

TAHAP PENDAHULUAN

- 1. Tahap persiapan/awal sebelum memasuki penyajian materi**
- 2. Menjelaskan TPU dan TPK yg akan dicapai pada akhir pembelajaran**
- 3. Mempersiapkan mental peserta untuk menerima materi**

Waktu yg diperlukan sekitar 5% - 10% dari waktu pembelajaran

TAHAP PENYAJIAN

3 E

Merupakan proses pembelajaran yang utama dalam suatu mata diklat, terdiri dari :

- **Uraian (explanation), dalam bentuk verbal maupun non verbal seperti matriks, grafik, gambar, model, dsb**
- **Contoh (example) dan non contoh (non example) yg praktis dan konkret dari uraian konsep yang bersifat abstrak.**
- **Latihan (exercise) yg merupakan praktik bagi peserta diklat untuk menerapkan konsep yang abstrak**

Waktu yang diperlukan sekitar 80 % - 90 % dari waktu pembelajaran

TAHAP PENUTUP

**Merupakan Tahap akhir dari suatu proses pembelajaran
Meliputi 2 kegiatan:**

- Umpan balik dari peserta pelatihan berupa informasi atas hasil pembelajaran, guna mengukur sampai sejauh mana pencapaian pokok bahasan terhadap GBPP
- Membuat rangkuman (summary) dari mata diklat yang disajikan untuk mengukur pemahaman peserta thd materi yang disajikan

Waktu yang dibutuhkan sekitar 5% - 10% dari waktu pembelajaran¹⁶²

SATUAN ACARA PEMBELAJARAN (SAP)

Mata Diklat : Peran Komite Medik di RS

Jumlah Jam Pembelajaran : 3 JPL@45 menit

Tujuan:

- TPU : Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta mampu melaksanakan Peran Komite Medik di RS
- TPK : Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta mampu
 1. Menjelaskan Pembentukan Komite Medik di RS
 2. Melaksanakan Kegiatan Komite Medik di RS

Pokok Bahasan:

1. Pembentukan Komite Medik di RS
2. Kegiatan Komite Medik di RS

Subpokok Bahasan :

Kegiatan Belajar mengajar :

TAHAP	KEGIATAN FASILITATOR	KEGIATAN PESERTA	METODE	MEDIA & ALAT PENGAJARAN	ESTIMASI WAKTU
PENDAHULUAN					
PENYAJIAN					
PENUTUP					

TAHAP	KEGIATAN FASILITATOR	KEGIATAN PESERTA	METODE & ALAT PEMB	ESTIMASI WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> - Salam hangat - Bina situasi kelas - Perkenalan - Menyampaikan ruang lingkup bahasan / gali persepsi 	<ul style="list-style-type: none"> -Penyiapan perhatian - Penyiapan alat tulis - Mendengar & mencatat - Bertanya jika diminta 	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - DII - Mic 	3 – 5 ‘
Penyajian	<ul style="list-style-type: none"> - Penyampaian materi sesuai metode - Memberi kesempatan bertanya - Menjawab pertanyaan peserta 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan pertanyaan yg diajukan fasilitator - Mendengar & mencatat - Memberikan jawaban yg diminta 	<ul style="list-style-type: none"> - CTJ - Diskusi - Penugasan - Demonstrasi - DII - Mic 	15 – 20’
Penutup	Lihat Slide berikutnya			2 – 3’

Tahap	Kegiatan Fasilitator	Kegiatan Peserta	Metode & Alat Pemb	Estimasi waktu
Penutup	<ul style="list-style-type: none"> - Meminta peserta menanyakan hal-2 penting / yg krg jelas Sambil tayangkan tujuan pemb khusus - Memberikan jawaban atas pertanyaan peserta - Perlu komentar objektif peserta dlm secarik kertas - Tutup sesi dengan permohonan maaf atas tutur kata dan - Salam perpisahan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan pertanyaan yg diminta fasilitator - Menuliskan komentar yang diminta 	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - DII - Mic 	2 – 3 mnt

6

TEKNIK PRESENTASI INTERAKTIF





APA ITU PRESENTASI



Interaktif

TUJUAN presentasi interaktif

Mengurangi bosan & Jenuh

Menggali pendapat

Memunculkan Minat



5 MENIT PERTAMA

dari Presentasi anda
dapat menentukan

KEBERHASILAN RATUSAN MENIT

berikutnya

(andreas harefa)



KOMUNIKASI?

Proses penyampaian informasi dari **komunikator** kepada **komunikan** dengan menggunakan **media** dan cara penyampaian informasi **yg dipahami** oleh kedua pihak.



3 PILAR SUKSES DLM KOMUNIKASI

Bhs tubuh, Intonasi
suara dan kata =
Kongruen

3 DIMENSI PENYAMPAIAN PESAN

Verbal, Vocal, Visual



VOCAL

Bagaimana mengatakan,
intonasi, jeda, volume dan
berat suara



VISUAL

Bagaimana bahasa tubuh pembicara, ekspresi muka, penggunaan gerakan tangan, dll



Presentasi anda harus mencakup:

1. Buatlah pembukaan yang menarik perhatian atau anekdot agar orang memperhatikan anda
2. Garis besar poin kunci yang akan anda sampaikan dalam presentasi
3. Penjelasan dari setiap poin kunci anda
4. Ringkasan inti dari presentasi anda
5. Buat penutupan yang tegas

3

STRUKTUR PRESENTASI

PEMBUKA

Pembukaan
Gambaran topik
Tujuan

ISI

Latar belakang
Permasalahan
Penyelesaian

PENUTUP

Kesimpulan
Penutup

PEMBUKA

Pembukaan yang menarik
Gambaran topik
Tujuan

Membuka

PRESENTASI

Jembatanilah apa yang baru berlalu dan yang akan terjadi

Langkah Awal

PRAKONDISI MENGANTAR SESI

Mereview tujuan bahasan

Mengajukan pertanyaan yang terkait dng pokok bahasan

Menghubungkan pokok bahasan dengan :

