

PENGARUH PENERAPAN SYSTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001-2000 TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI RAWAT DARURAT

Achmad Zakaria ¹, Moh. Ilyas ²

1. Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, UNIPDU Jombang
2. Rumah Sakit Umum Daerah Jombang

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada tuntutan pelanggan terhadap mutu produk pelayanan dan peningkatan perbaikan pelayanan yang berkesinambungan dalam rangka menghadapi globalisasi dan untuk memenangkan persaingan. Mutu pelayanan di rumah sakit merupakan salah satu tolok ukur untuk keunggulan daya saing guna memuaskan pelanggan. Salah satu metode yang digunakan adalah sistem manajemen mutu berstandar internasional ISO 9001:2000. Guna mengetahui seberapa besar pengaruh ISO terhadap mutu pelayanan, maka dilakukan penelitian pengukuran sesudah kejadian (*ex post facto design*). dengan variabel yang akan diteliti adalah mutu pelayanan. Penelitian ini melibatkan Pasien yang dirawat Unit Gawat Darurat yang telah menerapkan ISO 9001:2000, sebanyak 61 orang. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap mutu pelayanan di IRD RSD Kabupaten Jombang.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan Mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan dari masa ke masa semakin menjadi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam kualitas pelayanan, biaya dan pemasaran. Dalam kondisi ketatnya persaingan, hal terutama yang harus diprioritaskan bagi rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa pelayanan yang diinginkan pelanggan,

sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi rumah sakit yang pada akhirnya akan menjadikan tolok ukur keunggulan daya saing rumah sakit.

Upaya "Mewujudkan Pelayanan Prima Tahun 2008" maka, instalasi rawat darurat rumah sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas (sistematis dan berkelanjutan), disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (pasien).

Karakteristik pelayanan yang bermutu dan sesuai kebutuhan, yang dapat menghasilkan kepuasan para pelanggan (pasien) di antaranya adalah dengan perbaikan sistem manajemen mutu yang berkesinambungan yang salah satunya dengan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000.

Pada tahun 2007 Instalasi Rawat Darurat Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang telah menerapkan manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2000 dan dari data hasil kunjungan pasien di instalasi rawat darurat Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang pada tahun 2006 sebesar 22.221 pasien dan pada tahun 2007 menunjukkan peningkatan sebesar 23.572 pasien atau terjadi peningkatan 5,88%. Disamping itu dari hasil survey bulan agustus 2006 sebelum dilaksanakannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan menggunakan kuesioner indeks kepuasan masyarakat ternyata masih ditemukan ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan antara lain prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal dan kemudahan memperoleh informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini rancangan penelitian sesudah kejadian (ex post facto design), yaitu penelitian yang hanya melihat adanya hasil atau efek yang diperkirakan

akibat dari adanya sesuatu perlakuan. Sampel yang digunakan adalah pasien yang memperoleh pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang sebanyak 61 orang. Pengumpulan data menggunakan metode angket / kuesioner. Data dikumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian pasien/persepsi pasien tentang mutu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat. Metode analisis data yang digunakan adalah nilai rata-rata pelayanan dan tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis untuk menguji hipotesa dan untuk mengetahui perbedaan mutu pelayanan sebelum dan sesudah pelaksanaan ISO 9001:2000 dilakukan uji Mann-Whitney dengan menggunakan program SPSS release11 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 61 responden sebagai sampel penelitian yang terdiri dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSD Jombang diperoleh hasil adalah sebagai berikut ini :

Tabel 1 Hasil Tanggapan responden terhadap mutu pelayanan IRD sebelum dan sesudah ISO 9001 : 2000 di ruang IRD Bapelkes RSD Jombang bulan Juli 2008

