

**PERBANDINGAN MANAJEMEN PELAYANAN PUSKESMAS
BERSERTIFIKASI *INTERNATIONAL STANDARIZATION
ORGANIZATION* DENGAN *NON INTERNATIONAL
STANDARIZATION ORGANIZATION***

**(Studi kasus : Puskesmas Pagu, Kecamatan Pagu dan Puskesmas
Ngadiluwih, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur)**

KUSUMANINGTYAS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS UDAYANA
1021205026
Email: kstyas@gmail.com

ABSTRACT

PHC (public health center) is a Unit of Technical Implementation District Health Office / City responsible arrangements for health development in the working area. As providers of health development, health centers are responsible for organizing the efforts of individual health and public health, which in terms of the National Health System, is a first-rate health care.

The quality of health care affect the successful achievement of the health centers. In providing public services, the quality of service has become the main requirement for health centers. the functions of Public service related to the government's role, as a catalyst in fulfilling the public interest.

Management system at Pagu's Public Health Center has been based on the quality management system ISO 9001: 2008. Therefore Pagu's Public Health Center directs the policies and processes within an organization shall be established, documented, implemented, measured and monitored, and further enhanced on an ongoing basis. While at the Ngaduluwih public health center has not been ISO certified, it still on the Service Excellence standards. Service Excellence is a management system that prioritizes on service excellence or the best service.

Keywords: International Standardization organization, Excellent Service, Public Health Center.

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi pencapaian keberhasilan puskesmas. Dalam memberikan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tuntutan utama bagi puskesmas. Pelayanan dalam era globalisasi sekarang ini dituntut adanya peningkatan mutu dari suatu organisasi.

Sistem Manajemen Mutu *International Standardization Organization* (ISO) adalah sistem manajemen yang dapat menjawab permasalahan, tantangan dan kecenderungan global tersebut. ISO 9001:2008 merupakan suatu standar Internasional yang sudah diakui secara luas dapat memberikan sarana dan kemampuan untuk suatu organisasi dapat berkembang dan meningkatkan mutu tidak hanya dari sisi produk atau jasa atau layanan tetapi terhadap semua aspek sumber daya yang berkaitan dengan proses usaha atau bisnis dari organisasi tersebut.

Seperti halnya terlihat pada puskesmas di Kabupaten Kediri Jawa Timur, pada Kabupaten ini juga mencanangkan agar puskesmas dapat meraih sertifikasi ISO. Pemenuhan sertifikasi ISO disini diperuntukkan sebagai kebutuhan spesifik dari pelanggan, ketika puskesmas yang di-kontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari pelayanan yang merupakan kebutuhan dari masyarakat sebagai pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dengan *International Standarization Organization* dan non *International Standarization Organization* ?

2. Bagaimana pelaksanaan kinerja pada Puskesmas Dengan *International Standarization Organization* dan non *International Standarization Organization* ditinjau dari aspek pelayanan kesehatan?

C. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana perbedaan manajemen kualitas pelayanan kesehatan puskesmas bersertifikasi *International Standarization Organization* di Puskesmas Pagu, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri, Jawa Timur dengan puskesmas non *International Standarization Organization* di Puskesmas Ngadiluwih, Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri Jawa Timur.

D. Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui manajemen kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bersertifikasi *International Standarization Organization* dan non *International Standarization Organization* .
1. Untuk menjelaskan pelaksanaan kinerja pada puskesmas bersertifikasi *International Standarization Organization* dan non *International Standarization Organization* ditinjau dari aspek pelayanannya.

E. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian dapat menambah khasanah pengetahuan tentang puskesmas bersertifikasi dengan *International Standarization Organization* dan non *International Standarization Organization*.
2. Hasil penelitian dapat diyakini s`ebagai referensi penelitian selanjutnya.

F. Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi dokter, bidan, dan perawat.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas bersertifikasi *International Standarization Organization* dan puskesmas non *International Standarization Organization*.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan data tentang faktor-faktor pembeda pada manajemen kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas yang bersertifikasi *International Standarization Organization* dengan puskesmas non *International Standarization Organization*.

G. Kajian Pustaka

Kajian penelitian sebelumnya terkait dengan tema manajemen kualitas pelayanan kesehatan puskesmas bersertifikasi ISO dan non ISO masih belum ada. Hanya saja selama ini kajian penelitian yang ada masih terbatas soal kualitas

pelayanan kesehatan yang bersertifikasi ISO. Salah satunya adalah *Journal of Management and Pharmacy Practice Vol 1 no.2/ Juni 2011*. Pada jurnal tersebut, yang ditulis oleh Antari dkk, ditekankan bahwa terdapat perbedaan rerata tingkat kepuasan kerja karyawan sebelum ISO 9001:2000.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Indriati (2010) dengan judul Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. Pada tulisannya tersebut Indriati mengemukakan bahwa tujuan penelitiannya untuk menganalisis pengaruh dari tingkat kualitas pelayanan di puskesmas.