- Materi/ topik kajian sebelumnya

- Pengalaman nyata penyaji

- Pengalaman kerja pembelajar

- Berbagi pengalaman

Menggunakan Alat bantu yang sesuai/ tepat



1

Menjelaskan
MAKSUD
dan tujuan

Paparkan tujuan presentasi ini

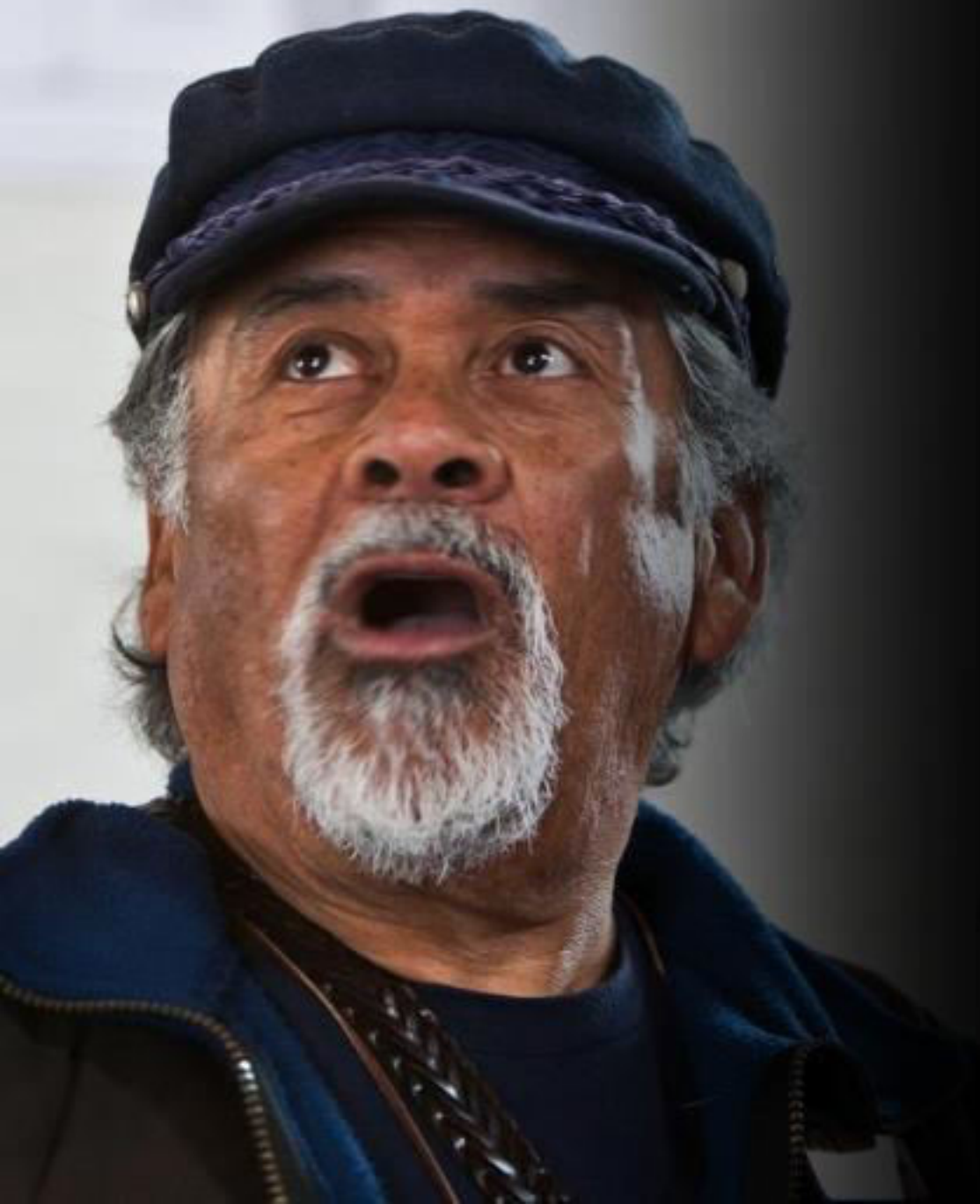
Libatkan pembelajar dlm topik sesegera mungkin

Bangun kepercayaan pembelajar : “**menjelaskan manfaat materi**”

Pastikan pembelajar menyadari bahwa Anda memegang kendali


Terbukalah mengenai diri Anda [jika diperlukan]

Pastikan pembelajar mengetahui bahwa Anda sebagai presentan senang berada di sini



2

CERITA
atau kisah



Orang besar tak pernah
kehabisan waktu

Mereka
**MENGELOLA
WAKTU**

2

Ringkas dengan

PERNYATAAN
atau kutipan

“Waste your money and you're only out of money, but waste your time and you've lost a part of your life”

Michael LeBoeuf

Comment

The News

**Steve Jobs was a superstar
- in the technological world**

Patients will
feel let down
by waiting
time failure

OPINION

3

DATA
atau fakta



HINDARI

Jangan memulainya dengan permintaan maaf

Jangan memberikan hormat yang berlebihan pada orang penting yang ada diantara pembelajar

Jangan katakan betapa sulitnya anda menyusun materi/ bahan presentasi ini

1. Apa cara terbaik dalam mengatasi kemacetan di Jakarta?
2. Apakah Indonesia terlalu banyak memiliki partai politik?
3. Apa yang dapat dilakukan Indonesia dalam mengurangi pemanasan global?
4. Apa cara tercepat dalam meningkatkan sekolah di Indonesia?
5. Apakah Indonesia berisiko kehilangan budayanya?
6. Apa yang akan dikatakan dalam buku sejarah masa depan mengenai presiden Soeharto?
7. Apakah bahasa Indonesia sekarang ini terlalu banyak dimasuki kata-kata bahasa Inggris?

8. Semakin meningkatnya *game* di komputer, apakah anak-anak kehilangan minat untuk melakukan olah raga?
9. Haruskah Indonesia memperkenalkan program wajib militer bagi semua anak muda?
10. Dengan ditemukannya bukti tentang bahaya merokok, Apakah pemerintah seharusnya melarang semua iklan rokok?
11. Apakah seharusnya Indonesia menjadi Negara yang bebas alkohol?
12. Apakah seharusnya hukuman mati dicabut?
13. Apakah seharusnya ada program wajib belajar sampai usia 16 tahun?.
14. Apakah perlu pembatasan mimbar bebas di media?
15. Apakah perlu diperkenalkan bahwa presiden atau wakil presiden seorang wanita ?

ISI

Latar belakang
Permasalahan
Penyelesaian

PENUTUP

Kesimpulan
Pernyataan penutup

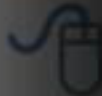
Ringkasan



Menyenangkan



Pilihan



Mudah Diakses



Atraktif



Keterlibatan
Pimpinan



Cara Kerja
Organisasi

1

Rangkum

PESAN

utama

Less is more
Presentation Screen
Text Quantity
Text Size
Slide Background
Graphs, graphics and photos

Daya Dukung Dalam

PRESENTASI INTERAKTIF

Variasi suara

Ekspresi wajah

Bahasa tubuh





1

**KONTAK
MATA**

Senyum



good communication?



good communication?

SUARA

Volume atau kekerasan suara

Kecepatan bicara dan artikulasi

Tinggi rendahnya nada suara / intonasi



BAHASA TUBUH

Tubuh presentan harus tampak oleh semua pembelajar
Dengan mudah dapat mengontrol alat bantu
Secara bergantian mendekati pembelajar



JELAS SELARAS





good communication?



... bad communication?

