

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisa data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan tentang Implementasi ISO 9001: 2008 Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2010 di Puskesmas Depok II Condongcatur Sleman Yogyakarta sebagai berikut:

1. Implementasi ISO 9001: 2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2010 di Puskesmas Depok II adalah:
  - a. Puskesmas Depok II menetapkan apa yang diinginkan pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan tepat dengan adanya janji layanan, *customer service*, jadwal pelayanan dan angket serta kotak saran.
  - b. Kepala Puskesmas Depok II selalu melakukan konsolidasi setiap periode waktu yang telah disepakati oleh semua karyawan Puskesmas Depok II guna membahas keluhan pasien dan pengambilan kebijakan.
  - c. Semua kegiatan Puskesmas Depok II melibatkan semua komponen pegawai dan karyawan Puskesmas Depok II.
  - d. Proses pada setiap poli di Puskesmas Depok II meliputi pemeriksaan/diagnosis, penentuan rencana tindakan medis, dan tindakan medis. Proses-proses tersebut ditangani oleh tenaga-tenaga medis puskesmas.

- e. Puskesmas Depok II menetapkan standar pelayanan kesehatan berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedure*) pelayanan kesehatan yang baku di Puskesmas.
  - f. Proses pendaftaran cepat bagi pasien yang dilakukan hanya 5 menit.
  - g. Keputusan strategis kebijakan operasional Puskesmas Depok II oleh Kepala Puskesmas sedangkan tindakan medis oleh dokter atau yang berkompeten dengan bidang tindakan medik tersebut.
  - h. Kerjasama Puskesmas Depok II dengan apotik dalam bidang obat, dan dengan distributor alat-alat kesehatan.
2. Faktor yang mempengaruhi Implementasi ISO 9001: 2008 untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2010 di Puskesmas Depok II adalah :
- a. Setiap kegiatan Puskesmas Depok II selalu direncanakan, disediakan dan diinformasikan kepada masyarakat/pasien. Sehingga terjadi komunikasi yang baik antara pihak Puskesmas Depok II dengan pasien berkenaan dengan kewajiban dan hak.
  - b. Kelengkapan tenaga medis, sarana penunjang medik dan fisik serta dana yang menjadi pendukung terlaksananya semua kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas Depok II.
  - c. Keterampilan kerja, sikap ramah serta pengalaman kerja pegawai Puskesmas Depok II mendukung terlaksananya pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien.

- d. Struktur organisasi yang baik dengan standar pelayanan kesehatan berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedure*) mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan Puskesmas Depok II.

## **B. Saran**

Demikian kemajuan sebuah organisasi maka perlu adanya saran, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Agar implementasi ISO 9001:2008 berjalan optimal maka Puskesmas Depok II hendaknya melakukan promosi pelayanan kesehatan yang optimal.
2. Hendaknya alat-alat yang telah kadaluarsa segera diganti, guna pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat.
3. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II, maka dokter dan paramedis di Puskesmas Depok II hendaknya tidak bekerja di institusi layanan kesehatan yang lain, agar dapat berkonsentrasi penuh memberikan pelayanan di Puskesmas Depok II.