



**PEMERINTAH KOTA  
DENPASAR**



# **IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN BERBASIS SMM ISO 9001;2008**

**KEPALA PUSKESMAS II DENSEL  
(dr. A.A.A.A. CANDRAWATI)**



# PROFIL PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN

• Lokasi : Jl. Danau Buyan III, Kelurahan Sanur  
Denpasar Selatan

- Merupakan Puskesmas Rawat Jalan
- Berdiri Tahun 1983
- Luas Wilayah : 13,11 Km<sup>2</sup>
- Wilayah Kerja : 4 Desa/Kelurahan
  - 32 banjar/ 35 posyandu
  - 3 Puskesmas Pembantu
- Jumlah Penduduk Tahun 2011: 43.934 orang
- Jumlah kepadatan penduduk : 0,3 orang/m<sup>2</sup>
- Jumlah Rata-Rata Kunjungan : 175 Orang/Hari
- Kasus tertinggi : ISPA



# Sumber Daya Manusia

Jumlah Tenaga : 34 Orang + 9 Orang tenaga Outsourcing

- Pegawai Negeri Sipil :
  - Dokter Umum : 4 orang
  - Dokter Gigi : 3 orang
  - Perawat : 9 orang
  - Bidan : 6 orang
  - Ass. Apoteker : 2 orang
  - Nutrisionis : 1 orang
  - Analis : 1 orang
  - Tenaga Umum (Loket): 1 orang
  - Perawat Gigi : 2 orang
  - SKM : 1 orang
  - Teknik Lingkungan : 1 orang
  - Sanitarian : 2 orang
- Outsourcing :
  - Sopir : 1 orang
  - Pembantu Locket : 2 orang
  - Penjaga Malam : 2 orang
  - Cleaning Service : 2 orang
  - Pengelola Sampah : 1 orang
  - Petugas Parkir : 1 orang
- Pegawai Tidak Tetap:
  - Bidan : 1 orang

# JENIS LAYANAN

## A. Jenis Layanan Dalam Gedung

1. Loket Pendaftaran
2. Kasir
3. **Antrean Digital**



***Sistem antrean digital dan layanan Loket Pendaftaran dengan Sistem Komputerisasi***

# Jenis Layanan Dalam Gedung

## 3. Poli Umum



*Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum*

## 4. Poli Anak



*Pelayanan khusus anak-anak umur < 13 tahun juga dilaksanakan MTBS untuk pasien usia < 5 tahun*



## **Jenis Layanan Dalam Gedung**

### **5. Poli Imunisasi**



***Melayani Imunisasi Dasar  
Pada Bayi***

### **6. Poli Kesehatan Ibu & Anak**



***ANC (Ante Natal Care)  
pemeriksaan kehamilan***



# Jenis Layanan Dalam Gedung

## 7. Poli Keluarga Berencana



*Melayani KB Suntik, Pil, kondom, IUD, dan Implant*

## 8. Poli GIGI



*Pelayanan Poli Gigi dengan peralatan modern*



# Jenis Layanan Dalam Gedung

## 9. Laboratorium



*Laboratorium merupakan unit penunjang dalam pelayanan kesehatan*

## 10. Apotek



*Pelayanan obat puyer telah menggunakan alat Pulverizer dan selling machine*





# Jenis Layanan Dalam Gedung

## 11. UGD Jam Kerja



*Pelayanan di UGD*



*Tindakan nebulizer*

## 12. Klinik TB



*Konsultasi TB membantu pasien TB dalam penyembuhan, konseling cara minum obat serta cara pencegahan penularan TB*



# Jenis Layanan Dalam Gedung

## 13. Klinik Sanitasi



***Klinik Sanitasi membantu mengatasi penyakit-  
penyakit yang berbasis lingkungan***

## 14. Klinik Gizi



***Klinik Gizi memberikan konseling pada kasus-kasus penyakit degeneratif seperti : hipertensi, DM dan juga masalah gizi***