Mengatur

GERAKAN TANGAN

Memegang kontrol alat bantu/ mikropon
Atau menggantung disamping, jangan menjalin tangan kedepan atau ke belakang, atau dimasukkan saku celana
Jangan memegang - memegang benda yang tak ada kaitannya dengan topik presentasi



MENGATUR POSISI KAKI

Jarak antar kedua kaki tidak lebih dari 20 Cm

Jangan bertumpu pada satu kaki [santai]

Jangan terlalu banyak mondar mandir yang tak ada tujuan, mengganggu pemandangan



Mengendalikan **KEBIASAAN**

Hilangkan kebiasaan - kebiasaan
menggerak - gerakkan anggota tubuh
yang tak disengaja/ tanpa sadar

Gerakan tangan yang berlebihan





Barang siapa yang
Naik mimbar

TANPA PERSIAPAN

Akan turun

**TANPA
PENGHORMATAN**

(Cicera)



BE A PROFESSIONAL FACILITATOR



AUDIT

INTERNAL

Pokok Bahasan

- Pengertian audit
 - Jenis audit
 - Pengertian audit internal
 - Manfaat audit internal
 - Tahapan audit internal
 - Kompetensi dan peran auditor internal
 - Menyusun rencana audit (audit plan)
 - Menyusun instrument audit
 - Menyusun laporan audit
 - Tindak lanjut audit
- 
- A magnifying glass with a black handle is positioned over a stack of yellow folders. The magnifying glass is focused on a document inside one of the folders, which appears to be a checklist or a list of items. The background is a light, neutral color.

Apa yang dimaksud dengan “audit”



Pengertian audit

A hand in a dark suit jacket and white shirt is pointing at the word "AUDIT" in large, bold, black letters. The word is centered within a hexagonal grid of smaller, lighter-colored hexagons. Other words in the grid include "management", "methods", "control", "risks", "planning", and "facts". The background is a blurred image of a person in a suit.

AUDIT

Kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan (dapat dipertanggung jawabkan) melalui interaksi (pemeriksaan, pengukuran dan penilaian yang berujung pada penarikan kesimpulan) secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas penggalan nilai atau manfaat

Audit merupakan instrumen bagi manajemen untuk membantu mencapai visi, misi dan tujuan organisasi

A close-up photograph of a person wearing a light blue button-down shirt. The person is holding a white rectangular document with their left hand and a magnifying glass with their right hand, focusing on the document. The background is blurred, showing more of the person's shirt and some indistinct shapes. The overall lighting is bright and even.

Beberapa istilah yang harus dipahami

Kriteria audit



Kumpulan kebijakan, prosedur atau persyaratan yang dipakai sebagai acuan

Kriteria audit digunakan sebagai acuan pembandingan terhadap bukti audit

Bukti audit



Rekaman, pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria audit dan dapat diverifikasi

Temuan audit



Hasil evaluasi bukti audit yang terkumpulkan terhadap kriteria audit
Temuan audit dapat menunjukkan **kesesuaian atau ketidaksesuaian**
dengan kriteria audit, atau **peluang perbaikan**.

Jenis audit



Audit internal

Audit eksternal

Jenis audit

- Audit internal: dilakukan di dalam suatu organisasi oleh auditor internal yang juga karyawan organisasi sendiri, untuk kepentingan internal organisasi sendiri.
 - Auditor internal tidak memiliki tanggung jawab hukum kepada publik atas apa yang dilakukan dan dilaporkannya sebagai termuan, disebut juga sebagai: audit pihak pertama
 - Auditor internal bisa berbentuk unit, orang, atau panitia
- Audit eksternal: audit yang dilakukan oleh pihak di luar organisasi,
 - Audit pihak kedua (oleh pelanggan: misalnya audit yang dilakukan oleh BPJS terhadap Faskes yang menjadi mitra kerja sama BPJS) dan
 - Audit pihak ketiga (oleh institusi independen: survei akreditasi, audit Bawas)



10 ESENSI AUDIT

10 Esensi dari audit:

- Adalah proses **interaktif** antara auditor dan auditee (pihak yang diaudit)
- Adalah kegiatan **sistematis**: direncanakan, dikoordinasikan, dilaksanakan dan dikendalikan secara efisien
- Dilakukan dengan **azas manfaat**
- Dilakukan secara **objektif**
- Berpijak pada **fakta dan kebenaran**
- Melibatkan proses **penilaian/pengujian, evaluasi, analisis**
- Bermuara pada **pengambilan keputusan**
- Dilaksanakan berdasar **standar/kriteria tertentu**
- Merupakan kegiatan **berulang**
- Menghasilkan **laporan**

Tujuan audit



Mendapatkan data dan informasi faktual dan signifikan berupa data , hasil analisa, hasil penilaian, rekomendasi auditor sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan atau perubahan

Tujuan audit internal



Membantu menyelesaikan permasalahan organisasi, dalam rangka meningkatkan mutu dan kinerja organisasi

Dasar penetapan tujuan audit internal

- Prioritas permasalahan yang dihadapi organisasi
- Rencana pengembangan pelayanan
- Persyaratan suatu sistem manajemen (misal: standar akreditasi, standar ISO) yang digunakan sebagai acuan
- Persyaratan regulasi atau persyaratan kontrak
- Evaluasi terhadap rekanan
- Adanya potensi risiko kegiatan organisasi

Dasar penetapan tujuan audit internal	Contoh tujuan audit internal
Permasalahan prioritas yang dihadapi organisasi	Menganalisis banyak terjadi complain pasien pada pelayanan farmasi
Rencana pengembangan pelayanan	Mengidentifikasi peluang inovasi pada pelayanan laboratorium
Persyaratan suatu system manajemen yang diacu	Mengetahui kesesuaian proses pelayanan laboratorium dengan standar pelayanan lab puskesmas
Persyaratan regulasi atau persyaratan kontrak	Mengetahui kesesuaian sumber daya farmasi dengan permenkes No 75/2014
Evaluasi terhadap rekanan	Mengevaluasi perjanjian kerjasama dengan laboratorium mitra
Potensi risiko kegiatan pelayanan	Mengidentifikasi potensi risiko pelayanan imunisasi

Aktifitas audit



Memastikan (konfirmasi dan verifikasi)

Menilai (mengevaluasi dan mengukur)

Merekomendasi (memberikan saran/masukan)

Kegiatan yang biasa dilakukan auditor



- Telaah **dokumen**
- **Observasi**
- Meminta **penjelasan** dari auditee
- Meminta **peragaan** dilakukan oleh auditee
- **Membandingkan** kenyataan dengan standar/kriteria
- **Meminta bukti** atas suatu kegiatan/transaksi
- **Pemeriksaan fisik** terhadap fasilitas
- **Pemeriksaan silang** (cross-check)
- Mengakses **catatan** yang disimpan auditee
- **Mewawancarai** auditee
- Menyampaikan **angket survey**
- **Menganalisis** data

Apa manfaat audit internal

Benefits Of Audit



Bagi pucuk pimpinan



Referensi dalam membuat keputusan:
mengambil atau merubah kebijakan agar lebih sesuai
dengan perencanaan organisasi jangka panjang

Bagi unit operasional



Mengidentifikasi dan memahami permasalahan yang ada dalam organisasi secara keseluruhan ataupun secara spesifik pada unit operasional sehingga dapat mengambil langkah langkah perbaikan

A group of four smiling business professionals in an office setting. The text "Bagi unit pengelola mutu" is overlaid in green on the image.

Bagi unit pengelola mutu

Membantu pengendalian mekanisme jaminan mutu baik pada tahap input, proses, maupun hasil

A photograph of three business professionals in an office setting. In the center, a man in a dark pinstriped suit and light blue shirt is smiling broadly with his mouth open, giving a thumbs-up with both hands. Behind him to the left, another man in a dark suit and light blue shirt is smiling and giving a thumbs-up. To the right, a woman in a light blue shirt is smiling and giving a thumbs-up. The background is a bright, out-of-focus office interior.