Selanjutnya penelitian lain dilakukan oleh Praptiwi (2009) dalam jurnal pengelolaan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan, pada kajiannya ditegaskan tentang harapan pelanggan berbeda-beda. Berangkat dari kondisi tersebut maka manajemen harus memahami betul apa yang diharapkan oleh para pelanggannya.

H. Landasan Teori

Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Perspektif legislative melihat publik sebagai pihak yang diwakili oleh *elected officials* (politisi). Yang lain melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik (Nurmandi, 2010:2).

Terkait dengan pendekatan yang dikemukakan di atas, Puskesmas Pagu di Kabupaten Kediri menunjukkan mereka memiliki kemampuan dalam menjalankan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Kediri itu sendiri. Kemampuan yang demikian adalah hasil dari proses seluruh karyawan UPTD Puskesmas Pagu

dalam meraih sertifikasi ISO 9001:2008. Pelayanan Prima yang diemban Puskesmas Ngadiluwih juga merupakan tangga untuk menuju sertifikasi ISO seperti yang menjadi kebijakan pemerintah.

Pada pembahasan selanjutnya penulis menggunakan Teori Pelayanan Publik. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Gronroos dalam Ratminto 2013:2).

Melalui teori pelayanan publik selanjutnya akan digunakan untuk mengkaji rumusan masalah kedua yakni mengenai pelaksanaan kinerja pada Puskesmas dengan *International Standardization Organization* dan non *International Standardization Organization* ditinjau dari aspek pelayanan kesehatannya.

I. Konsep

Manajemen Pelayanan

Menurut Gibson, Donnelly & Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan lebih dari satu individu guna

mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Sedang definisi dari pelayanan, Gronroos mengemukakan pelayanan adalah suatu aktivitas interaksi antara pemberi layanan dengan pelanggan untuk melayani atau membantu melaksanakan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Keberhasilan suatu organisasi dapat dicapai dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas apabila dikelola dengan tepat akan menciptakan nilai tambah yang positif bagi para pelanggan serta dapat mewujudkan hubungan yang baik dengan pelanggan.

Lewis dan Booms mengatakan bahwa kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Dalam pelayanan kesehatan setiap pasien menuntut untuk mendapat pelayanan kesehatan dengan kualitas maksimal.

J. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lingkungan dari objek penelitian merupakan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Desa Pagu, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri, Jawa Timur dan di Desa Ngadiluwih, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

K. Penentuan Informan

Dalam mendapatkan data yang akurat, penelitian ini menentukan informan secara *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan penarikan sampel secara tak acak. Prosedur *nonprobability sampling* yang dipakai adalah

Snowball Sampling. Dalam pelaksanaannya pertama dilakukan interview terhadap Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, dan masing-masing puskesmas untuk mencari responden yang relevan, dan untuk selanjutnya yang bersangkutan diminta untuk menyebutkan atau menunjukkan calon responden berikutnya yang memiliki spesifikasi atau spesialisasi yang sama.

L. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah data kualitatif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder, dalam sumber data tersebut sejumlah data yang diperlukan penulis menggunakan dua sumber data :

1. Sumber data primer
2. Sumber data sekunder

M. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang penulis gunakan adalah (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) studi kepustakaan.

Observasi

Observasi yang dilakukan yakni dengan pengamatan di lapangan (lokasi penelitian) untuk mendapatkan data berkaitan dengan faktor-faktor pembeda pada manajemen kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas yang berstandarisasi ISO dengan manajemen kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas non standarisasi ISO.

Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau pandangan-pandangan lisan dari informan dengan bercakap-cakap bertatap muka. Sehubungan dengan teknik wawancara ini, maka dipergunakan wawancara mendalam yakni dengan melakukan *cross check* dengan para informan lainnya.

Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan mencari bahan dari beberapa literatur, buku-buku, majalah, dan surat kabar yang ada relevansinya dengan pokok permasalahan yang sedang dikaji.

N. Teknik Analisis Data

Suproyogo dan Tobroni (dalam penelitian Renawati, 2012) mengatakan bahwa analisis data adalah rangkaian kegiatan untuk memverifikasi dan menafsirkan secara sistematis dari fenomena yang diteliti.

O. Teknik Penyajian Data

Dalam mengecek data agar dapat dinyatakan valid maka hasil wawancara yang diperoleh akan diperiksa ulang (*di-recheck*) pada beberapa informan. Hasil wawancara tersebut di-*cross check* kembali dengan data yang diperoleh melalui wawancara sebelumnya.