## Jenis Layanan Dalam Gedung

### **15. Klinik IMS**



***Klinik IMS Tunjung Biru dikembangkan untuk menurunkan kasus Infeksi Menular Seksual (IMS)***

### **16. Klinik VCT**




***Launching Klinik VCT Jempiring Asri Tahun 2008 untuk mencegah peningkatan kasus HIV/AIDS***



## **B. Jenis Layanan Luar Gedung**

- **Puskesmas Keliling**
- **Posyandu Balita / Lansia**
- **Pemeriksaan Sulinggih**
- **Safari Kesehatan**
- **P3K**
- **Pemeriksaan DKP dan PWRI ( terjadwal )**
- **SDIDTK ( Stimulasi, Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang ) untuk TK dan Play Group**
- **Screening/penjaringan kesehatan ( SD, SMP dan SMA )**
- **Pembinaan Dokter Kecil**
- **UKGS ( sikat gigi massal )**
- **Care Seeking untuk kasus Pneumoni**
- **Rehidrasi oral**
- **Perkesmas ( Perawatan Kesehatan Masyarakat ) untuk kasus penyakit kronis**
- **BIAS ( Bulan Imunisasi Anak Sekolah )**
- **PHBS ( Perilaku Hidup Bersih dan Sehat )**
- **Surveilance/PE (Penyelidikan Epidemiologi)**
- **Penyuluhan (Sekolah / Banjar/Café / Masyarakat)**



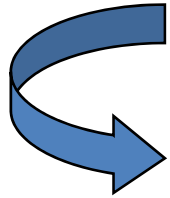
# **IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN**

**PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN**

**BERDASARKAN ISO 9001;2008**

# DEFINISI MUTU ( DEPKES )

## Mutu Pelayanan Kesehatan



Tingkat kesempurnaan pelayan kesehatan yg memuaskan pelanggan sesuai dgn tingkat kepuasan rata2 pelanggan serta diberikan sesuai standar dan etika profesi.