Bagi karyawan

Proses pembelajaran dan pertumbuhan serta pembangunan budaya organisasi: budaya mutu, budaya taat prosedur, budaya perbaikan, budaya kerja sistematis



Manfaat bagi auditor

Proses pembelajaran dan pertumbuhan

Bagi pelanggan

SATISFIED CUSTOMERS



Audit internal merupakan proses pendeteksian segala kemungkinan yang dapat menciptakan ketidakpuasan pelanggan (dan juga risiko) dan dilanjutkan dengan tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga komitmen untuk memberikan kepuasan dan keamanan pada pelanggan benar-benar tercapai

Bagi rekanan

A hand is shown holding a glowing, 3D-style sign that says "Feedback". The sign is white with a bright blue glow around it. The background is dark, and the hand is wearing a dark sleeve.

Feedback

Memberi umpan balik terhadap kinerja
rekanan

I DON'T CARE



- Jangan sekedar menjalankan tugas: tidak ada motivasi untuk berperan sebagai agen perubahan
- Jangan sampai bekerja semrawut dan temuan dianggap tidak berbobot

Tugas dan fungsi auditor internal

Auditor mempunyai fungsi **melakukan audit internal** di Puskesmas, dalam melaksanakan fungsi tersebut, auditor mempunyai **tugas**:

- Memahami Standar/kriteria/instrumen yang digunakan untuk melaksanakan audit internal
- Melaksanakan audit internal:
 - Menyusun audit plan.
 - Menyusun instrumen audit
 - Menginformasikan rencana audit pada unit yang akan diaudit.
 - Melakukan audit sesuai jadwal yang ditetapkan.
 - Mengukur tingkat kesesuaian terhadap standar/kriteria secara objektif.
 - Menyepakati tindak lanjut dengan auditee
 - Menyampaikan laporan hasil audit internal kepada Ketua Tim Mutu dan kepada Kepala Puskesmas.
- Melakukan evaluasi keseluruhan kegiatan audit

Menyusun rencana audit





Tahapan audit internal

**Tahap I : penyusunan rencana audit:
menentukan unit-unit kerja yang akan diaudit,
tujuan audit, jadwal audit, dan menyiapkan
instrumen audit**



Tahap II: pengumpulan data dengan menggunakan instrumen audit yang disusun berdasar standar/kriteria tertentu



Tahap III: analisis data audit, perumusan masalah, prioritas masalah dan rencana tindak lanjut audit



Tahap IV: Pelaporan dan diseminasi hasil



Standar/kriteria audit yang digunakan

- Kebijakan, standar, prosedur, pedoman, kerangka acuan yang ditetapkan oleh FKTP
- Peraturan perundangan yang berlaku
- Indikator kinerja dan target kinerja
- Standar dan instrumen akreditasi FKTP:
 - Puskesmas
 - Klinik Pratama
 - Tempat Praktik Mandiri Dokter/Dokter Gigi

TEHNIK AUDIT

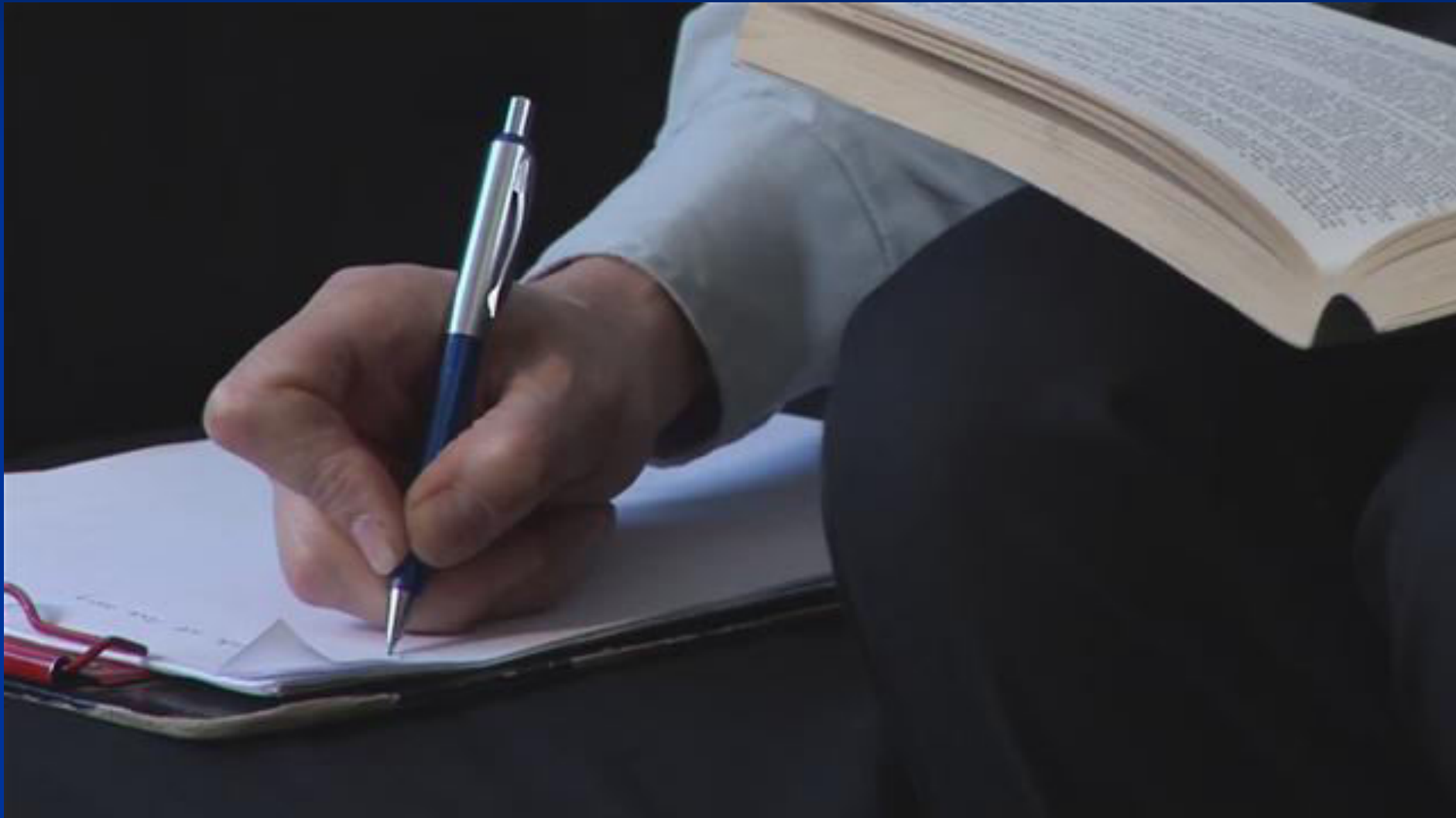
- Wawancara
- Observasi/telusur proses pelaksanaan kegiatan
- Periksa dokumen
- Telusur rekam kegiatan
- Inspeksi kondisi fasilitas
- Meminta peragaan
- Mengukur (compliance rate)

