

## Kajian penerapan delapan prinsip manajemen kualitas berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet Jakarta Selatan tahun 2007

Agus Fitri Angga, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342726&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tersebut, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2002 menerapkan standar mutu ISO 9001:2000, dan salah satu Puskesmas yang dijadikan sebagai pilot project standar mutu tersebut adalah Puskesmas Kecamatan Tebet. Berdasarkan hasil laporan kegiatan Puskesmas Kecamatan Tebet tahun 2005, masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat mengganggu pelayanan yang diberikan.

Lokasi penelitian adalah Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian terhadap penerapan delapan prinsip manajemen kualitas berdasarkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari 6 (enam) orang, yaitu Kepala Dinas Kesehatan DKI Jakarta, Kepala Suku Dinas Kesehatan Masyarakat Kodya Jakarta Selatan, Kepala Puskesmas Kecamatan Tebet, Management Representative Puskesmas Kecamatan Tebet, Kepala Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet, dan satu orang petugas dokter di poli umum.

Hasil penelitian ini adalah ditemukan bahwa penerapan prinsip fokus pada pelanggan telah dilaksanakan secara rutin melalui kegiatan temu pelanggan, survey kepuasan pelanggan. Penerapan prinsip kepemimpinan juga telah berjalan baik, dibuktikan dengan pemimpin mampu memberikan pemahaman, motivasi, dan memupuk rasa memiliki kepada karyawannya. Penerapan prinsip melibatkan semua orang telah berjalan, dengan dilibatkannya karyawan dalam memutuskan suatu keputusan bersama, dengan memberikan kesempatan melalui brainstorming.

Sementara itu penerapan prinsip pendekatan pada proses juga telah berjalan, yaitu dengan telah terpenuhinya sasaran mutu yang telah ditetapkan. Penerapan prinsip pendekatan sistem dalam manajemen juga telah berjalan. Manajemen memberikan tanggung jawab dalam pelaksanaan operasional di poli umum dengan melakukan audit internal. Penerapan prinsip perbaikan terus menerus telah berjalan baik, dengan adanya kegiatan pemantauan rutin dari management representative dan adanya rapat internal serta audit internal maupun eksternal. Penerapan prinsip pengambilan keputusan berdasarkan fakta juga telah berjalan baik, ketidaksesuaian dalam pelayanan yang ditemukan segera diperbaiki. Penerapan prinsip hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok juga telah berjalan baik, yaitu dengan adanya komitmen yang tinggi dari dinas kesehatan dan sulcu dinas kesehatan masyarakat kodya Jakarta Selatan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang ditunjukkan dalam bentuk binwasdal rutin.

Disarankan agar penerapan prinsip manajemen mutu ISO 9001:2000 yang telah berjalan baik dapat dipertahankan konsistensinya, sehingga dapat menjadi bahan acuan bagi instansi kesehatan lain dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

<hr>

Puskesmas, is one of the public services in community health in Indonesia. In addition to fulfill the quality service, in 2002, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta applied the ISO 9001:2000 Quality Management Systems with Puskesmas Kecamatan Tebet as the pilot project. Refers to annual report of activity in Puskesmas Kecamatan Tebet 2005, there was still problem that could rise disturbance of the quality service. The research location is in Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet. The goal of this research is to describe the appraisal of the implementation of eight quality management principles based on ISO 9001 :2000 Quality Management Systems.

This research uses the qualitative methods with case study models. The needed of accurate information were filled with depth interview technique to the informants. Informants in this research were Head of Dinas Kesehatan DKI Jakarta, Head of Suku Dinas Kesehatan Masyarakat Kodya Jakarta Selatan, Head of Puskesmas Kecamatan Tebet, Management Representative Puskesmas Kecamatan Tebet, Manager of Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet, and a poli umum's doctor.

The conclusions of this research are: 1) the implementation of customer focus principles, find out in customer conferences and customer satisfying surveys. 2) The implementation of leadership principles, find out in manager capabilities to motivate, to increase officer's knowledge, and to raise officer's sense of belonging. 3) The implementation of involvement of people principles, find out in involving officer with decision making process through brainstorming. 4) The implementation of process approach principles, find out in quality targets which is achieved. 5) The implementation of system approach to management principles, find out in decision to delegate responsible in poli umum daily activities. 6) The implementation of continual improvement, find out in management representative monitoring activities and internal meeting and internal either external audit. 7) The implementation of factual approach to decision making, find out the action of service maintenances, 8) The implementation of mutually beneficial suppliers' relationship, conduct in strong commitment to ISO 9001:2000.

Recommended, for strengthen the consistency of good implementation in quality management principles ISO 9001:2000, being benchmark for others community health institution to implement quality management systems ISO 9001:2000.