# PRINSIP SMM ISO 9001;2008

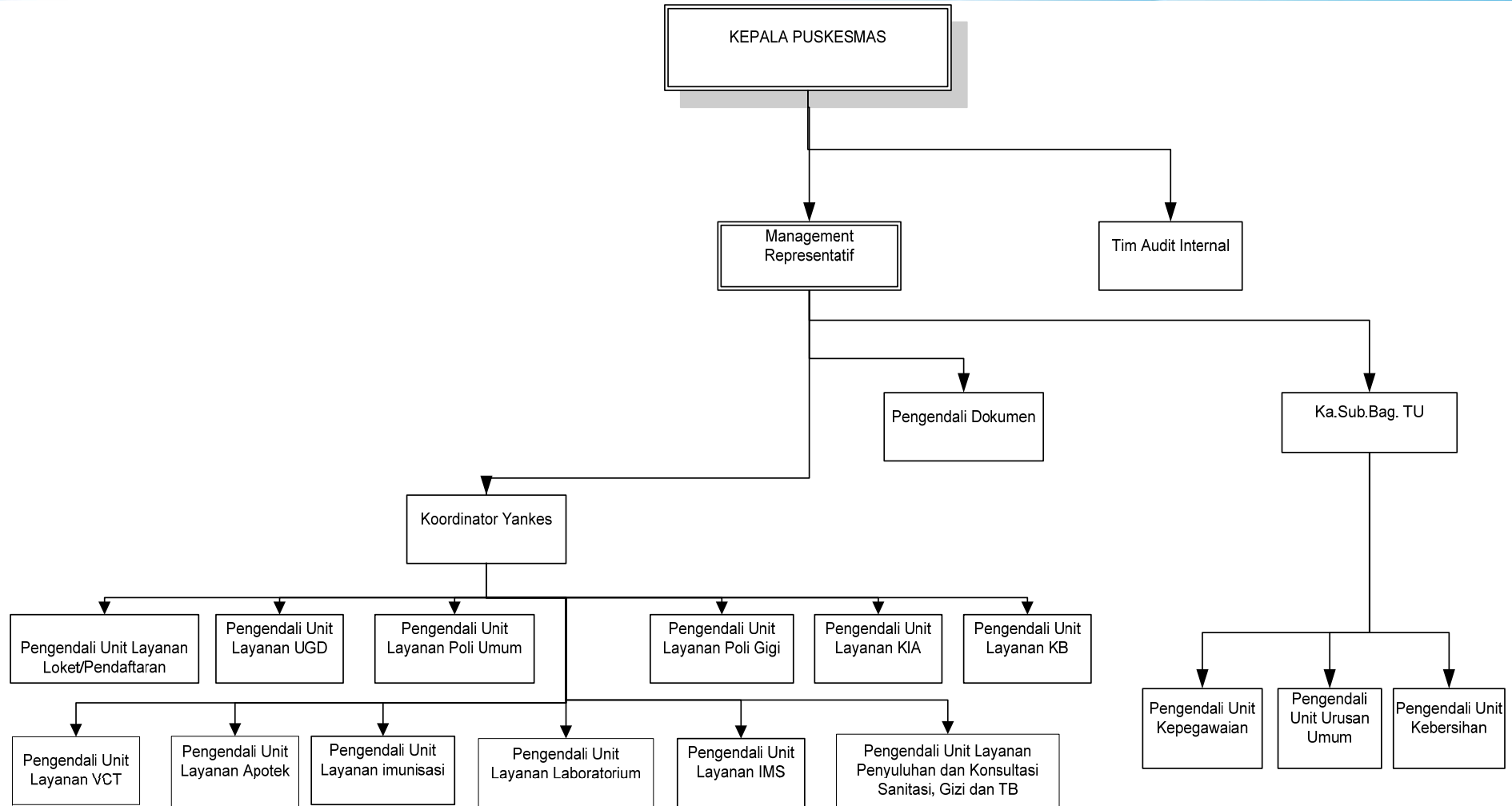
1. Berorientasi pada kepuasan pelanggan
2. Manajemen dengan pendekatan sistem dan proses
3. Perbaikan yang berkesinambungan
4. Adanya kepemimpinan dan keterlibatan personil

## TAHAPAN PENERAPAN SMM ISO 9001;2008 DI PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN

TAHAPAN	WAKTU
I. Persiapan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi</li> <li>• Pelatihan</li> </ul>	30 Juni – 11 Juli 2009
II. Pembuatan Dokumen	21 Juli – 4 September 2009
III. Implementasi	9 September 2009
IV. Evaluasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Audit Internal :</li> <li>▪ Audit Internal 3-R :</li> <li>▪ Rapat Tinjauan Manajemen ( RTM )</li> <li>▪ Pra audit eksternal (AIMS Jakarta) :</li> </ul>	6, 9, 10 Oktober 2009 21 Oktober 2009 16 Oktober 2009 26 – 27 Oktober 2009
V. Sertifikasi <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Audit eksternal dokumen (Sucofindo) :</li> <li>▪ Audit Eksternal Implementasi/Sertifikasi (Sucofindo)</li> </ul>	12 Nopember 2009 23 -24 Nopember 2009
V. Surveilans Audit	Tahun 2010 - 2012