Persiapan untuk melaksanakan audit



Persiapan audit: persiapan auditor, penetapan kriteria audit, penyusunan instrumen audit

Pelaporan hasil audit: perhatikan format laporan



Perencanaan audit internal

- Tujuan audit internal: contoh: melakukan penilaian kinerja dibandingkan standar kinerja
- Lingkup audit: menjelaskan unit kerja yang akan diaudit
- Objek audit: apa saja yang perlu diaudit
- Menetapkan kriteria yang akan digunakan
- Alokasi waktu: berapa lama akan dilakukan
- Metoda audit: komunikasi interaksi secara langsung, metoda survei, dsb
- Persiapan audit: persiapan auditor, penetapan kriteria audit, penyusunan instrumen audit
- Laporan hasil audit: perhatikan format laporan

Menetapkan tingkat kepentingan proses

- 1. Prioritas utama: proses-proses yang memenuhi ke-empat kategori: 3H + 1 P (*High risk, high cost, high volume, and problem prone*)
- 2. Prioritas berikutnya adalah proses-proses yang memenuhi tiga kategori dengan urutan sebagai berikut:
 - a. *High risk, problem prone, high volume*
 - b. *High risk, problem prone, high cost*
 - c. *High risk, high volume, high cost*
 - d. *Problem prone, high volume, high cost*
- 3. Prioritas selanjutnya adalah proses-proses yang memenuhi dua kategori dengan urutan sebagai berikut:
 - a. *High risk, problem prone*
 - b. *High volume, problem prone*
 - c. *High cost, problem prone*
 - d. *High risk, high volume*
 - e. *High risk, high cost*
 - f. *High volume, high cost*

Menentukan area prioritas

Area/unit kerja	High risk	High cost	High volume	Problem Prone	Total	Urutan Prioritas
Gawat darurat	10	7	4	4	25	III
Rawat jalan	5	5	8	4	22	VI
Farmasi	9	8	8	5	30	I
Laboratorium	9	8	8	4	29	II
Rawat inap	6	7	5	6	24	IV
Pendaftaran	6	4	8	5	23	V

Tugas diskusi

- Susun jadwal audit satu tahun (baik manajerial, UKM maupun UKP)
- Susun rencana audit untuk salah satu unit pelayanan/kegiatan program UKM yang akan diaudit

Pelaksanaan audit

Pengumpulan data

Analisis data

Bukti-bukti yang dilihat pada kegiatan audit

- Dokumen-dokumen yang merupakan regulasi internal pada unit kerja yang diaudit
- Bukti-bukti telusur, rekaman, pernyataan, hasil observasi, fakta atau informasi lain yang relevan dengan standar/kriteria dan dapat diverifikasi

Temuan

- Hasil evaluasi **bukti audit yang** terkumpulkan terhadap **standar/kriteria yang digunakan**
- Temuan audit dapat menunjukkan **kesesuaian atau ketidaksesuaian** dengan standar/kriteria yang digunakan, atau **peluang perbaikan**.

Pengumpulan data

- Pengumpulan data pada pelaksanaan audit dilakukan dengan berbagai metoda:
 - Mengamati proses pelaksanaan kegiatan
 - Meminta penjelasan/mewawancarai pada auditee
 - Meminta peragaan oleh auditee
 - Memeriksa dan menelaah dokumen
 - Memeriksa dengan menggunakan daftar tilik
 - Mencari bukti-bukti
 - Melakukan pemeriksaan silang
 - Mencari informasi dari sumber luar
 - Menganalisis data dan informasi
 - Menarik kesimpulan
 - Memberikan rekomendasi
- Untuk bisa mengumpulkan data dengan baik, maka perlu disusun instrument pengumpulan data

Analisis data

- Membandingkan fakta yang diperoleh pada waktu proses pengumpulan data dibandingkan dengan kriteria audit yang digunakan
- Bila ditemukan kesenjangan (adanya gap antara fakta dengan kriteria), maka auditor bersama auditee melakukan analisis lebih lanjut untuk mengenal penyebab timbulnya kesenjangan, dan menyusun rencana perbaikan



TERIMA KASIH

Esensi
Bab III, VI, IX
&

Program mutu
Puskesmas dan
Keselamatan
Pasien



Esensi Bab III:
3.1.
Peningkatan mutu
Dan kinerja Puskesmas



A close-up photograph of a man with dark hair, wearing a white shirt, shouting or yelling with his mouth wide open. His eyes are wide and intense. In the foreground, a hand is raised, palm facing forward, partially obscuring the right side of the man's face. The background is a solid blue color.

3.1.1.

**Penanggung jawab mutu
Tugas, tanggung jawab
Wewenang**



Pedoman mutu

Pengukuran mutu

3.1.2. Perencanaan mutu & kinerja

Perbaikan mutu berkesinambungan:

koreksi, tindakan korektif, preventif

(3.1.6)



3.1.3. Peran Pimpinan & Seluruh karyawan



3.1.4. Internal audit

WE DID IT!

3.1.2. Rapat Tinjauan Manajemen

ONE MEETING, ONE SUCCESS



3.1.5. Pemberdayaan pengguna



3.1.7. Kajibanding kinerja antar Puskesmas

Bab VI. Sasaran Kinerja UKM

6.1. Perbaiki kinerja UKM

improvement

performance




Our bottom line is people

Membangun tata nilai & budaya mutu



Get involved everybody



Perbaiki kinerja UKM
Berkesinambungan
Terdokumentasi

Pemberdayaan
sasaran
dalam
perbaikan
kinerja UKM





Kajibanding Kinerja UKM

A pair of light-skinned hands is shown from a top-down perspective, gently cupping a bright red, glossy heart. The hands are positioned on either side of the heart, with fingers slightly curled. The background is a plain, light gray surface. The text is overlaid on the heart in a bold, yellow font.

**Bab IX.
Peningkatan Mutu dan
Keselamatan Pasien**



Butir butir penting

- 9.1. Tanggung jawab tenaga klinis dalam Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Mutu Layanan Klinis dan Keselamatan Pasien
- 9.2. Pemahaman mutu layanan klinis
- 9.3. Pengukuran mutu layanan klinis dan sasaran keselamatan pasien
- 9.4. Peningkatan mutu layanan klinis dan keselamatan pasien

9.1. Tanggung jawab tenaga klinis dalam Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Mutu Layanan Klinis dan Keselamatan Pasien





9.1.1. Tenaga klinis berperan aktif dalam proses peningkatan mutu klinis dan KP

Perencanaan s/d evaluasi


Penetapan area prioritas

Penetapan indikator klinis

Monitoring, evaluasi, tindak lanjut

Kebijakan & prosedur IKP

Pelaporan IKP



9.1.2. Perbaikan perilaku dan pemberian pelayanan

- Penetapan budaya mutu dan keselamatan pasien
- indicator perilaku dalam pemberian pelayanan
- Inovasi perbaikan
- Evaluasi dan perbaikan perilaku dalam pemberian pelayanan



IT'S ALL ABOUT SHARING

9.1.3 Ketersediaan sumber daya untuk peningkatan mutu klinis dan KP

- **Pengalokasian sumber daya untuk perbaikan mutu klinis dan keselamatan pasien**
- **Penyusunan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut rencana program mutu klinis dan keselamatan pasien**

9.2. Pemahaman Mutu Layanan Klinis



9.2.1. Fungsi dan proses layanan klinis yang utama diidentifikasi dan diprioritaskan untuk perbaikan dan keselamatan

- Area prioritas
- Komitmen
- Pemahaman
- Pelaksanaan program mutu klinis dan KP, evaluasi dan tindak lanjut

WHAT DOES THIS MEAN?

