

**PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) PADA PUSKESMAS
BOJONGSOANG UNTUK MEMENUHI *REQUIREMENT* ISO 9001 : 2008 KLAUSUL
4 DAN 5 MENGGUNAKAN METODE *BENCHMARKING***

***QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) DESIGN ON PUSKESMAS
BOJONGSOANG TO MEET THE REQUIREMENT OF ISO 9001:2008 CLAUSE 4 AND
5 USING BENCHMARKING METHOD***

Mugni Rifki¹, Sri Widaningrum², Muhammad Iqbal³

^{1,2,3}Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹mugni.rifki@gmail.com, ²swidaningrum@yahoo.com, ³iqbal.stradivari@gmail.com

Abstrak

Puskesmas Bojongsong merupakan salah satu unit penyedia pelayanan kesehatan yang ada di kabupaten Bandung. Puskesmas Bojongsong berada dibawah naungan Pemkab Bandung mulai efektif memberikan pelayanan sejak 27 Januari 2010. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, puskesmas Bojongsong berperan dalam peningkatan tingkat kesehatan masyarakat. Untuk tujuan tersebut diperlukan suatu sistem manajemen yang mengatur dan mengendalikan mutu pelayanan. Namun puskesmas Bojongsong belum memiliki sistem manajemen mutu. Oleh sebab itu perlu dirancang sistem manajemen mutu yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008.

Dalam merancang sistem manajemen mutu Puskesmas Bojongsong, data yang digunakan adalah data eksisting Puskesmas Bojongsong; data benchmarking Puskesmas Pasundan dan Margahayu; serta klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008. Setelah didapatkan data tersebut, dilakukan analisis dengan membandingkan data klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 yang diperoleh dari puskesmas mitra *benchmarking* dengan data eksisting untuk menentukan adanya *gap*. Dari analisis tersebut akan menghasilkan suatu usulan rancangan sistem manajemen mutu puskesmas Bojongsong berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5. Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah (1) proses bisnis dan SOP puskesmas Bojongsong yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5. Adapun beberapa SOP tersebut adalah (a) Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (b) Prosedur Tinjauan Manajemen (c) Prosedur Komunikasi Internal.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, SOP, ISO 9001:2008, Proses bisnis, *Benchmarking*

Abstract

Puskesmas Bojongsong is one of health care providers unit in the district of Bandung. Puskesmas Bojongsong under the auspices of Bandung began to effectively provide services since 27 January 2010. As health care providers, Puskesmas Bojongsong role in increasing the level of public health. For this purpose we need a management system to regulate and control the quality of service. But Puskesmas Bojongsong do not yet have a quality management system. Therefore need to be designed a quality management system in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008.

In designing Puskesmas Bojongsong quality management system, the data used are puskesmas Bojongsong existing data; benchmarking data of puskesmas Pasundan and Margahayu, and Clauses 4 and 5 of ISO 9001: 2008. After data are fully gathered, performed the analysis by comparing the data clauses 4 and 5 of ISO 9001: 2008 obtained from benchmarking partner with existing data to determine the gap. From this analysis will produce a draft proposal Puskesmas Bojongsong quality management system based on ISO 9001: 2008 clauses 4 and 5 requirements. The proposed design in this study consist of (1) business process and SOP Puskesmas Bojongsong in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008 clauses 4 and 5.

As for some of the SOP (a) Documents and Records Control Procedure (b) Management Review Procedure (c) Internal Communication Procedure

Keywords : *Quality management system, SOP, ISO 9001:2008, Business process, Benchmarking*

1. PENDAHULUAN

Menurut Depkes tahun 1991, Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat mengembangkan kesehatan masyarakat, yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Kebijakan dasar puskesmas yang dijelaskan dalam Kepmenkes 128/2004 menyatakan bahwa puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk mencapai visi puskesmas tersebut maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa pelayanan preventif, promotif, kuratif, hingga rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan harus melakukan upaya kesehatan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan menerapkan suatu standar ISO 9001:2008 yang dapat menghasilkan sistem manajemen mutu yang baik. ISO 9001:2008 adalah sebuah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengontrol organisasi berkaitan dengan mutu. Sehingga dapat dikatakan bila sebuah perusahaan atau organisasi telah mendapatkan sertifikasi ISO tersebut, berarti telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu dari produk atau jasa yang dihasilkan.