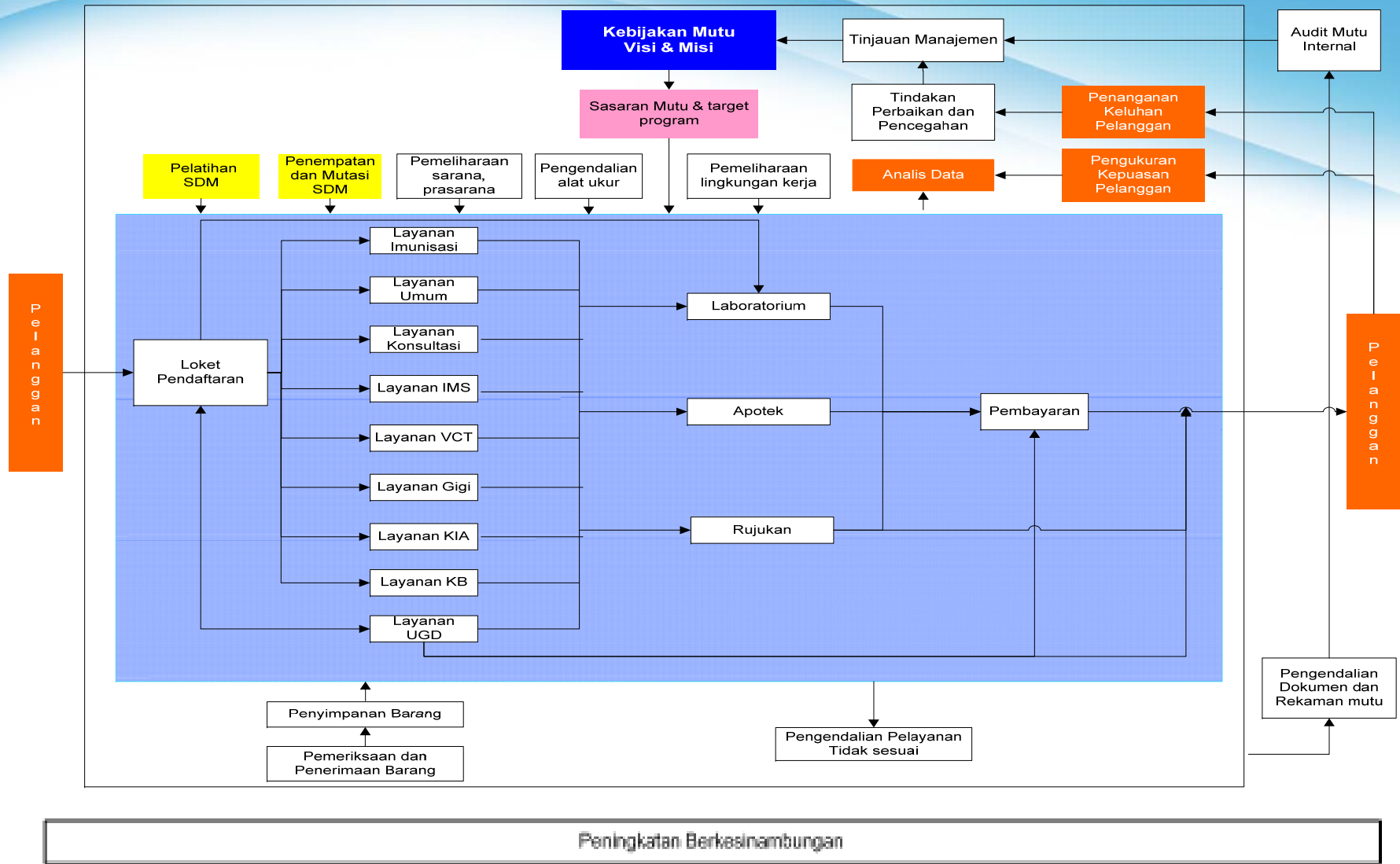
# Struktur Organisasi SMM ISO 9001;2008 Puskesmas II Denpasar Selatan



# RUANG LINGKUP PENERAPAN SMM ISO 9001;2008

- Layanan dalam gedung dan pendukung terdiri dari :
  1. Layanan Pendaftaran
  2. layanan Poli Umum (anak, umum, lansia)
  3. Layanan Poli Gigi
  4. Layanan UGD
  5. Layanan KIA dan KB
  6. Layanan Laboratorium
  7. Layanan Penyuluhan dan Konsultasi Sanitasi, Gizi dan TB
  8. Layanan Apotik
  9. Layanan VCT
  10. Layanan IMS
  11. Layanan Imunisasi
  12. Layanan Pendukung : Gudang Obat dan Ketatausahaan

