

SKRIPSI

**MENTASI ISO 9001:2008 UNTUK MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TAHUN 2010**

(kasus puskesmas Depok II Condong Catur Sleman Yogyakarta)



Disusun Oleh:

Nama : MARTINI

NIM : 20050520094

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

2011

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NIM : 20050520094

Nama : MARTINI

Disusun Oleh:

asus Puskesmas Depok II Condong Catur Sleman Yogyakarta)

MENTASI ISO 9001:2008 UNTUK MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TAHUN 2010

SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

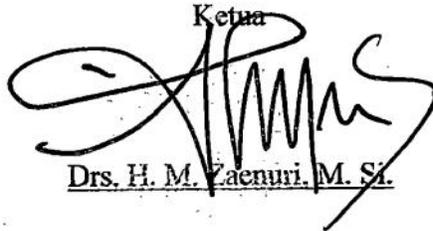
Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/tanggal : Rabu, 21 Desember 2011
Pukul : 10.00 WIB s/d 11.00
Tempat : Ruang Dosen Ilmu Pemerintahan

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Drs. H. M. Zaenuri, M. Si.

Penguji I



DR. Suranto, M.Pol.

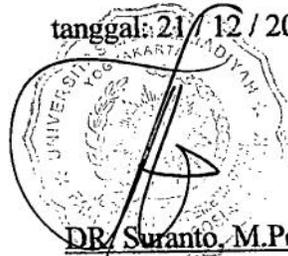
Penguji II



DR. Dyah Mutiarin, M. Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

tanggal: 21 / 12 / 2011



DR. Suranto, M.Pol.

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

HALAMAN PERNYATAAN

engan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi maupun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila kemudian hari terdapat duplikasi dan ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, November 2011

Yang Membuat Pernyataan

MARTINI

MOTTO

Jika aku merasa lelah dan tak berdaya
Dari usaha yang sepertinya sia-sia
Allah SWT tahu betapa keras aku sudah berusaha
Ketika aku berpikir bahwa hidupku sedang menunggu sesuatu
Dan waktu terasa berjalan begitu saja
Allah SWT sedang menunggu bersamaku
Ketika aku berpikir bahwa aku sudah mencoba segalanya
Dan tiada tahu berbuat apalagi
Allah SWT sudah punya jawabnya
Ketika aku sedang menangis sekian lama
Dan hatiku masih terasa lelah
Allah SWT sudah menghitung air mataku
Ketika aku memiliki tujuan untuk dipenuhi
Dan mimpi untuk digenapi
Allah SWT sudah membuka mata dan hatiku
Di mana pun aku
Atau kemampuan aku berharap
Allah SWT akan tahu aku selalu berharap

Marthiny

Bersyukurlah atas apapun yang pernah kamu dapatkan selama ini
Atas semua yang membuatmu tegar
Atas kesusahan yang menjadikan dirimu tangguh
Atas segala kesempitan yang membuatmu selalu dekat dengan-Nya juga
Bersyukur bahwa selama ini kamu telah diberi kesempatan untuk terus berubah
dan berubah untuk menjadi lebih baik dari hari ke hari meski jalannya tidak selalu
mulus.

Marthiny

PERSEMBAHAN

Sebuah karya kecil yang sengaja kubingkai indah dan kupersembahkan sebagai ungkapan terima kasihku teruntuk;

Allah SWT

Sembah sujudku kepadamu Ya Allah...yang hanya kepada-Mu segala cinta dan kasih sejati terpahat dihati...

Ayah

Satu jiwa yang takkan terpisahkan yang sampai detik ini masih kurasakan kasih sayang dan keberadaannya dan selalu menemaniku hingga akhirnya aku masih bisa berdiri tegar dalam menjalani kehidupan ini hingga aku bisa mewujudkan sebuah harapanmu. Dalam setiap tetes tangisku, kutunjukkan doa untuk mu ayah.

Bunda

Satu jiwa untuk keberadaan satu jiwa yang untuk rengkuhan hangat, satu jiwa dalam setiap doa dan air mata, satu jiwa yang kucintai seperti aku mencintai surga yang tak henti-hentinya berdoa dan berusaha untuk menjadikan aku lebih baik, dengan kesabaran yang luar biasa mendampingi menapaki setiap demi setiap tangga kehidupan. Tiada sepatah kata yang pantas ananda haturkan selain terima kasih yang tulus dari hati yang terdalam yang telah memberikanku sebuah kesempatan untuk mewujudkan cita-citaku, tanpamu aku adalah sebuah pohon kayu yang rapuh.