Unsur mutu pelayanan	Sebelum Penerapan ISO 9001:2000								Total %	Setelah Penerapan ISO 9001:2000								Total %	
	1		2		3		4			1		2		3		4			
	f	%	f	%	F	%	f	%		f	%	F	%	f	%	f	%		
Prosedur	1	1,6	7	11,5	43	70,5	10	16,4	75,4	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Persyaratan	0	0	5	8,2	46	75,4	10	16,4	77,1	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Kejelasan dan Kepastian	0	0	4	6,6	43	70,5	14	23,0	79,1	1	1,6	9	14,8	41	67,2	10	16,4	74,6	
Kedisiplinan	0	0	0	0	49	80,3	12	19,7	79,9	0	0	0	0	7	11,5	54	88,5	97,1	
Tanggungjawab	0	0	2	3,3	50	82,0	9	14,8	77,9	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Kemampuan	2	3,3	2	3,3	52	85,2	5	8,2	74,6	1	1,6	2	3,3	40	65,6	18	29,5	80,7	
Kecepatan	0	0	5	8,2	44	72,1	12	19,7	77,9	1	1,6	9	14,8	41	67,2	10	16,4	74,6	
Keadilan Mendapat pelayanan	0	0	3	4,9	49	80,3	9	14,8	77,5	0	0	0	0	7	11,5	54	88,5	97,1	
Kesopanan dan keramahan	0	0	4	6,6	41	67,2	16	26,2	79,9	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Kewajaran biaya	0	0	3	4,9	43	70,5	15	24,6	79,9	1	1,6	2	3,3	40	65,6	18	29,5	80,7	
Kesesuaian biaya	0	0	9	14,8	34	55,7	18	29,5	77,5	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Ketepatan jadwal waktu	0	0	8	13,1	31	50,8	22	36,1	80,7	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Kenyamanan lingkungan	0	0	3	4,9	48	78,7	10	16,4	77,9	1	1,6	2	3,3	40	65,6	18	29,5	80,7	
Keamanan pelayanan	0	0	2	3,3	43	70,5	16	26,2	80,7	0	0	2	3,3	42	68,9	17	27,9	81,1	
Total rata-rata									78,3	Total rata-rata									82,4

Pada tabel 1. menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan kemudahan dalam prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan serta kepastian petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan apresiasi baik. Kedisiplinan petugas sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 79,9% adalah baik dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah

menjadi 97,1% atau ada kenaikan sebesar 17,2%. Ini menunjukkan bahwa responden menyatakan seluruh petugas telah disiplin dalam melaksanakan tugas pelayanan di IRD.

Mengenai tanggungjawab petugas sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 77,9% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000

mengalami perubahan menjadi 81,1% atau ada kenaikan sebesar 3,2%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan petugas bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan di IRD.

Kemampuan petugas sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 74,6% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 80,7% atau ada kenaikan sebesar 6,1%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan petugas memiliki kemampuan sesuai yang dipersyaratkan di IRD.

Kecepatan pelayanan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 77,9% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 74,6% atau ada penurunan sebesar 3,3%. Meskipun ada penurunan tetapi hampir seluruhnya responden menyatakan target waktu pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan di IRD.

Sikap petugas dalam hal memberikan keadilan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 77,5% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 97,1% atau ada kenaikan sebesar 20,4%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan telah memperoleh pelayanan secara adil di IRD tanpa membedakan status.

Kesopanan dan keramahan petugas sebelum penerapan ISO 9001:2000

sebesar 79,9% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 81,1% atau ada kenaikan sebesar 1,2%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan petugas IRD memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.

Keterjangkauan biaya pelayanan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 79,9% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 80,7% atau ada kenaikan sebesar 0,8%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan biaya pelayanan di IRD masih dapat dijangkau.

Kesesuaian biaya pelayanan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 77,5% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 81,1% atau ada kenaikan sebesar 3,6%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan biaya pelayanan di IRD telah sesuai dengan peraturan.

Ketepatan jadwal waktu pelayanan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 80,7% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 81,1% atau ada kenaikan sebesar 0,4%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan jadwal waktu pelayanan di IRD dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan ketentuan.

Kenyamanan lingkungan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 77,9% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 berubah menjadi 80,7% atau ada kenaikan sebesar 2,8%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan rasa nyaman di lingkungan pelayanan IRD.