Salah satu puskesmas yang belum tersertifikasi ISO 9001:2008 adalah Puskesmas Bojongsong. Puskesmas Bojongsong belum memiliki sistem manajemen mutu yg memenuhi ISO 9001:2008. Dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2008 diharapkan semua bentuk pelayanan puskesmas Bojongsong dapat meningkat. Peningkatan tersebut dilakukan dengan cara melakukan perbaikan pada persyaratan pelayanan dan tanggung jawab manajemen pada puskesmas tersebut sesuai dengan yang disyaratkan pada klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan masalah yaitu, Bagaimana rancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) pada Puskesmas Bojongsong untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 ?

Agar penelitian ini fokus pada tujuan yang telah ditetapkan, maka ditetapkan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- Perancangan sistem manajemen mutu yang mengacu pada klausul 4 dan 5 pada ISO 9001:2008
 - Klausul 4 (Sistem Manajemen Mutu) kecuali Klausul 4.2.2 (Manual Mutu)
 - Klausul 5 (Tanggung Jawab Manajemen)
- Penelitian ini hanya terbatas pada analisis dan perancangan, tidak sampai tahap implementasi.
- Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya dan waktu.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Menyusun rancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5 di puskesmas Bojongsong.

Melalui penelitian ini, manfaat yang dapat diperoleh adalah memberikan usulan rancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5.

2. DASAR TEORI DAN METODOLOGI

2.1 Landasan Teori

• Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen organisasi yang mengacu pada standarisasi internasional yang difokuskan pada proses kegiatan (ISO 9001). Standarisasi dalam sistem manajemen mutu dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen organisasi, sehingga penerapannya lebih fleksibel. Standarisasi untuk sistem manajemen mutu tercakup dalam standar ISO 9001:2008, yang berisi tentang bagaimana

seharusnya suatu sistem manajemen mutu, aktifitas apa saja yang harus diatur, apa saja dalam aktifitas tersebut yang harus diatur, dokumen apa saja yang harus dibuat dan sebagainya.

- **ISO 9000**

ISO 9000 merupakan kumpulan standar untuk system manajemen mutu (SMM). ISO 9000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian SMM suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

Di dalam ISO 9000 mencakup beberapa standar, yang terdiri dari :

1. ISO 9000:2005 (*Fundamental and Vocabulary*)
Berisi dasar-dasar sistem manajemen mutu dan merincikan istilah-istilah bagi sistem manajemen mutu.
2. ISO 9001:2008 (*Requirements*)
Berisi tentang persyaratan-persyaratan dalam sistem manajemen mutu. Persyaratan –persyaratan tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa klausul, yaitu :
 - Klausul 4 (Sistem Manajemen Mutu)
 - Klausul 5 (Tanggung Jawab Manajemen)
 - Klausul 6 (Manajemen Sumber Daya)
 - Klausul 7 (Realisasi Produk)
 - Klausul 8 (Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan)

- **ISO 9001:2008 Klausul 4**

Klausul 4 ISO 9001:2008 berisi tentang sistem manajemen mutu, isi dari klausul 4 ini adalah :

- 4.1 Persyaratan Umum
- 4.2 Persyaratan Dokumentasi
 - 4.2.2. Pedoman mutu
 - 4.2.3. Pengendalian dokumen
 - 4.2.4. Pengendalian rekaman.