9.2.2. Pembakuan standar layanan klinis berdasar acuan jelas

- **Prosedur penyusunan standar/SOP klinis**
- **Penyusunan standar dan SOP klinis**
- **Tersedia acuan yang jelas untuk penyusunan standar dan SOP klinis**



9.3. Pengukuran Mutu Layanan Klinis & KP





9.3.1. Pengukuran mutu layanan klinis dengan instrument yang efektif

- Indikator mutu layanan klinis
- Sasaran keselamatan pasien:
 - Tidak terjadi salah identifikasi
 - Komunikasi efektif dalam pelayanan
 - Tidak terjadi kesalahan pemberian obat
 - Tidak terjadi kesalahan prosedur tindakan
 - Pengurangan terjadinya risiko infeksi
 - Tidak terjadinya pasien jatuh
- Pengukuran mutu layanan klinis dan sasaran KP, analisis, dan tindak lanjut

- MORSE SCALE UNTUK DEWASA
- HUMPTY DUMPTY SCALE UNTUK ANAK-ANAK



9.3.2. Penetapan target mutu layanan klinis dan keselamatan pasien

- Penetapan target untuk tiap indicator mutu klinis dan KP
- Pertimbangan dalam penetapan target
- Keterlibatan tenaga klinis dalam penetapan target



9.3.3. Data mutu layanan klinis dan SKP dikumpulkan dan dikelola secara efektif

- Pengumpulan data, analisis, tindak lanjut, dokumentasi

9.4. PMKP diupayakan,
dievaluasi dan
dikomunikasikan dengan
baik

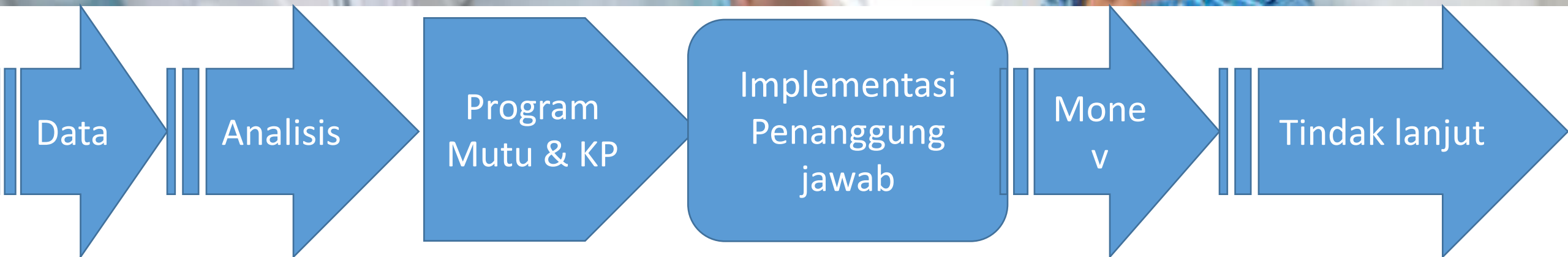




9.4.1. Upaya peningkatan mutu klinis dan KP didukung oleh tim yang berfungsi dengan baik

- Kejelasan penanggung jawab mutu dan KP
- Tim mutu klinis dan KP - Uraian tugas dan tanggung jawab
- Rencana dan program peningkatan mutu klinis dan KP

9.4.2. Rencana peningkatan mutu layanan klinis dan KP disusun berdasar hasil evaluasi





9.4.3. Evaluasi dan dokumentasi upaya peningkatan mutu layanan klinis

- Pencatatan kegiatan peningkatan mutu layanan klinis dan KP
- Evaluasi thd hasil peningkatan mutu klinis dan KP
- Tindak lanjut perbaikan
- Pendokumentasian seluruh kegiatan upaya peningkatan mutu klinis dan KP

9.4.4. Komunikasi dan pelaporan hasil evaluasi peningkatan mutu klinis dan KP



- Kebijakan & prosedur distribusi informasi dan komunikasi PMKP
- Sosialisasi proses & hasil PMKP
- Evaluasi thd pelaksanaan sosialisasi
- Pelaporan ke Pemilik

Program mutu puskesmas dan keselamatan pasien

Bab III, VI, dan IX sebaiknya diintegrasikan dalam program mutu puskesmas dan keselamatan pasien.

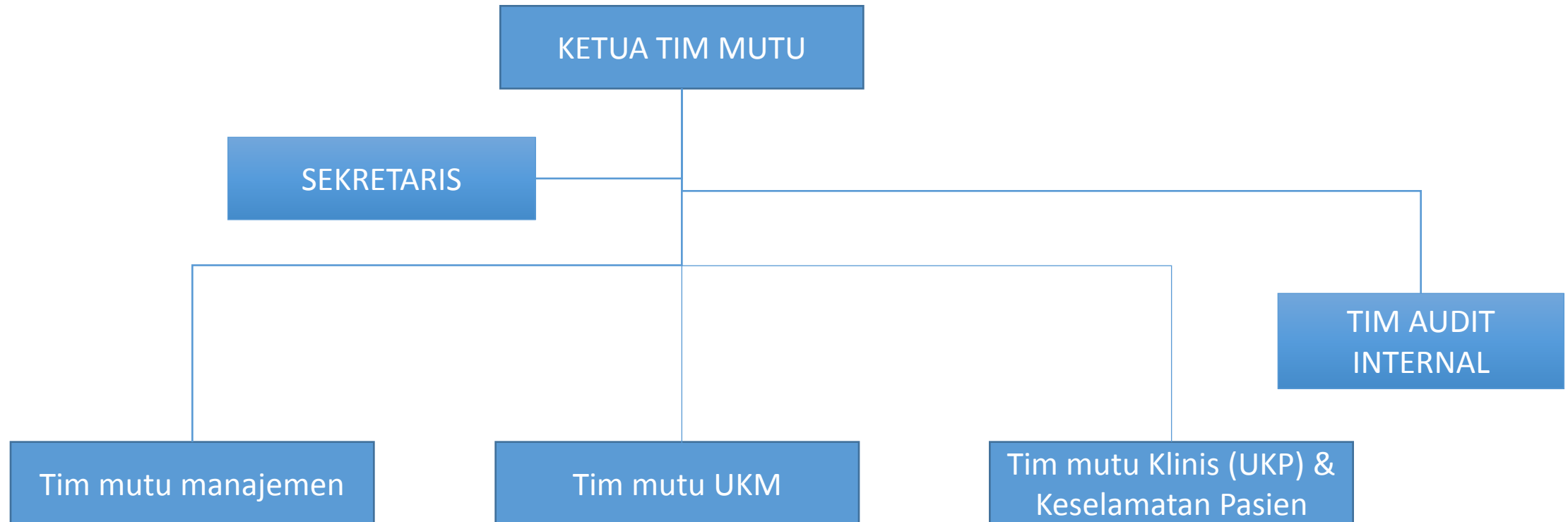
Program mutu puskesmas dan keselamatan pasien