Kakak Tercinta Tete Nina, Aa Jhon dan Adek Anto D Alit

Kalian telah membalut tubuh dan jiwaku dengan untaian doa, kasih sayang dan cinta serta nasehat yang tak pernah lekang, dukungan dan support yang selalu mengalir dari hatimu. Selalu ucapanku tak cukup untuk menggantikan semua yang telah kalian berikan.

Si Alit Mahesa Dewan toro

Ade kesayangan tete ini yang caem dan berusaha menjadi seseorang yang menjadi dewasa, Terima kasih atas perhatian, kasih sayang, doanya dan meluangkan waktu untuk selalu bersedia menemaniku dan akhirnya tercapai sebagian yang kesuksesan ini. Jangan nakal dan belajar yang rajin, semoga menjadi harapan dan kebanggaan keluarga. Tete selalu menyayangi dan mendampingi dan selalu bersedia mendengar keluh kesahmu.

Keluarga besar di Serang, Yogyakarta, Temanggung

Yang telah memberikan motivasi tiada henti, hanya restu dan iringan doa kalian yang dapat menyertaku dalam setiap alunan langkah hidupku hingga ku dapat meraih angan dan cita-citaku.

Sebuah Nama di Hati

Atas nama kepercayaan, kesabaran, ketegaran, kebersamaan, dan perhatian pada mimpi-mimpiku hingga menjadikan hidupku penuh harapan dengan menemaniku di kota jogja ini.

Seseorang Nanti

Ketika Allah SWT persatukan dalam ikatan yang suci. Semoga dia mengaruniakan kepadamu kemampuan dan kesabaran dalam membimbingku menuju Surga Nya yang abadi... because of Allah, I love you...

Saudara-Saudaraku yang ada di Serang

Makasih banyak untuk motivasinya yang gak pernah lelah selalu menaschati iny untuk Nenek, Bibi Eha, Bibi Uju, Mamang Rasid, Mamas, Bang arsad, Aa SukmaTeh Hikma, Sri, Hanny, Hena, Yuli, Watno, Fitri, dan Ponakan dan Sepupu teh iny yang lucu or caem

Dhandi, Yoga, Afuza, Faizal, Zacky, Aura, Rizky, Feby, Reny, Opick, Fauzy, Ucy, Koswara, Kurdy, Iwan, yang selalu buat tersenyum teteh iny dan hidup lebih berwarna
Makasih doanya akhirnya teteh iny bisa lulus juga kuliah.

Sahabat-sahabat terbaikku Bang Amir, Maharani, Sundari, Epi, Ayu, Vendi, Atar beserta keluarga, Linda beserta keluarga, Mas Koko beserta keluarga, Gandik beserta keluarga, Bremi beserta keluarga, Teteh Ilas beserta keluarga.

Dengan segala dukungan dan kasih sayang yang memberiku semangat dan membuatku menyadari arti kebersamaan. Kalian telah menjadi tonggak dalam perjalanan hidupku

All OF My Frieand

Semua teman-teman Ahmad, Beny, Genda, Sangaji Mbojo, Bang Abut, Maz Arya, Gandy, Ary, Maz Kuriawan, maz Riyanto, Rion, Mitha, Erna, Yani, Yahy, julfi, Tya, Didit, Nana, Rasno, Irma, Sul, Elin, Mey, Sari, Budi, Oyib, Lukman, Emy dan temen-temen KKN Seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas kenangan indah yang

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan umur serta kesehatan sehingga kita mampu menjalani aktivitas dalam menjalani hidup. Dengan segala bimbingan dan rahmat serta karunianya, Alhamdulillah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu meskipun dalam pembuatan penulisan skripsi ini tidak dapat dilepaskan dari berbagai halangan. Selain itu, tak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang seperti yang dapat kita rasakan saat ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat mengakui bahwa masih banyak terdapat berbagai kesalahan dan kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan dan kekurangan dalam menguraikan isi dari penulisan skripsi sesuai dengan judul yang telah ditetapkan. Maka, saran serta kritik yang membangun sangatlah dibutuhkan penulis dalam membawa kebaikan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penghargaan dan penghormatan dengan segala kerendahan hati penulis hanturkan kepada:

1. Allah SWT sebagai sumber kehidupan dan kekuatan yang hakiki.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan bagi semua umat.
3. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak DR. Ahmad Nurmandi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Drs. Suranto, M. Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
6. Bapak H.M,Zaenuri, S.IP. M. Si. selaku dosen pembimbing skripsi.
Penulsi sangat berterima kasih atas bimbingan, arahan, nasihat dan waktu yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak DR. Suranto, M. Pol selaku Dosen Penguji I.
8. Bapak DR. Dyah Mutiarin, M. Si selaku Dosen Penguji II.
9. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menjadi insan yang berilmu.
10. Seluruh Jajaran Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas semua pelajaran dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.
11. Seluruh kawan-kawan Ilmu pemerintahan yang telah banyak memberikan banyak dukungan dalam meningkatkan wacana keilmuan sehingga penulis mampu memahami realitas obyektif kehidupan

Pada akhirnya, penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan seluruh pihak lain di luar penulis. Terima kasih.

Yogyakarta, Desember 2011

Penulis

Martini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Kerangka Dasar Teori	8
1. Implementasi Kebijakan	9
2. Manajemen Mutu	13
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	18
4. Implementasi Mutu Pelayanan Kesehatan	19
D. Definisi Konseptual	21
E. Definisi Operasional	22
F. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	24

2. Alasan Analisis Penelitian	24
3. Alasan Pemilihan Lokasi	24
4. Jenis Data	25
5. Tehnik Pengumpulan Data	25
6. Tehnik Analisis Data	26

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Umum Wilayah Puskesmas Puskesmas Depok II ..	27
B. Kondisi Pelayanan dan Tenaga Kesehatan	27
1. Sarana Fisik	27
2. Sarana dan Prasarana Penunjang Medik	28
3. Sarana Tenaga	30
4. Kegiatan Pokok Puskesmas Depok II	31
5. Pelayanan Inovasi	31
C. Pembangunan Kesehatan Puskesmas Depok II	32
1. Visi	32
2. Misi	32
3. Kebijakan Umum	33
4. Motto	33
5. Prinsip Pelayanan Prima	33
D. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Puskesmas Depok II	34
E. Jumlah Kunjungan Puskesmas Depok II	36
F. Alur Pelayanan Puskesmas Depok II	37
G. Struktur Organisasi Puskesmas Depok II	38

H. ISO 9001:2008	39
1. Ciri ISO 9001:2008	41
2. Manfaat ISO 9001:2008	42
3. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	43
4. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	45
5. Tahapan-tahapan Menuju Sertifikasi ISO 9001:2008 ...	57

BAB III ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi ISO 9001: 2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2010 di Puskesmas Depok II Condongcatur Sleman Yogyakarta	63
1. Fokus Kepada Pelanggan	64
2. Kepemimpinan	67
3. Keterlibatan Orang	69
4. Pendekatan Proses	70
5. Manajemen dengan Pendekatan Sistem	71
6. Perbaikan Berkesinambungan	73
7. Keputusan Berdasarkan Fakta	74
8. Hubungan dengan Pemasok	77
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi ISO 9001: 2008 Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2010 di Puskesmas Depok II Condongcatur Sleman Yogyakarta.....	79

1. Komunikasi	79
2. Sumberdaya	85
3. Disposisi	92
4. Struktur Birokrasi	99

AB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	112
B. Saran.....	114

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Sarana Fisik Puskesmas Depok II	28
Tabel 2.2 Sarana dan Prasarana Penunjang Medik Puskesmas Depok II	28
Tabel 2.3 Kunjungan Pasien Puskesmas Depok II	36
Tabel 3.1 Jadwal Pelayanan Kesehatan	65
Tabel 3.2 Data Kegiatan Penyuluhan Puskesmas Depok II Tahun 2010.....	82
Tabel 3.3 Sasaran Mutu Puskesmas Depok II Periode April-September 2010	84
Tabel 3.4 Daftar Pegawai Depok II Tahun 2010	86
Tabel 3.5 Daftar Pegawai Depok II Berdasarkan Jabatan	87
Tabel 3.6 Data Pendapatan Rawat Jalan Puskesmas Depok II Tahun 2010..	89
Tabel 3.7 Kunjungan Pasien Puskesmas Depok II Tahun 2009	98
Tabel 3.8 Kunjungan Pasien Puskesmas Depok II Tahun 2010	99