- **ISO 9001:2008 Klausul 5**

Klausul 5 ISO 9001:2008 berisi tentang Tanggung jawab manajemen, isi dari klausul ini adalah :

- 5.1 Komitmen Manajemen
- 5.2 Fokus pada Pelanggan
- 5.3 Kebijakan Mutu
- 5.4 Perencanaan SMM (Sistem Manajemen Mutu)
 - 5.4.1 Sasaran Mutu
 - 5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu
- 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi
 - 5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang
 - 5.5.2 Wakil Manajemen
 - 5.5.3 Komunikasi Internal
- 5.6 Penelahaan Manajemen
 - 5.6.1 Umum
 - 5.6.2 Masukan Penelahaan
 - 5.5.3 Hasil Penelahaan

- **Benchmarking**

Pengertian

Benchmarking adalah metode pendekatan yang dilakukan dengan mengukur dan membandingkan produk barang dan jasa dengan proses-proses beserta prakti-praktiknya terhadap standar yang ditetapkan oleh para pesaing atau mereka yang dianggap unggul dalam bidang tersebut (Del Toro, 1997,p.209)

Tahapan Benchmarking

Proses *benchmarking* terdiri dari lima tahap, antara lain (Karlof dan Ostblom, 1993,p.80-83) :

(1) Menentukan apa yang akan di-*benchmark*

Hampir segala hal dapat di-*benchmark*, di antaranya yaitu suatu proses lama yang memerlukan perbaikan; suatu permasalahan yang memerlukan solusi; suatu perancangan proses baru; suatu proses yang upaya-upaya perbaikannya selama ini belum berhasil, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pada tahap ini perlu terlebih dahulu mendefinisikan proses yang menjadi target *benchmark*, batasan-batasannya, operasi-operasi yang dicakup dan urutannya serta masukan (*input*) dan keluarannya (*output*)

(2) Mengidentifikasi mitra *benchmarking*

Pada tahap ini yang dilakukan adalah menentukan organisasi yang akan menjadi tujuan *benchmarking*. Pertimbangan yang perlu adalah tentunya memilih organisasi lain yang memang dipandang mempunyai reputasi baik bahkan terbaik dalam kategori yang ingin di-*benchmark*.

(3) Mengumpulkan Informasi

Yang dilakukan adalah mengumpulkan data tentang ukuran (kuantitatif) dan standar (kualitatif) yang telah dipilih dari mitra *benchmarking*. Pencarian informasi ini dapat dilakukan melalui hasil-hasil studi, *survey* pasar, *survey* pelanggan, jurnal, majalah, *website*, ataupun kunjungan langsung (*site visit*).

(4) Analisis data

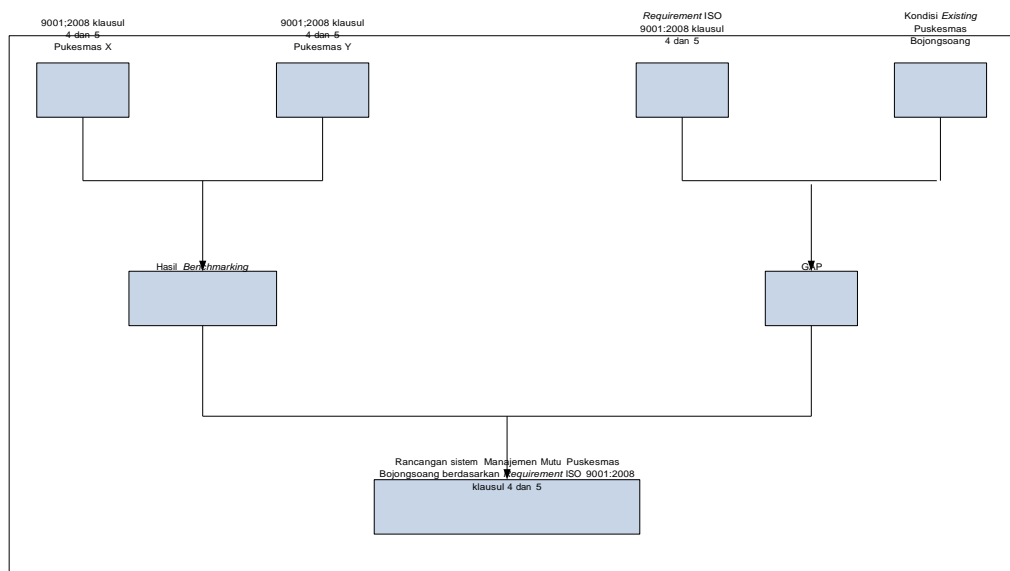
Pada tahap ini, membandingkan data yang diperoleh dari proses yang di-*benchmark* dengan data proses yang dimiliki (*internal*) untuk menentukan adanya *gap*. Pelaku *benchmark* mengidentifikasi mengapa terjadi *gap* dan apa saja yang dapat dipelajari dari situasi ini. Dari sini bisa diidentifikasi hal-hal apa saja yang bisa diperbaiki.

