

MEMBANGUN BUDAYA MUTU DI PUSKESMAS



dr. ESTY MARTIANA RACHMIE
DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA

MUTU ?

- ☀ **Makna berlainan bagi setiap orang**
- ☀ **Tergantung konteksnya**



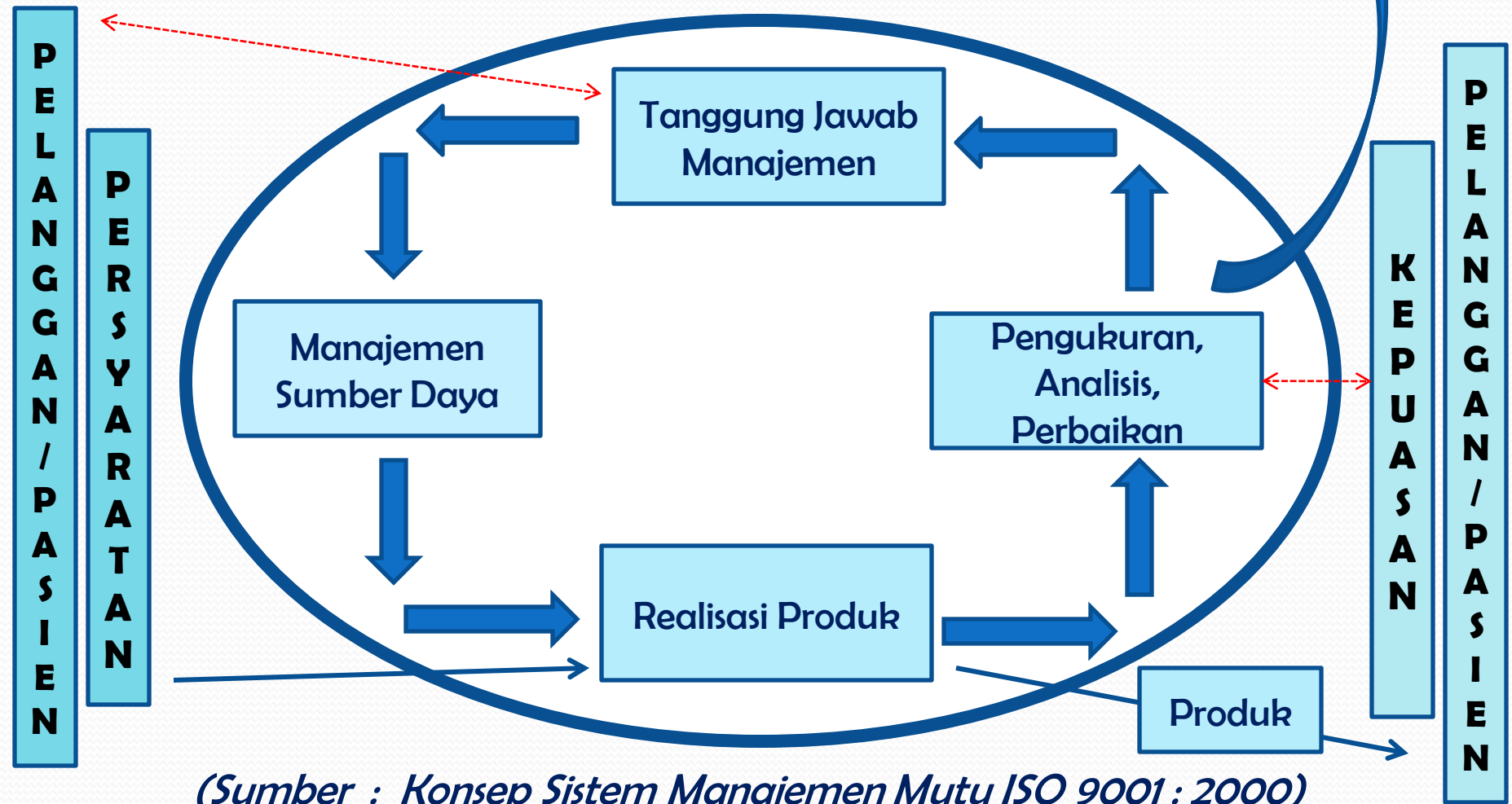
ELEMEN-ELEMEN MUTU

- ☀ **Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan**
- ☀ **Mencakup : produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan**
- ☀ **Merupakan kondisi yang selalu berubah.**