1. Workshop mutu puskesmas dan keselamatan pasien:

- penggalangan komitmen
- penyusunan tatanilai dan budaya mutu
- paparan konsep mutu dan akreditasi
- paparan standar dan instrument akreditasi
- pembentukan tim mutu puskesmas dan keselamatan pasien:
 - penanggung jawab mutu
 - tim mutu manajerial
 - tim mutu UKM
 - tim mutu UKP/Klinis
- pemilihan area prioritas untuk pelayanan klinis

2. Workshop dengan tokoh masyarakat dan perwakilan pasien, perwakilan sasaran, lintas sector untuk memperoleh masukan thd mutu dan kinerja puskesmas

Contoh pengorganisasian mutu puskesmas dan Keselamatan pasien



3. Perumusan kebijakan mutu:

- a. Mewajibkan semua karyawan berpartisipasi dalam perbaikan mutu
- b. dst (lihat di lampiran 1 pedoman penyusunan dokumen akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama)

4. Penyusunan manual/pedoman mutu

5. Workshop penyusunan perencanaan program mutu puskesmas dan keselamatan pasien dan indikator-indikator kinerja (manajerial, UKM, dan UKP)

6. Program mutu manajerial:

- a. Monitoring dan Penilaian kinerja manajerial (keuangan, pemeliharaan, pengelolaan sdm, pengelolaan asset, dsb)
- b. Audit internal
- c. Pertemuan tinjauan manajemen
- d. Evaluasi kinerja pihak ketiga

7. Program mutu UKM:

- a. Monitoring dan penilaian kinerja tiap-tiap UKM dan tindak lanjutnya
- b. Pelaksanaan PDCA pada tiap-tiap program UKM

8. Program mutu pelayanan klinis:

- a. Monitoring dan penilaian kinerja pelayanan klinis
- b. Monitoring dan penilaian kinerja dan perilaku sdm klinis
- c. Pelaporan insiden keselamatan pasien
- d. Implementasi manajemen risiko pada area prioritas
- e. Penyusunan panduan praktik klinis
- f. Monitoring dan penilaian sasaran keselamatan pasien
- g. Peningkatan mutu dan keselamatan pelayanan laboratorium
- h. Peningkatan mutu dan keselamatan pelayanan obat
- i. Peningkatan mutu dan keselamatan pelayanan radiodiagnostik

9. Program diklat mutu dan keselamatan pasien

10. Implementasi program-program kegiatan yang direncanakan

11. Kajibanding (kinerja UKM, danUKP) dan tindak lanjutnya

12. Evaluasi keseluruhan program mutu puskesmas dan keselamatan pasien

13. Diseminasi pelaksanaan dan hasil program mutu puskesmas dan keselamatan

14. Pelaporan ke Dinas Kesehatan kabupaten/kota

No	Kegiatan Pokok	Rincian Kegiatan	Sasaran	Cara melaksanakan Kegiatan	Jadual pelaksanaan	Penanggung jawab	Keterangan
1	Workshop mutu Puskesmas dan KP	Workshop	Seluruh karyawan puskesmas	Pertemuan	15 Februari 2015	Kepala Puskessmas	
2	Monitoring dan penilaian kinerja UKM	Menyusun indicator					
		Mengumpulkan data indicator					
		Menganalisis					
		Evaluasi pencapaian indicator kinerja					
		Pelaporana					



I can do it!

Thanks and best wishes

PERTEMUAN TINJAUAN MANAJEMEN



RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN



Pertemuan yang dilakukan oleh manajemen secara periodik untuk meninjau kinerja system manajemen mutu, dan kinerja pelayanan/upaya Puskesmas untuk memastikan kelanjutan, kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas system manajemen mutu dan system pelayanan

RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

- Dipimpin Penanggung jawab Manajemen Mutu







KARAKTERISTIK RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

- Berkala
- Direncanakan dengan baik
- Didokumentasikan dengan baik
- Mengevaluasi efektivitas penerapan sistem manajemen mutu dan dampaknya pada mutu dan kinerja
- Membahas perubahan yang perlu dilakukan
- Hasil pertemuan ditindak lanjuti
- Tindak lanjut dipantau pelaksanaannya
- Pihak manajemen dan pelaksana yang terkait diundang dalam rapat
- Pertemuan diawali dengan pembahasan hasil dan tindak lanjut pertemuan tinjauan manajemen sebelumnya
- Dilaksanakan dengan agenda yang jelas
- Menghasilkan luaran:
 - Rencana perbaikan
 - Rencana peningkatan kepuasan pelanggan
 - Rencana pemenuhan sumber daya yang diperlukan
 - Rencana perubahan-perubahan untuk mengakomodasi persyaratan produk/layanan/pelanggan

INPUT TINJAUAN MANAJEMEN

- Hasil audit internal
 - Umpan balik pelanggan
 - Kinerja proses
 - Pencapaian sasaran-sasaran mutu/indikator-indikator kinerja
 - Status tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan
 - Tindak lanjut terhadap hasil tinjauan manajemen yang lalu
 - Kebijakan mutu dan kebijakan pelayanan/upaya Puskesmas
 - Perubahan yang perlu dilakukan terhadap system manajemen mutu dan system pelayanan/penyelenggaraan upaya Puskesmas
- 
- A background image showing a group of people in a meeting. A woman in the foreground is pointing her finger towards the right, while several men behind her are looking in the same direction with attentive expressions. The scene is brightly lit, suggesting an indoor office or conference room environment.

OUPUT TINJAUAN

- 
- Keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan:
 - peningkatan efektivitas system manajemen mutu dan system pelayanan
 - peningkatan pelayanan terkait dengan persyaratan pelanggan,
 - identifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan baik pada system manajemen mutu maupun system pelayanan
 - penyediaan sumber daya yang perlu dilakukan agar SMM dan system pelayanan efektif

AGENDA RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN



- **Pembukaan oleh Wakil Manajemen Mutu**
- **Arahan dari Kepala Puskesmas**
- **Tinjauan terhadap pertemuan tinjauan manajemen yang lalu**
- **Pembahasan hasil audit internal**
- **Permbahasan umpan balik/keluhan pelanggan**
- **Hasil penilaian kepuasan pelanggan**
- **Hasil penilaian kinerja**
- **Masalah-masalah operasional yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu, penyelenggaraan pelayanan (klinis dan UKM)**
- **Rencana perbaikan/perubahan yang perlu dilakukan baik pada sistem manajemen mutu maupun sistem pelayanan (klinis dan UKM)**
- **Rekomendasi untuk perbaikan**
- **Penutup**

LANGKAH LANGKAH PERTEMUAN TINJAUAN MANAJEMEN

Penanggung jawab manajemen mutu bersama Kepala FKTP mempersiapkan pertemuan tinjauan manajemen: rencana waktu, tempat, agenda, dan siapa saja yang akan diundang