(5) Implementasi

Yang dilakukan pada tahap ini adalah menentukan target perbaikan terhadap proses. Target ini harus realistis dalam hal waktu, sumber daya, dan kemampuan yang ada saat ini, juga terukur dan spesifik seperti tindakan spesifik yang akan diambil, tahapan waktunya, dan siapa yang harus bertanggung jawab. Hasil ini akan diserahkan kepada para pelaksana penjaminan mutu (*executive*) untuk kemudian memantau kemajuan dan mengidentifikasi persoalan-persoalan yang timbul.

2.2 Model Konseptual

Gambar 1 Model Konseptual



3. PEMBAHASAN

Analisis dan perancangan yang dilakukan meliputi beberapa tahap, yaitu :

- **Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk kemudian diolah sebagai masukan bagi tahap selanjutnya. Pengumpulan data yang dilakukan meliputi pengumpulan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer : merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data ini diperoleh dari narasumber dan responden. Data primer yang digunakan adalah data hasil wawancara terkait klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 dan proses bisnis *existing* pada Puskesmas Bojongsoang.

Data Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Bojongsoang

Data ini digunakan untuk mengetahui kondisi *existing* sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh Puskesmas Bojongsoang. Data yang dibutuhkan yaitu proses-proses yang terjadi di Puskesmas Bojongsoang yang terkait dengan klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008. Data ini didapat dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak yang berkepentingan di dalam Puskesmas Bojongsoang. Hasil pengumpulan data tersebut adalah :

Tabel 1 Sistem Manajemen Mutu *Existing* Puskesmas Bojongsoang

Prosedur	Kondisi di Puskesmas Bojongsoang
Pengendalian Dokumen	Puskesmas Bojongsoang belum memiliki dokumentasi kebijakan mutu, sasaran mutu, manual mutu dan dokumen yang dipersyaratkan ISO 9001:2008. Saat ini Puskesmas Bojongsoang masih menjalankan sistem manajemennya dengan menggunakan SOP yang sudah lama dan tidak terdokumentasi dengan baik.
Tinjauan Manajemen	Puskesmas Bojongsoang telah dilakukan rapat tinjauan manajemen secara rutin sesuai jadwal yang telah ditentukan. Puskesmas Bojongsoang belum menetapkan waktu dan pelaksanaan tinjauan manajemen khusus untuk sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
Komunikasi Internal	Puskesmas Bojongsoang telah melakukan <i>briefing</i> pagi harian dan rapat-rapat yang diperlukan dalam mengkoordinasikan program kerja, tetapi komunikasi tersebut belum efektif karena tidak memiliki prosedur yang baik.

2. Data Sekunder : merupakan data dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada sehingga mudah untuk mengumpulkannya. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen Klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008, dokumen IWA 1, dokumen SMM puskesmas lain, serta data mengenai Puskesmas Bojongsoang seperti visi misi dan struktur organisasi.

Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Pasundan

Puskesmas Pasundan mengadopsi, merancang, menerapkan, memelihara dan menyempurnakan secara terus menerus Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tujuan penerapan Sistem Manajemen Mutu ini dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan masyarakat serta memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku secara konsisten dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang diterapkan pada UPT Puskesmas Pasundan yaitu untuk jasa : Pelayanan Medik Dasar Pada Poli Umum, Poli Gigi dan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

UPT Puskesmas Pasundan telah menetapkan dan memelihara prosedur-prosedur sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dengan hirarki dokumen sebagai berikut : Pedoman Mutu – Prosedur Kerja/Prosedur Mutu – Instruksi Kerja/Prosedur Tetap – Formulir.

