

**ANALISIS PELAKSANAAN SERTIFIKASI ISO 9001:2008
PUSKESMAS KALASANKABUPATEN SLEMAN**

TESIS



Oleh :

KHAMIDAH YULIATI

20121030087

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**ANALISIS PELAKSANAAN SERTIFIKASI ISO 9001:2008
PUSKESMAS KALASAN KABUPATEN SLEMAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh :

**KHAMIDAH YULIATI
20121030087**

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PELAKSANAAN SERTIFIKASI ISO 9001:2008
PUSKESMAS KALASAN KABUPATEN SLEMAN**

TESIS

Oleh :

**KHAMIDAH YULIATI
20121030087**

Pembimbing I

Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.

Tanggal

Pembimbing II

dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes

Tanggal

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Khamidah Yuliati

NIM : 20121030087

Program Studi: Manajemen Rumah Sakit

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan 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 dikemudian 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, April 2015

Yang membuat pernyataan,

Khamidah Yuliati

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'aalamiin, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat hidayah iman islam dan taufikNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa tesis ini yang penulis beri judul **“Analisis Pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001:2008 Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman”** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun atas asumsi dasar bahwa Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Lebih dari hal itu penelitian ini untuk memenuhi persyaratan untuk meraih derajat Master Magister Manajemen Rumah Sakit pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan Tesis ini dapat terwujud tentu saja tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan yang telah bersedia menjadi Pembimbing II penyusunan Tesis ini meski dengan kesibukam beliau yang sangat padat, tetapi perhatian beliausungguh sangat memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan Tesis ini.
2. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep. selaku dosen Pembimbing I Tesis ini, atas kesabarannya membimbing penulis dan memberikan ilmu serta meluangkan waktu selama penyusunan Tesis ini. Motivasi, kesabaran dan keramahan Ibu sangatlah membuat saya bersemangat.
3. Seluruh teman, sahabat-sahabatku di Puskesmas Kalasan Kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman atas kesediaannya memberikan informasi yang penulis butuhkan guna penyusunan Tesis ini.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Almarhum K.H.Mohammad Charis dan Ibunda Hj. Zakariyah yang selalu memberikan doa kepada ananda, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Mas Yok suamiku tercinta, terima kasih atas dukungan dan doanya..., perhatian, dan dalam menyemangatiku, serta segala bantuannya.
7. Anandaku Bunga, Lintang, dan Bagaskara, terimakasih telah memberi ilham dalam penyelesaian studiku atas doa dan dukungannya.
8. Teman-teman seperjuangan MMR angkatan 8C semuanya, terimakasih atas segalanya, semoga kebersamaan ini senantiasa menjadi kekuatan

dalam hidup kita, terutama kepada bu Rita yang selalu menyemangati hingga detik detik terakhir kita berjuang...mbak Puji...bu Dewi....

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan informasi berharga dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk mendukung penyempurnaan Tesis ini. Akhir kata, penulis mengharapkan Tesis ini meskipun sederhana dapat bermanfaat bagi pembaca semuanya. Aamiin...

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Yogyakarta, April 2015

Penulis

INTISARI

Analisis Pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001:2008 Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman

Khamidah Yulianti

Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar Belakang :

Latar Belakang penelitian ini pemberlakuan standarisasi mutu pelayanan kesehatan yang tertuang dalam ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan secara efektif mulai diberlakukan tanggal 09 Juli 2009, diharapkan pemberlakuan standarisasi mutu pelayanan kesehatan dasar meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kualitas SDM masyarakat berkualitas.

Metode Penelitian :

Dalam pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan angket, data yang terkumpul berupa data primer dan sekunder. Jumlah sampel penelitian sebanyak 40 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif.

Hasil :

Hasil penelitian ini meliputi : (1) Berdasar hasil analisis deskriptif dalam pelaksanaan sertifikasi ISO 9001:2008 pelaksanaan tugas karyawan membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan kerja agar mampu bekerja sesuai tanggungjawabnya. (2) sub-variabel Kepuasan Kerja Karyawan dalam Pelibatan karyawan (*involvement*) disemua lini sehingga tujuan puskesmas tercapai. (3) sub-variabel lingkungan kerja karyawan artinya menjalin kerjasama dengan sesama karyawan di semua lini. (4) sub-variabel Pelayanan Puskesmas Kalasan diperoleh dari pengalaman praktik bekerja, di semua bagian pelayanan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Kalasan secara tepat

Kesimpulan :

Simpulan hasil penelitian dan analisis adalah (1) semua petugas meningkatkan mutu layanan semua pasien puskesmas Kalasan. Aspek kuratif ditekankan pada pasien rawat jalan dan stabilisasi pasien gawat darurat dan rujukan.. (2) Prestasi kerja yang berkualitas dengan memberi kesempatan untuk promosi jabatan sesuai prosedur yang ditetapkan. Kepuasan kerja, dari adanya fasilitas keformasian atau kondisi ruang yang memberikan rasa nyaman. (3) Team kerja dan rasa kesejawatan perlu dijaga agar kesenjangan prioritas menipis. Koordinasi antara atasan dan bawahan guna menyelesaikan pekerjaan (4) Memberikan jaminan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai harapan konsumen (pasien) dan memperkuat daya saing. Oleh karena itu penerapan sistim manajemen mutu berdasarkan konsep ISO 9001:2008 sebagai upaya memperkuat daya saing sudah tidak dapat ditunda-tunda lagi.

Kata Kunci :

Sertifikasi ISO 9001:2008; kepuasan kerja karyawan; lingkungan kerja dan kualitas pelayanan Puskesmas Kalasan.

ABSTRACT

The Analysis of ISO 9001:2008 Certification Implementation in Kalasan Health Center of Sleman Regency

Khamidah Yuliati

Hospital Management Study Program

Postgraduate Program

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Background:

The background of the study was the implementation of standardization of health service quality stated in ISO 9001: 2008 in Kalasan Health Center effectively applied on July 9th, 2009. It was hoped that the implementation of standardization of basic health service quality increase the quality of health service and human resources.

Research Method:

The data collection was conducted by interview and questionnaire, and the collected data were in the form of primary and secondary data. The number of the research sample was 40 respondents. The data analysis method used was descriptive.

Research Result:

The result of the research includes: (1) Based on the result of descriptive analysis in the implementation of ISO 9001: 2008 certification, the implementation of employee duty needs job knowledge and skill so that they can work as their responsibility. (2) The sub-variable of Employee Work Satisfaction was included in employee involvement in all lines so that the goal of the health center was achieved. (3) The sub-variable of employee work environment means having cooperation with other employees in all lines. (4) The sub-variable of Kalasan Health Center was obtained from work practice experience, in all service departments that focus on the increase of the service quality in Kalasan Health Center appropriately.

Conclusion:

The conclusions of the research result and analysis were (1) all employees increase the service quality for all patients in Kalasan Health Center. The curative aspect was emphasized on outpatients, and the stabilization of emergency and referral patients. (2) Acknowledging qualified work achievements by giving the opportunity to have position promotion as procedure assigned. Work satisfaction was from the existing of formation facility or space condition that gave comfort feeling. (3) Work team and colleague feeling needed to be maintained so that priority gap got decreased. The coordination between the employer and the employee is useful to finish the work. (4) The institution gave guarantee on health service quality which was as the hope of the consumer (patient) and strengthened the competitiveness. Therefore, the implementation of quality management system based on the concept of ISO 9001:2008 as the effort to strengthen the competitiveness was urgent.

Keywords: *ISO 9001: 2008 certification; employee work satisfaction; work environment and service quality of Kalasan Health Center.*