

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008
DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN SLEMAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Management Rumah Sakit



SRI NURYATI
NIM: 20131030110

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008**

DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN SLEMAN

TESIS

**SRI NURYATI
NIM: 20131030110**

Pembimbing I,

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M. Kep

Tanggal.....

Pembimbing II,

Irma Risdiana, MPH., Apt.

Tanggal.....

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008**

DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN SLEMAN

TESIS

**SRI NURYATI
NIM: 20131030110**

Pembimbing I,

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M. Kep

Tanggal.....

Pembimbing II,

Irma Risdiana, MPH., Apt.

Tanggal.....

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2017

Yang Membuat Pernyataan:

SRINURYATI
NIM: 20131030110

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadirat Illahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman” tepat pada waktunya..

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 2, pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program PascaSarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya penulisan tesis ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih, *jazakumullohu khoirun katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Ketua program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah mengizinkan untuk mengikuti studi sampai dengan penyelesaian penulisan tesis ini.
2. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M. Kep., selaku pembimbing I yang telah dengan sabar banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berguna sehingga penulisan tesis ini dapat selesai.
3. Irma Risdiana, MPH., Apt., selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang berguna sehingga penulisan tesis ini dapat selesai.
4. Kepala Dinas Kesehatan selaku atasan langsung penulis yang telah mengizinkan dan mendorong penulis selama mengikuti kegiatan studi sampai selesai saat ini.
5. Kepala Puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman beserta jajarannya, yang telah mendukung penulis selama melaksanakan penelitian hingga selesainya penulisan tesis ini.
6. Suami terkasih Muhammad Daroji, SKM., MPH, Ananda Hanif Arya Panuntun dan Narindera Jati Panuntun yang setia menemani,

mendorong dan menghibur selama kesibukan penulis mengikuti studi dan penulisan tesis hingga selesai.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu sehingga penulisan tesis ini selesai.

Teriring doa semoga kebaikan bapak, ibu, temen-temen dan semuanya selalu mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT., Amin. Penulis sangat menyadari, walaupun sudah diupayakan semaksimal mungkin dalam penulisan ini, tetapi pasti masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis membuka lebar kritik, saran dan masukan untuk perbaikan. Akhirnya, dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis sangat berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan siapapun yang membacanya.

Sleman, Februari 2017

Penulis

MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba- hanyaNya, hanyalah
ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(QS Faathir ayat 28)

Kudedikasikan karyaku untuk:

Ayah dan Ibu tercinta

Almamaterku

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Landasan Teori.....	24
D. Kerangka Konsep.....	26
E. Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Disain Penelitian.....	28
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Jalannya Penelitian.....	35
H. Analisa Data.....	36
I. Etika Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	86
B. Saran.....	88
C. KeterbatasanPenelitian.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar.2. 1.	Kebijakan sebagai suatu proses
Gambar 2.2.	Evaluasi perencanaan kegiatan
Gambar 2.3	Kerangka Konsep Penelitian

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja
Tabel 4.4. Kondisi Fisik dan Bangunan
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi
Tabel 4.5. Utilitas dan Prasarana
Tabel 4.6 Aspek Sarana

Tabel 4.7 Komitmen Petugas
Tabel 4.8 Perencanaan dan Logistik
Tabel 4.9 Review Dokumen
Tabel 4.10. Administrasi SMM ISO
Tabel 4.11 Aspek Audit
Tabel 4.12. Aspek Sasaran Mutu & Kepuasan Pelanggan
Tabel. 4.13. Evaluasi Penerapan SMM ISO Puskesmas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pernyataan Kesediaan Sebagai Responden
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Rekapan Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Daftar Pertanyaan
Lampiran 5	Hasil <i>Coding</i> Wawancara
Lampiran 6	Bangunan Fisik Puskesmas
Lampiran 7	<i>Curriculum Vitae</i>
Lampiran 8	Dokumen Perijinan