- Pedoman mutu memberikan informasi umum dan memuat pokok-pokok kebijakan berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu termasuk penjelasan mengenai ruang lingkup persyaratan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan.
- Prosedur Kerja/Prosedur Mutu memberikan uraian rinci mengenai pelaksanaan suatu proses yang harus dilakukan dalam rangka efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- Instruksi Kerja/Prosedur Mutu memberikan penjelasan rinci bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan atau aktifitas tertentu.
- Formulir merupakan format-format isian yang digunakan dalam rangka penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Di Puskesmas Pasundan terdapat beberapa prosedur mutu yang berlaku pada puskesmas tersebut. Adapun daftar prosedur terkait klausul 4 dan 5 yang berlaku pada Puskesmas Pasundan terdiri dari:

1. Prosedur Pengendalian Dokumen dan Data (01/PRO/WM)
2. Prosedur Pengendalian Rekaman Mutu (02/PRO/WM)
3. Prosedur Tinjauan Manajemen (08/PRO/WM)

Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Margahayu Raya

UPT Puskemas Margahayu Raya menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan senantiasa meningkatkan keefektifannya sebagai alat untuk menjamin bahwa proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat beserta kegiatan pendukungnya memenuhi persyaratan ISO 9001:2008/, kebijakan Pemerintah Kota Bandung dan harapan masyarakat.

Seluruh kegiatan UPT Puskemas Margahayu Raya dilakukan secara sistematis dan efektif melalui sistem mutu yang menetapkan proses dan urutan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu, dikendalikan, dimonitor, dianalisa dan dilakukan tindakan yang diperlukan untuk menjamin bahwa kinerja proses pelayanan pengobatan rawat jalan kepada masyarakat beserta kegiatan pendukungnya sesuai dengan yang direncanakan. Puskemas Margahayu Raya senantiasa menganalisa dan mengevaluasi kinerja proses untuk dikembangkan dalam mencapai peningkatan berkesinambungan.

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu UPT Puskesmas Margahayu Raya terdiri atas:

- Manual Mutu, yang menetapkan kebijakan mutu, sasaran mutu dan kebijakan umum sistem manajemen mutu UPT Puskesmas Margahayu Raya dalam memenuhi rincian persyaratan kegiatan ISO 9001:2008 / SNI 19-9001:2008 serta uraian interaksi di antara proses sistem manajemen mutu dan dokumen yang mengacu kepadanya.
- Prosedur, yang merupakan penjabaran dari manual mutu dan memuat pedoman pelaksanaan pekerjaan bagi pegawai di masing-masing Unit.
- Standar Kerja/ Instruksi Kerja dan dokumen sejenis, yang merupakan rincian lebih lanjut dari satu aktivitas atau prosedur dan diperlukan oleh pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu.
- Format, yang merupakan sarana yang digunakan untuk pencatatan bukti (rekaman) pelaksanaan kegiatan sehari-hari.

Adapun dokumen prosedur yang terkait klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 di Puskesmas Margahayu terdiri dari :

1. Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (PM.MR.01)
2. Prosedur Tinjauan Manajemen (PM.MR.03)
3. Prosedur Komunikasi Internal (PM.MR.07)

• **Tahap Analisis dan Usulan**

Pada tahap ini dilakukan beberapa analisis hingga sampai pada usulan rancangan system manajemen mutu. Adapun tahap analisis dan usulan secara lebih lengkap dijelaskan pada keterangan sebagai berikut :

Analisis Metode Benchmarking

Tahap ini dilakukan dengan memanfaatkan data klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 yang didapatkan dari puskesmas lain. Pada tahap ini didefinisikan gap antara puskesmas-puskesmas tersebut dengan menggunakan tahapan benchmarking, sehingga didapatkan suatu rumusan perbaikan dan perancangan untuk sistem manajemen mutu di puskesmas Bojongsong.

Dari hasil analisis tersebut didapatkan hasil bahwa kedua mitra *benchmark* yaitu Puskesmas Pasundan dan Puskesmas Margahayu Raya telah menetapkan dan menerapkan SMM klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008.