Penanggung jawab manajemen mutu mengundang peserta pertemuan

- Penanggung jawab manajemen mutu memimpin pertemuan tinjauan manajemen: melaksanakan sesuai agenda, memimpin proses paparan/diskusi selama pertemuan berlangsung

- Penanggung jawab manajemen mutu memberikan umpan balik/simpulan rapat tinjauan manajemen





TERIMAKASIH

PANDUAN DISKUSI:

- Kelas dibagi dalam 3 kelompok
- Masing-masing kelompok membahas:
 - Apa saja yang harus dipersiapkan oleh Penanggung jawab manajemen mutu untuk melaksanakan pertemuan tinjauan manajemen
 - Apa yang harus dilakukan oleh tim pendamping akreditasi untuk memfasilitasi agar penanggung jawab manajemen mutu mampu mempersiapkan dan melaksanakan pertemuan tinjauan manajemen
- Paparan hasil diskusi
- Tanggapan Pelatih terhadap paparan masing-masing kelompok

- Masing-masing kelompok membahas:
 - Apa saja yang harus dipersiapkan oleh Penanggung jawab manajemen mutu untuk melaksanakan pertemuan tinjauan manajemen
 - Apa yang harus dilakukan oleh tim pendamping akreditasi untuk memfasilitasi agar penanggung jawab manajemen mutu mampu mempersiapkan dan melaksanakan pertemuan tinjauan manajemen

Standar akreditasi puskesmas dan audit internal

Standar akreditasi puskesmas

BAB	JUDUL	JUMLAH STANDAR	JUMLAH KRITERIA	JUMLAH ELEMEN PENILAIAN (EP)
I	Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas (PPP)	3	13	59
II	Kepemimpinan dan Manajemen Puskesmas (KMP)	6	29	121
III	Peningkatan Mutu dan Manajemen Risiko (PMMR)	1	7	32
IV	Upaya Kesehatan Masyarakat yang Berorientasi Sasaran (UKMBS)	3	10	53
V	Kepemimpinan dan Manajemen Upaya Kesehatan Masyarakat (KMUKM)	7	22	101
VI	Sasaran Kinerja UKM (SKUKM)	1	6	29
VII	Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP)	10	33	151
VIII	Manajemen Penunjang Layanan Klinis (MPLK)	7	36	172
IX	Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP)	4	12	58

Kelompok standar administrasi dan manajemen

- Bab I:
 - Perencanaan puskesmas
 - Akses masyarakat thd puskesmas
 - Evaluasi kinerja puskesmas
- Bab II:
 - Tatakelola sarana, pengelolaan sdm
 - Pengelolaan Puskesmas: pengorganisasian, komunikasi dan koordinasi, pengelolaan keuangan, pengelolaan data dan informasi
- Bab III:
 - Peningkatan mutu dan manajemen risiko

Kelompok standar UKM

- Bab IV:
 - Analisis kebutuhan masyarakat sebagai dasar perencanaan kegiatan tiap-tiap UKM
 - Akses sasaran thd UKM
 - Evaluasi kinerja UKM
- Bab V:
 - Tanggung jawab dalam pengelolaan UKM
 - Pengelolaan tiap-tiap UKM: Perencanaan prgoram/kegiatan UKM, pengorganisasian, komunikasi dan koordinasi, akuntabilitas pengelolaan UKM, hak dan kewajiban sasaran
- Bab VI:
 - Sasaran kinerja UKM: komitmen dan peran dalam perbaikan kinerja UKM, tata nilai dalam penyelenggaraan program/kegiatan UKM, Upaya perbaikan kinerja berkesinambungan berdasarkan analisis kinerja untuk tiap-tiap UKM, keterlibatan sasaran dalam perbaikan kinerja UKM

Kelompok standar UKP

- Bab VII:
 - Kesenambungan pelayanan klinis (continuity of care): mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan atau rujukan
- Bab VIII:
 - Manajemen penunjang pelayanan klinis: pelayanan lab, obat, radiodiagnostik, rekam medis, manajemen keamanan lingkungan puskesmas, manajemen peralatan klinis, manajemen sdm klinis
- Bab IX:
 - Peningkatan mutu pelayanan klinis dan keselamatan pasien

Perhatikan

- **1.1.1. EP 1. Ditetapkan jenis-jenis pelayanan yang disediakan berdasarkan prioritas.**
- Pokok Pikiran:
- Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu ditetapkan jenis-jenis pelayanan yang disediakan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan permasalahan kesehatan yang ada di wilayah kerjanya dengan mendapatkan masukan dari masyarakat melalui proses pemberdayaan masyarakat.

Audit internal dalam standar akreditasi

- Audit internal merupakan salah satu program mutu manajerial
- Standar akreditasi Bab 3, Kriteria 3.1.4. EP 2, EP 3, dan EP 4 mensyaratkan dilakukan audit internal secara periodik

Bab III. *Peningkatan Mutu Puskesmas* (PMP)

Kriteria 3.1.4.

- *Pimpinan Puskesmas dan Penanggung jawab Upaya Puskesmas melakukan evaluasi kegiatan perbaikan kinerja melalui audit internal yang dilaksanakan secara periodik.*

Pokok Pikiran:

- Upaya perbaikan mutu dan kinerja perlu dievaluasi apakah mencapai sasaran-sasaran/indikator-indikator yang ditetapkan. **Hasil temuan audit internal disampaikan kepada Pimpinan Puskesmas, Penanggung jawab manajemen mutu, Penanggung jawab Program/Upaya Puskesmas dan pelaksana kegiatan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan.**
- **Jika ada permasalahan yang ditemukan dalam audit internal tetapi tidak dapat diselesaikan sendiri oleh Pimpinan dan karyawan Puskesmas,** maka permasalahan tersebut dapat dirujuk ke Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk ditindak lanjuti.

- ***Elemen Penilaian:***
- Data kinerja dikumpulkan, dianalisis dan digunakan untuk meningkatkan kinerja Puskesmas.
- **Dilakukan audit internal secara periodik terhadap upaya perbaikan mutu dan kinerja dalam upaya mencapai sasaran-sasaran/indikator-indikator mutu dan kinerja yang ditetapkan.**
- **Ada laporan dan umpan balik hasil audit internal kepada Pimpinan Puskesmas, Penanggung jawab Manajemen mutu dan Penanggung jawab Upaya Puskesmas untuk mengambil keputusan dalam strategi perbaikan program dan kegiatan Puskesmas.**
- **Tindak lanjut dilakukan terhadap temuan dan rekomendasi dari hasil audit internal.**
- Terlaksananya rujukan untuk menyelesaikan masalah dari hasil rekomendasi jika tidak dapat diselesaikan sendiri oleh Puskesmas.

Audit internal dalam standar akreditasi

- Difokuskan pada penilaian kinerja
- Bertujuan untuk peningkatan kinerja
- Dilakukan secara periodik
- Dilaporkan kepada kepala puskesmas
- Diumpan-balikkan pada auditee
- Wajib ditindak lanjuti
- Jika tidak dapat diselesaikan oleh puskesmas, dilakukan rujukan ke dinas kesehatan kabupaten/kota

Tanya jawab