INTISARI

Latar Belakang: Pada akhir tahun 2014 semua puskesmas di Kabupaten Sleman diharapkan sudah tersertifikasi SMM ISO 9001:2008. Adanya regulasi pemerintah bahwa fasilitas kesehatan tingkat pertama harus terakreditasi mengakibatkan minat puskesmas untuk meneruskan sertifikasi ISO 9001:2008 menurun. **Tujuan:** Mengetahui gambaran Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman, kepuasan pelanggan serta persepsi Kepala Puskesmas terhadap implementasi SMM ISO 9001:2008.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan *mixed method research*, gabungan antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan desain studi *cross sectional*. Metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui gambaran implementasi SMM ISO 9001:2008. Penelitian kualitatif untuk memperkuat analisis penelitian. Subjek penelitian yang diambil datanya, sebanyak 25 orang sampel dari MR puskesmas mengisi kuesioner terkait implementasi SMM ISO 9001:2008. Wawancara mendalam dengan pejabat struktural yang memiliki wewenang dalam penerapan SMM ISO 9001:2008.

Hasil dan Pembahasan: Kondisi fisik dan bangunan 100% sudah sesuai dengan prototipe dari Dinas Kesehatan. Rerata capaian utilitas sarana prasana 71%, aspek sarana 77,2%, komitmen petugas 77,5%, perencanaan & logistik 88%, review dokumen 78,86%, administrasi SMM 74,33%, audit 86,6%, sasaran mutu & kepuasan pelanggan 98,3%. Adanya persepsi dari puskesmas yang menyatakan tujuan dari SMM ISO 9001:2008 dan akreditasi adalah sama untuk menstandarkan sistem pelayanan di puskesmas. Meskipun kepala puskesmas menghendaki menggunakan satu sistem saja yakni akreditasi namun Dinas Kesehatan sepertinya menginginkan hal yang berbeda.

Kesimpulan: Kebijakan reformasi birokrasi SMM ISO 9001:2008 di puskesmas, menjadi alasan kuat untuk merehabilitasi bangunan fisik semua puskesmas. Aspek proses: Manajemen Organisasi di Puskesmas sudah memenuhi 8 klausul persyaratan dalam implementasi SMM ISO 9001:2008..Aspek outcome: Sasaran mutu merupakan indikator dari keberhasilan penerapan SMM ISO 9001:2008. Adanya perbedaan persepsi antara Puskesmas dan Dinas Kesehatan.

Kata Kunci: manajemen mutu, ISO

ABSTRACT

Background: At the end of 2014 all health centers in Sleman district is expected to be certified QMS ISO 9001: 2008. Government regulation that first-level health facilities should be accredited health centers resulted in an interest to continue the certification of ISO 9001: 2008 menurun. Tujuan: Knowing picture Mangement System Implementation of ISO 9001: 2008 in Puskesmas Sleman, customer satisfaction and perception of PHC Chief of the implementation of QMS ISO 9001: 2008.

Methods: This study is a mixed method research, a combination of quantitative and qualitative research methods with cross sectional study design. Quantitative research methods to describe the implementation of QMS ISO 9001: 2008. The qualitative research to strengthen the research analysis. Subject of research undertaken data, as many as 25 samples of MR health centers fill out a questionnaire regarding the implementation of QMS ISO 9001: 2008. Structural depth interviews with officials who have the authority in the application of QMS ISO 9001: 2008.

Results and Discussion: The physical condition and 100% of the building is in conformity with the prototype of the Department of Health. The mean achievement utility infrastructures means 71%., Aspect means of 77.2%, 77.5% staff's commitment, planning and logostik 88%, review document 78.86%, 74.33% SMM administration, audit 86.6%, the target quality and customer satisfaction of 98.3%. Their perception of puskesmas stating the purpose of QMS ISO 9001: 2008 and accreditation was equal to standardize the service system in health centers. Although the head of the health center wants to use one system that is accredited but Health Department seems to want different things.

Conclusion: The bureaucratic reform policy QMS ISO 9001: 2008 in health centers, a strong reason to rehabilitate physical structures all health centers. Aspects of the process: Organizational Management in health centers already meet the requirements of clause 8 in the implementation of QMS ISO 9001: 2008..Aspek outcome: quality objectives is an indicator of the successful implementation of QMS ISO 9001: 2008. The big difference in perception between the Health Center and the Department of Health.

Keywords: quality management, ISO