Keamanan pelayanan sebelum penerapan ISO 9001:2000 sebesar 80,7% dan jika dibandingkan dengan setelah penerapan ISO 9001:2000 mengalami perubahan menjadi 81,1% atau ada kenaikan sebesar 0,4%. Keadaan ini menunjukkan bahwa responden hampir seluruhnya menyatakan rasa aman dalam memperoleh pelayanan di IRD.

Berdasarkan uraian diatas persepsi responden tentang mutu pelayanan secara keseluruhan baik sebelum dan setelah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 menunjukkan adanya perubahan meskipun ada beberapa unsur mutu pelayanan yang masih belum berubah terutama yang terkait dengan perilaku petugas/karyawan, namun demikian hal ini bukan berarti masyarakat/pasien yang dilayani tidak merasa puas atas pelayanan terhadap kinerja Instalasi Rawat Darurat akan tetapi dari distribusi persepsi responden tersebut tampak total prosentasenya terjadi kenaikan dari 78,3% menjadi 82,4% dan bila dikonversikan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat bahwa mutu pelayanan dan tingkat kinerja Instalasi

Rawat Darurat menunjukkan peningkatan dari kategori baik menjadi sangat baik.

Dari hasil pengujian statistik sebagaimana yang tercantum pada tabel hasil uji statistic Mann-Whitney, terlihat bahwa ada pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap mutu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang, dengan nilai $Z = -4,440$ dan berada di daerah negatif penolakan H_0 karena nilai p adalah 0,015 jika dibandingkan dengan $\alpha = 0,15$ maka p hitung lebih kecil dari α : artinya H_0 ditolak dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada pengaruh penerapan ISO 9001:2000 terhadap persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang.

	T NILAI
Mann-Whitney U	1386,000
WilcoxonW	3277,000
Z	-4,440
Asymp.sig. (2-tailed)	0,015

Unsur prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal Ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Jombang telah diikuti masyarakat dan memberikan kemudahan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan sesuai dengan ketentuan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 bahwa setiap pelayanan yang diberikan di IRD telah menggunakan

prosedur yang terdokumentasi sebagai bagian dari proses manajemen.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan terlihat kejelasan petugas pelayanan mengalami penurunan dari 79,1% sebelum penerapan ISO 9001:2000 menjadi 74,6% dan ini menggambarkan bahwa masyarakat yang berkunjung/berobat di Instalasi Rawat Darurat belum sepenuhnya memperoleh kejelasan dari petugas yang memberikan pelayanan, padahal semua ketentuan/peraturan yang dimiliki IRD seharusnya dapat disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak ragu-ragu terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di IRD. Unsur Kedisiplinan petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesungguhan petugas yang memberikan pelayanan kesehatan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa setelah diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terlihat petugas tetap konsisten terhadap jam kerjanya bila dibandingkan sebelum penerapan ISO 9001:2000. Disamping itu petugas telah mematuhi jam kerja yang telah disepakati dan telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya masyarakat/pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya.

Unsur kemampuan petugas yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki

petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas meningkat dibanding sebelum penerapan ISO 9001:2000 dari 74,6% menjadi 80,7%. Dengan hasil ini menggambarkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terjadi peningkatan, hal ini dikarenakan adanya dukungan dari pimpinan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan bagi petugas di instalasi rawat darurat yang telah direncanakan setiap tahun sesuai kebutuhan pelayanan dan pengelolaan pendidikan dan pelatihan ini telah diatur dalam klausul ISO 9001:2000 yang menetapkan adanya perbaikan secara terus menerus baik sumber daya maupun sumber daya manusianya.

Unsur kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini dimungkinkan adanya perbedaan persepsi antara petugas dan masyarakat/pasien pada saat memperoleh pelayanan karena waktu menurut pasien berbeda-beda sedangkan waktu menurut petugas sudah merupakan ketentuan yang sudah disepakati dan tuntutan kecepatan layanan merupakan bagian untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana yang disampaikan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan unsur kecepatan pelayanan. Artinya, ada target waktu menyelesaikan suatu pelayanan di salah satu unit layanan publik.