Analisis Kondisi Existing Puskesmas Bojongsong dengan Klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008

Pada tahap ini dilakukan analisis kondisi existing Puskesmas Bojongsong dengan klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 untuk merumuskan indikator mutu yang dapat diusulkan kepada Puskesmas Bojongsong dalam rangka pemenuhan requirement ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5. Hasil yang didapat dari analisis ini adalah Puskesmas Bojongsong belum memiliki sistem manajemen mutu dan prosedur yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, maka perlu ditetapkan SMM yang sesuai dengan klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008.

Perancangan Sistem Manajemen Mutu Klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008 Puskesmas Bojongsong

Perancangan Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Bojongsong dilakukan berdasarkan hasil keluaran dari tahapan sebelumnya yang nantinya menjadi *output* dari penelitian ini. Hasil dari rancangan ini berupa suatu Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Bojongsong yang sesuai dengan *requirement* klausul 4 dan 5 ISO 9001:2008. Rancangan yang diusulkan adalah ; prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman, Prosedur Tinjauan Manajemen, dan Prosedur Komunikasi Internal.

Verifikasi

Tahapan terakhir yang dilakukan pada tahap analisis dan usulan ini adalah verifikasi pada Puskesmas Bojongsong tentang usulan rancangan SMM. Apabila rancangan SMM yang dibuat telah sesuai dengan requirement ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5, maka akan lanjut pada tahap analisis hasil rancangan. Sedangkan rancangan yang dibuat belum sesuai, maka dilakukan perancangan ulang hingga diperoleh SMM yang sesuai dengan ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5, serta visi misi Puskesmas Bojongsong.

Tabel 2 Verifikasi Rancangan SMM

Hasil Rancangan	Verifikasi
Apakah rancangan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman telah sesuai dengan persyaratan dan mencakup metode dokumentasi proses-proses dan interaksi dalam layanan puskesmas?	Rancangan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan berisi pedoman penyusunan dan pemeliharaan dokumen dan rekaman puskesmas.
Apakah rancangan prosedur tinjauan manajemen telah sesuai dengan persyaratan dan mencakup langkah-langkah dalam mengevaluasi dan menganalisa kinerja seluruh kegiatan proses pelayanan pada Puskesmas Bojongsong?	Rancangan prosedur tinjauan manajemen telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan telah mencakup proses – proses evaluasi dan kinerja pelayanan puskesmas.
Apakah rancangan prosedur komunikasi internal telah sesuai dengan persyaratan dan mencakup pengelolaan komunikasi di antara pegawai dan unit Puskesmas Bojongsong?	Rancangan prosedur komunikasi internal telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan rancangan SOP pada puskesmas Bojongsoang yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5, sebagai berikut :

1. Rancangan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Prosedur ini telah mencakup identifikasi dokumen dan rekaman kedalam beberapa klasifikasi, penyusunan dokumen di masing-masing unit, sistem distribusi dokumen, dan peninjauan usulan perubahan dokumen.
2. Rancangan prosedur tinjauan manajemen telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Prosedur ini telah mencakup langkah – langkah dalam mengevaluasi dan menganalisa kinerja seluruh kegiatan proses pelayanan pada Puskesmas Bojongsoang.
3. Rancangan prosedur komunikasi internal telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Prosedur ini telah mencakup pengelolaan komunikasi di antara pegawai dengan menggunakan papan pengumuman, pengumuman secara lisan, upacara, media elektronik/*website* dan rapat pertemuan di kalangan pegawai.

Maka dari itu hasil rancangan dari penelitian ini dapat diterapkan dalam lingkungan Puskesmas Bojongsoang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bengt Karlof, Svante Ostblom. 1993. *Benchmarking : a Signpost To Excellent In Quality and Productivity*. New York: John Wiley and Sons
- [2] <http://www.iso.org/iso/home>
- [3] Kementerian Kesehatan. 2015. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2015-2019. <http://www.depkes.go.id/article/view/15040100005/renstra-kementerian-kesehatan-tahun-2015-2019>.
- [4] ISO 9000:2005 *Quality Management System - Fundamentals & Vocabulary*
- [5] ISO 9001:2008 *Quality Management System – Requirements*
- [6] Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Jakarta: PPM