Goetsek & Davis (1994, P. U)

“Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi / melebihi harapan”

**SISTEM MANAJEMEN MUTU
PENINGKATAN BERKELANJUTAN**



(Sumber : Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000)

GAMBARAN UMUM KOTA SURABAYA



- @ **Luas Wilayah** : **326,37 Km²**
 - @ **Jumlah Penduduk** : **2.866.841 Jiwa (Th. 2008)**
 - @ **Jumlah Puskesmas** : **53 Puskesmas**
 - @ **Jumlah Pustu** : **70 Pustu**
 - @ **Jumlah Personil** :
 - PNS = 1.048 org
 - Non PNS = 453 org**(Pusk. & Pustu)**
- (Th. 2008)**

Juran's Three Basic Step to Progress :

- 1) Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak;**
- 2) Mengadakan pelatihan secara luas;**
- 3) Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.**

TUPOKSI PUSKESMAS

- 1) **Membina peran serta masyarakat (dalam bidang kesehatan)**
- 2) **Mewujudkan pembangunan berwawasan kesehatan;**
- 3) **Memberi pelayanan kesehatan.**



UPAYA PENINGKATAN MUTU PUSKESMAS (DI SURABAYA)

- 1) Meningkatkan Sarana / Prasarana**
- 2) Meningkatkan SDM**
- 3) Meningkatkan Manajemen (Sistem)**
- 4) Meningkatkan Kemitraan**