Unsur kesesuaian biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesesuaian biaya pelayanan kesehatan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Terjadinya peningkatan hal ini disebabkan setelah penerapan ISO 9001:2000 dan seiring dengan kenaikan harga bahan bakar minyak yang berdampak pada kenaikan bahan pokok termasuk bahan habis pakai dan obat-obatan, maka rumah sakit harus menyesuaikan biaya terhadap harga bahan habis pakai dan obat-obatan, sehingga masyarakat yang berobat ke instalasi rawat darurat merasakan adanya kenaikan terhadap biaya pengobatan.

Secara keseluruhan pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat darurat berdasarkan dari hasil olah statistik independent sampel Mann-Whitney didapatkan nilai $\rho = 0,015$ lebih kecil dari $\rho = 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sebelum dengan sesudah sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Physicians' Clinic of Iowa yang menekankan keberhasilan organisasi tersebut setelah menerapkan ISO 9001 yang berprinsip fokus pada pelanggan dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan. (Levvett, 2005) Namun demikian sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 bukan jaminan untuk menghasilkan produk berkualitas baik dan

belum tentu seluruh standar persyaratan ISO dapat dipraktekkan secara penuh pada organisasi. (Gaspersz,2005) Dan perlu dipahami bahwa belum semua instansi yang menerapkan ISO dapat memberikan mutu layanan yang lebih tinggi dari yang tidak menerapkan ISO. Tantangan untuk melakukan perubahan-perubahan dan perbaikan terus menerus dapat mendukung organisasi untuk bertahan hidup, tidak merasa cepat puas, dan menganggap masa depan bukan untuk beristirahat di atas kejayaan dan prestasi merek layanan ternama, tapi harus selalu memperbaiki konsep servis. (Foster,2002)

PENUTUP

Mutu pelayanan yang meliputi unsur kejelasan petugas dan unsur kecepatan pelayanan tidak menunjukkan adanya peningkatan setelah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang, hal ini dikarenakan belum sepenuhnya pasien menerima informasi dari petugas dan adanya perbedaan persepsi tentang kecepatan pelayanan antara petugas dengan masyarakat/pasien yang dilayani.

Mutu pelayanan yang menunjukkan peningkatan setelah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 antara lain meliputi unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan

keramahan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya dan ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan mutu pelayanan di instalasi rawat darurat Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jombang. Kepala Instalasi Rawat Darurat hendaknya melaksanakan pengendalian dan pengawasan ketat terhadap petugas yang nantinya diharapkan akan merubah sikap dan perilaku petugas yang merupakan kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Perlu pelatihan tentang komunikasi dan etika keperawatan sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan perilaku perawat dalam melayani pasien. Diharapkan penelitian yang akan datang lebih menyempurnakan penelitian ini, antara lain: memperluas responden dan data penelitian yang digunakan, memperbaiki atau menggunakan metode lain, mengembangkan model penelitian pengaruh timbal balik atau dengan menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Manajemen Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Delapan Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2000, (online), <http://batikyogya.wordpress.com/>
- Djoko Wijono, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Teori, Strategi dan Aplikasi) Vol.1*, Airlangga University Press, Surabaya
- Foster, T.R.V. (2002) 101 Cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gaspersz, V. (2005). ISO 900:2000 And continual quality improvement. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Imbalo S. Pohan, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian)*. Kesaint Blanc, Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI., (2004a) Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. *Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*. Jakarta.
- Levvett, J. M. (2005). Implementing an ISO 9001 quality management system in a multispecialty clinic. The Phisician Executive. America
- Santoso, Singgih, 1999. *SPSS : Mengola Data Statistik Secara Profesional*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Tjandra Yoga Aditama, 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Saki Edisi Kedua*, UI Press, Jakarta
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.