

ABSTRAK

Dwinta S. Sangun, 2009-02-013, Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Puskesmas Di Lingkungan Puskesmas Se-Kota Tangerang, (Dibimbing oleh Tatag Wuranto)

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah lembaga milik pemerintah atau unit pelaksana teknis dinas kesehatan kab/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan. Idealnya pelayanan publik dapat diberikan dengan mutu yang baik guna mencapai kepuasan masyarakat. Di kota Tangerang terdapat 33 puskesmas yang tersebar di 13 kecamatan. Masalahnya didalam pengelolaan manajemen puskesmas tersebut terlihat pelayanan yang diberikan terhadap pasien belum terlihat baik dan kurangnya perhatian pegawai untuk mencapai visi dan misi puskesmas sebagai pelayan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2010 pemerintah kota Tangerang menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di 6 puskesmas se Kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan SMM ISO 9001:2008 terhadap kinerja puskesmas di 6 puskesmas terakreditasi yang ada di Tangerang. Data yang diperoleh dikumpulkan melalui Penelitian Lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pertanyaan tertulis dalam pengisian kuesioner oleh unit sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 masing-masing puskesmas akan diambil 20 sampel sehingga dari keenam puskesmas berjumlah 120 sampel. Untuk menganalisa masalah tersebut maka digunakan teknik uji *regresi berganda*, *uji t* dan *uji F*. Metode ini umumnya digunakan untuk menguji pengaruh atau hubungan dari banyak variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian dari analisa deskriptif menunjukkan bahwa kualitas penerapan SMM ISO 9001:2008 memberikan hasil yang tinggi dilihat dari nilai rata-rata dari seluruh kuesioner mengenai variabel penerapan SMM ISO 9001:2008. Uji hipotesa menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap kinerja setelah dikumpulkan data dari ke delapan variabel independen dari penerapan SMM ISO tersebut telah dibuktikan dan diketahui dari hasil uji korelasi dan uji regresi yang menunjukkan bahwa jika Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diperhatikan maka akan meningkatkan kinerja pegawai, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari ke delapan prinsip SMM ISO tersebut terdapat dua prinsip yang paling berpengaruh yaitu yaitu "Keterlibatan Karyawan" dengan nilai *beta coefficient* 0,236, dan nilai sig 0.025 dan "Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan" dengan nilai *beta coefficient* 0,225 dan nilai sig 0.039.

Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut adalah bahwa dari kedelapan prinsip manajemen ISO 9001:2008 hanya terdapat dua prinsip yang berpengaruh terhadap kinerja. Kedua prinsip tersebut yaitu "Keterlibatan Karyawan" yang berpengaruh hal ini disebabkan karena SDM di organisasi sudah mampu menjalankan ISO 9001:2008 di unit kerja masing-masing dan kedua yaitu prinsip "Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan" hal ini disebabkan hasil laporan dan audit pada tahap manajemen dapat memperbaiki sistem kinerja di Puskesmas. Karena hal tersebut berpengaruh maka disarankan adanya kegiatan evaluasi kinerja dan evaluasi laporan secara berkala baik ditingkat puskesmas maupun ditingkat dinas kesehatan.

Kata Kunci : Prinsip, Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, Puskesmas, Kinerja Puskesmas

ABSTRACT

Dwinta S. Sangun, 2009-02-013, The Effect of Implementation of Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 Towards the Performance of Environmental Health Center in Tangerang City, (Supervised by Tatag Wuranto)

Community Health Center (Puskesmas) is a government -owned institutions or units of a technical implementation of district health office is responsible for organizing health development in one or parts of districts . Ideally public services can be provided with good quality in order to achieve public satisfaction . Tangerang city has 33 health centers spread across 13 districts , the problem of managing the health center management visible service provided to patients not good and the lack of attention of employees to achieve the vision and mission of community health centers as a health service . Thus in 2010 the government of Tangerang city implemented Quality Management System ISO 9001:2008 in 6 health centers of Tangerang city . This study aimed to analyze the effect of the application of ISO 9001:2008 QMS on the performance of health centers in 6 health centers accredited in Tangerang . The data obtained were collected by Research Field (Field Research) , using written questions in the questionnaire by the sample unit . The number of samples in this study were 120 community health centers will each take 20 samples from six health centers so that amounts to 120 samples . To analyze the problem then used the technique of multiple regression test , t test and F test method is commonly used to test the effect or relationship of many independent variables on the dependent variable .

The results of the study of descriptive analysis showed that the quality of implementation of QMS ISO 9001:2008 have demonstrated high yields seen from the average value of the entire questionnaire regarding the implementation of QMS ISO 9001:2008 variables . In addition, the hypothesis test showed that the application of ISO 9001:2008 significant effect on the performance after the data were collected from all eight independent variables of the application of the ISO QMS has been proven and known from the results of correlation and regression test showed that if the Quality Management System ISO 9001 : 2008 note it will improve employee performance , the results of the study also showed that of the eight principles of the ISO QMS are two of the most influential principle is that " Employee Engagement " with the value of beta coefficient 0.236 , and 0.025 and sig " Facts approach in Decision-Making " with the value of beta coefficient of 0.225 and 0.039 sig .

The conclusion from these studies is that the results of the eight management principles of ISO 9001:2008 there are only two principles that affect performance , namely " Employee Engagement " that this was due to an effect of HR in the organization has been able to run ISO 9001:2008 in each work unit and the second is the principle of " Facts approach in Decision-Making " this is because the results of the audit report and the management stage can improve the system performance in the health center . Because of this effect it is recommended that the activity of evaluating the performance and evaluation report on a regular basis either at the health center or health department level .

Keywords : Principles , Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 , Health Center , Health Center Performance