PENINGKATAN SARANA & PRASARANA DI PUSKESMAS



1) Perbaikan Fisik / Bangunan Puskesmas









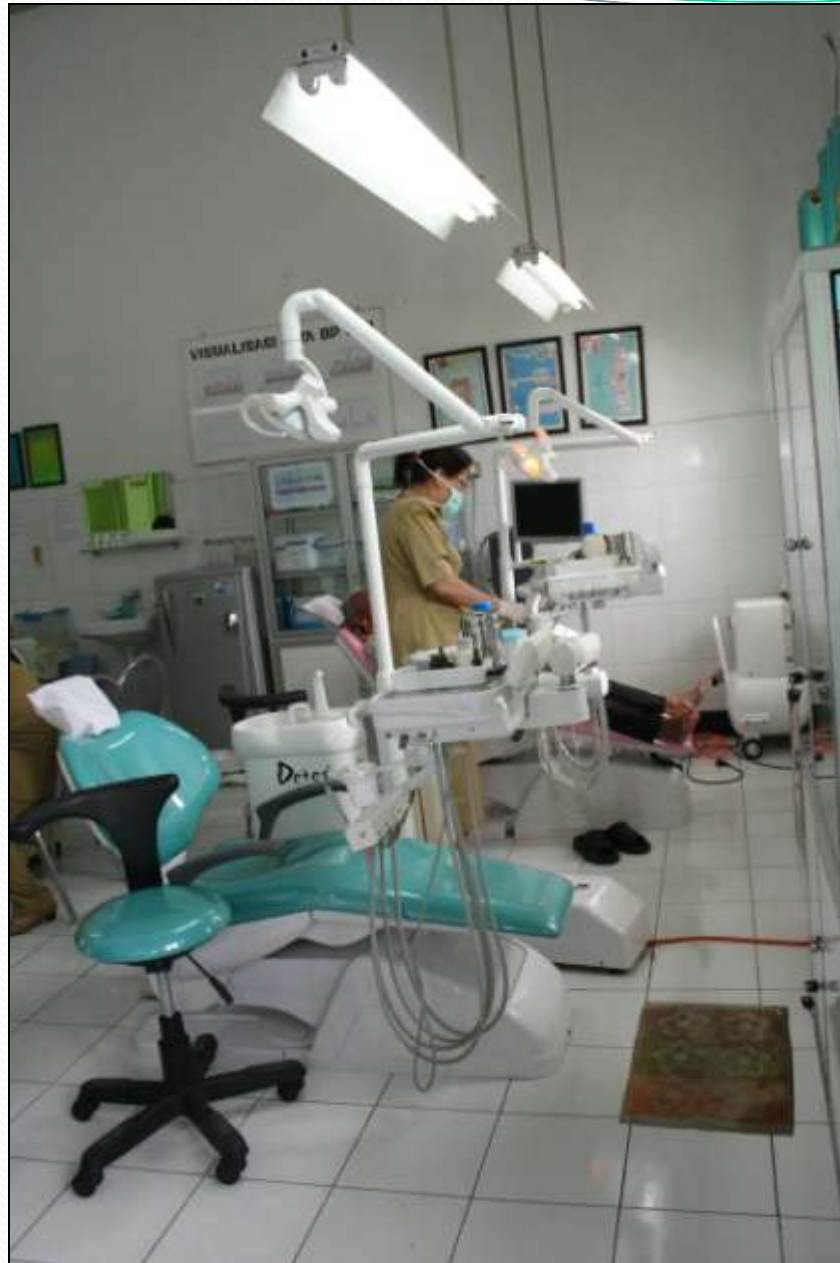


2) Kelengkapan Peralatan Medis

















2) Kelengkapan Peralatan Non-Medis





















PENINGKATAN SDM DI PUSKESMAS

a) Kuantitas

→ Mencukupi jumlah dan jenis tenaga tetap dengan tenaga kontrak
(Tabel terlampir)



Lanjutan Peningkatan SDM di Puskesmas.....

NO	Jenis Tenaga	Jumlah Tenaga Th 2008	
		PNS	Non-PNS
1.	Dokter Spesialis	4	0
2.	Dokter	113	53
3.	Dokter Gigi	94	20
4.	Dokter Gigi Spesialis	1	18
5.	Apoteker	53	6
6.	Asisten Apoteker	0	0
7.	Bidan	46	1
8.	Perawat	79	43
9.	Analisis Kesehatan	0	0
10.	Sanitarian	17	20
11.	Nutrisionis	9	10
12.	Lain-lain	632	282
Jumlah		1.048	453

b) Kualitas

→ Peningkatan Pelatihan-Pelatihan



1) Team Building



















2) Pelatihan Bidang Medis



DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA
DIKLAT FUNGSIONAL KESEHATAN
BAGI TENAGA ASISTEN APOTeker
Surabaya, 4 - 5 Agustus 2008

ISSUE HUKUM YANG MUNCUL

- Siapakah yang bertanggung jawab dalam hubungan pekerja farmasi dengan pasien?
- Bagaimana batas-batas tanggung jawab apoteker dan asisten apoteker pada bidang pekerjaan kefarmasian?















3) Pelatihan Bidang IT / Manajemen

TRAINING PETUGAS IT PUSKESMAS



TRAINING PETUGAS IT PUSKESMAS







PENINGKATAN MANAJEMEN

1) Sistem Informasi Manajemen

- ☀ Pendaftaran Pasien**

- ☀ Puskesmas Online**

2) Standarisasi Pelayanan

- ☀ SPM**

- ☀ ISO**





TAMPILAN PROGRAM PUSKESMAS ONLINE



The image shows a web browser window displaying the login page for 'Puskesmas System'. The browser's address bar shows 'http://localhost/'. The page features a logo with a globe and the text 'Puskesmas System'. Below the logo, there are two input fields: 'ID Pengguna:' and 'Password:'. To the right of the password field is a small icon of a person's profile. Below the input fields are two buttons: 'Batal' (Cancel) and 'Masuk' (Login). At the bottom of the page, there is a dark bar with the text 'PLEASE_LOGIN' in green.

http://localhost/

Puskesmas System

ID Pengguna:

Password:

PLEASE_LOGIN

TAMPILAN PROGRAM PUSKESMAS ONLINE

Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://localhost/

Go

Daftar Pasien Master Data Daftar Antrian Log Out

000002 ok

No	Urutan	Tanggal	Kode Pasien	Nama	Alamat	Tujuan
Jumlah Pasien : 0 Tidak Ada Data						