# ALUR PROSES LAYANAN



Pengelolaan Puskesmas Profesional & Komprehensif dengan 4 Perspektif :

- Pengelolaan SDM
- Pengelolaan Pelanggan
- Pengelolaan Proses Layanan
- Pengelolaan keuangan dan target program

# IMPLEMENTASI

## I. PERENCANAAN

- SDM :
  - tim Inti ISO 9001;2008
  - tim audit internal
  - tim audit 3R
  - tim petugas piket
  - tim kendali mutu
- Dokumen
  - Pedoman Mutu
  - Prosedur mutu
  - protap, RM, RMM
  - Formulir, Catatan Mutu
- Sarana
  - Alat-alat Kesehatan ( terkalibrasi )
- Peraturan Tata Tertib Puskesmas

## II. Pelaksanaan

Kegiatan	waktu
Pengelolaan daftar tilik sasaran mutu	Setiap hari Kerja
Pengelolaan kebersihan area tiap hati	Setiap hari Kerja
Pengelolaan daftar tilik infrastruktur	Sesuai jadwal
Penulisan Register	Setiap Hari Kerja
Mengendalikan dokumen Eksternal, Internal, Formulir , Catatan Mutu,	Setiap hari Kerja
Melaksanakan pelayanan/tindakan sesuai protap	Setiap hari Kerja
Melaksanakan Pelatihan Internal	4 kali setahun
Kerja Bhakti dalam dan luar gedung	2 minggu sekali

Kegiatan	Waktu
Rekap Respon Time	Setiap hari kerja
Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat	Setiap 6 bulan
Kalibrasi Alat Medis	Setiap Tahun
DRK ( Diskusi Refleksi Kasus )	Setiap Bulan
Membuat Peta Kompetensi Petugas	Setahun Sekali
Rekap Keterlambatan/ijin/permisi	Setiap Minggu
Pelaksanaan Absen sidik jari dan absen contreng oleh petugas piket absen	Setiap Hari kerja
Rekap kepuasan masyarakat harian	Setiap hari kerja
Pemeliharaan Lingkungan Kerja	Setiap tahun

# III. EVALUASI

Kegiatan	WAKTU
Evaluasi SMM ISO 9001;2008 - Evaluasi daftar tilik sasaran mutu - Evaluasi audit 3R - Evaluasi audit internal - Rapat tinjauan manajemen - Audit eksternal	Setiap Bulan Setiap 3 Bulan Setiap 6 bulan Setiap 6 bulan Setiap Tahun
Pelaksanaan penilaian IKM	Setiap 6 bulan
Evaluasi Kepuasan masyarakat Harian	Setiap Bulan
Evaluasi respon time	Setiap Bulan
Evaluasi kepatuhan petugas kepada protap	Setiap 3 Bulan
Evaluasi kepatuhan petugas terhadap tata tertib	Setiap Bulan
Evaluasi pengaduan masyarakat	Setiap Bulan
Penilaian kebersihan halaman / kebun	Setiap bulan

# MANFAAT dan KENDALA

## A. MANFAAT :

- Keteraturan dalam memberikan pelayanan
- Meningkatkan kedisiplinan pegawai baik dalam jam kerja maupun dalam administrasi
- Pelayanan sesuai dengan prosedur sehingga terhindar dari mal praktek
- Pendokumentasian dokumen lebih terkendali
- Pengendalian mutu lebih sistematis
- Koordinasi lebih baik
- Ketidaksesuaian layanan terdeteksi sejak awal



## B. KENDALA :

- Keterbatasan SDM
- Tidak mengelola dana
- Terbatasnya Dana
- Sarana dan prasarana kurang memadai
- Kurangnya pelatihan kompetensi petugas

**TERIMA KASIH**