

SINOPSIS

Pada saat ini sertifikat ISO 9001:2008 dianggap penting guna peningkatan mutu suatu instansi. Sertifikat hanyalah tanda pengakuan sesaat terhadap organisasi yang dinilai memenuhi standar. Puskesmas Depok II sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang beroperasi di bawah Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta, telah menerima sertifikat ISO pada tanggal 1 Oktober 2007.

Masalah pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan masalah yang sudah umum namun seringkali menimbulkan polemik, terutama mengenai mutu, jasa, pelayanan yang diberikan oleh tenaga di instansi kesehatan tersebut. Oleh karena itu permasalahan yang diajukan adalah bagaimana implementasi ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Depok II berdasarkan 8 prinsip sistem manajemen mutu yakni fokus kepada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, manajemen dengan pendekatan sistem, perbaikan berkesinambungan, keputusan berdasarkan fakta dan hubungan dengan pemasok.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang diharapkan dapat menunjukkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data : dokumentasi, interview, dokumenter dan observasi. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta.

Data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Depok II telah berjalan baik terutama dalam penyediaan sarana penunjang medik dan sarana fisik, pegawai, pelayanan pendaftaran di ruang tunggu serta beberapa kegiatan penyuluhan kesehatan bagi masyarakat baik di dalam lingkungan Puskesmas maupun di luar lingkungan Puskesmas.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Depok II bisa dikatakan mandiri. Hal ini dilihat dari peningkatan kunjungan pasien yang terjadi antara tahun 2009 dan tahun 2010. Walaupun begitu masih terdapat pula hal-hal yang perlu dilakukan Puskesmas Depok II guna peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat, di antaranya penambahan sarana penunjang medik yang lebih modern serta peningkatan sumber daya manusia agar dapat bersaing dengan instansi-institusi kesehatan yang lain yang sekarang didominasi oleh instansi kesehatan swasta.