Pasien

No Pasien: 900024

Pasien: slamet

Search Add Save Cancel Delete

start finger Adobe Photoshop Mozilla Firefox Pasien 10:24 AM

TAMPILAN PROGRAM PUSKESMAS ONLINE

Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://localhost/

Daftar Pasien Master Data Daftar Antrian Log Out

Jumlah Pasien : 771

Kode Pasien	Nama	Kepala Keluarga	Alamat	Usia	Tanggal Registrasi	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan	Status	Keterangan Status	Ilo Askes
000002	budi wlyatno	budi wlyatno	ahmad yani 58	50	2007-11-21	L			askes	0	1301030223375
000004	efan ma	dihofin	gembili raya 81b	25	2007-11-21	L			biasa	0	
000006	umaiyah	umaiyah	jagir sidoresmo 6/24	50	2007-11-21	P			biasa	0	
000006.1	m. ridwan	umaiyah	jagir sidoresmo 6/24	27	2007-11-21	L			biasa	0	
000007	ninik mudjati		bumiarjo 4/49c	0	2007-11-21	P			askes	0	1301120204549
000008	sahmiati	ari saelan	joyoboyo no 52	60	2007-11-21	P			biasa	0	
000008.1	wakiyem	ari saelan	joyoboyo no 52	0	2007-11-21	P			biasa	0	
000008.2	tulang	ari saelan	joyoboyo no 52	76	2007-11-21	L			biasa	0	
000008.3	sutini	ari saelan	joyoboyo no 52	60	2007-11-21	P			biasa	0	
0000100	Tateg p mekarodka	Marsito	Tales langgar 30	17	2007-11-21	L			askes	0	1301020954259

Filter PageSize: 10 20 50 100

First| Prev | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 ... | Next | Last

Done

start My Documents Adobe Photoshop Mozilla Firefox 10:08 AM

KEMITRAAN

1) Dengan RS²

- ☀ **Dokter Spesialis di Puskesmas**

- ☀ **Pembinaan Posyandu**

2) Dengan Institusi Pendidik Kesehatan

- ☀ **Daerah Binaan**

- ☀ **Transfer Pengetahuan**





21 KLINIK SPESIALIS & CHN

Membeli obat sesuai Resep/Indikasi
**Setiap Pembayaran
Yang Anda Lakukan**

**PELAYANAN DOKTER SPESIALIS
PUSKESMAS JAGIR**

SULIT dan KELANDAN
SENIN, RABU dan JUMAT
JAM 08.00 - 11.00 WIB

ANAK
SENIN - JUMAT
JAM 08.00 - 10.00 WIB

GYNSTETIK dan GINEKOLOGI
RABU dan KAMIS, JUMAT
(PELAYANAN USG)
JAM 08.00 - 11.00 WIB



PUSKESMAS YANG TELAH DI ISO

TOGETHER WE SHARE FOREVER IN HEART

Aisya
1113008

Iqbal

purah

Pratikha
1113015

Dia

KEEP THE FAITH

M. Hana

Laila

Ima Desian

Handwritten signatures and notes on the left side of the poster.



Handwritten signatures and notes on the right side of the poster.

Lenny...!!! Dagus ???

Handwritten signatures and notes at the bottom left.

Handwritten signatures and notes at the bottom center.

Handwritten signatures and notes at the bottom right.

M. Myra

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Kepuasan Pasien



Tujuan Kami.....
Kunci Pelayananku
♥ Adalah Hati ♥

Handwritten testimonials in Indonesian:

- "Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter di sini. Mereka sangat ramah dan profesional." - [Name]
- "Perawatnya sangat baik, sabar, dan perhatian. Saya merasa nyaman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat ahli dan komunikatif. Saya sangat menghargai pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]
- "Perawatnya sangat ramah dan profesional. Saya merasa nyaman dan aman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]
- "Perawatnya sangat baik, sabar, dan perhatian. Saya merasa nyaman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat ahli dan komunikatif. Saya sangat menghargai pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]
- "Perawatnya sangat ramah dan profesional. Saya merasa nyaman dan aman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]
- "Perawatnya sangat baik, sabar, dan perhatian. Saya merasa nyaman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat ahli dan komunikatif. Saya sangat menghargai pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]
- "Perawatnya sangat ramah dan profesional. Saya merasa nyaman dan aman di sini." - [Name]
- "Dokternya sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan." - [Name]
- "Pelayanan yang sangat baik dan profesional. Saya sangat puas dengan hasil perawatan yang saya dapatkan." - [Name]













Unit Pendaftaran

BARU

LAMA

















WQA
Worldwide Quality Assurance
Jakarta@wqa

CONGRATULATIONS
For The Successful Certification Of
The ISO 9001 : 2000
From
Worldwide Quality Assurance (WQA)


DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BA











TERIMA KASIH