P. Unit Analisis

Unit analisis mencakup faktor-faktor pembeda pada manajemen kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas yang bersertifikasi ISO dengan manajemen kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas non ISO.

Q. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Kediri memiliki nama resmi Kabupaten Kediri, ibukota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Batas wilayah sebelah utara adalah Kabupaten Nganjuk dan Kabupaten Jombang, sebelah selatan Kabupaten Blitar dan Kabupaten Tulungagung, batas sebelah barat Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Nganjuk dan batas sebelah timur Kabupaten Jombang dan Kabupaten Malang.

Letak dan Kondisi Geografis Kabupaten Kediri

Posisi geografi kabupaten Kediri terletak antara $111^{\circ} 47' 05''$ sampai dengan $112^{\circ} 18' 20''$ BT dan $7^{\circ} 36' 12''$ sampai dengan $8^{\circ} 0' 32''$ LS. Kabupaten Kediri diapit oleh lima Kabupaten, yakni Tulungagung (disebelah Barat-Selatan), Nganjuk (Barat-Utara), Jombang (Utara-Timur), Malang (Timur) dan Blitar (Selatan).

Pemerintahan dan Kependudukan Kabupaten Kediri

Tahun 2012, pemerintah Kabupaten Kediri memiliki 419 institusi, terdiri dari 16 Dinas, 7 Badan, 4 Kantor, 4 BUMD, 26 Kecamatan, 343 Desa, dan 1 Kelurahan sejak 2011 satu dinas berubah menjadi badan, yaitu Dinas PPKAD menjadi BPKAD. Lingkup sekretaris Daerah mempunyai tiga asisten dan delapan bagian. Jumlah organisasi RW dan RT masih sama dengan tahun sebelumnya, yakni masing-masing ada sebanyak 2.812 RW dan 9.265 RT. Pertambahan terakhir RT terjadi pada tahun 2011, jumlah RW menurun 36 lembaga.

R. Temuan Penelitian

Puskesmas Pagu dengan ISO 9001:2008

Pada puskesmas bersertifikasi ISO dalam mengembangkan dan mengidentifikasi proses yang dilakukan, Puskesmas Pagu telah melakukan pengembangan dan mengidentifikasi proses pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan perumusan alur dalam semua unit dengan jelas. Seperti salah satu alur dalam puskesmas ini yakni alur unit pendaftaran.

Mengatur interaksi antar proses-proses adalah syarat bagi pelaksanaan manajemen ISO supaya penjaminan persyaratan pelanggan terpenuhi serta proses tersebut dijalankan melalui kebijakan dan prosedur yang jelas. Pada alur proses unit pendaftaran Puskesmas Pagu terlihat adanya interaksi antar proses dari mulai mendaftar hingga pelanggan menunggu di unit pengobatan yang dituju. Interaksi tersebut tercipta antara petugas pendaftaran dengan petugas unit lainnya. Hal tersebut telah diatur secara tertulis sesuai dengan manajemen bersertifikasi ISO.

Dalam menetapkan kebijakan sasaran dan metode pelaksanaan proses, pelayanan Puskesmas Pagu memiliki sasaran kinerja yang ditetapkan selama 6 bulan sekali. Seperti yang peneliti ambil saat di lapangan adalah pada Unit Pengobatan Gigi ditargetkan ada kenaikan hingga 50 persen ibu hamil berkunjung sebab diharuskan ibu hamil berkunjung minimal satu kali selama masa hamil.

Pada sasaran mutu bulan Maret hingga bulan Mei 2013 diperoleh jumlah kunjungan ibu hamil pada Unit Pengobatan Gigi berjumlah 2 orang. Padahal jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Pagu sebanyak 56 orang ibu hamil, jadi presentase dari sasaran mutu yang telah dilakukan hanya tercapai 3,6 persen.

Penyebab dari kecilnya pencapaian sasaran adalah belum adanya penyuluhan dari petugas Unit Pengobatan Gigi kepada ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas serta kurangnya koordinasi antara petugas Unit Pengobatan Gigi dengan petugas Unit Pengobatan Kesehatan Ibu dan Anak.

Solusi yang telah dirumuskan oleh Puskesmas Pagu adalah yang pertama, memberikan penyuluhan kepada setiap ibu hamil yang berkunjung. Kedua, melakukan koordinasi antara petugas Unit Pengobatan Gigi dengan Unit Kesehatan. Ketiga, meningkatkan *antenatal care* yang terpadu dan pada setiap ibu hamil yang ada di Puskesmas Pagu diharuskan ada kontak dengan dokter umum dan dokter gigi minimal satu kali dalam masa kehamilan.

Pelaksanaan manajemen ISO dalam kebijakan, sasaran dan metode pelaksanaan proses harus didokumentasikan. Begitu pula yang telah dilakukan oleh Puskesmas Pagu yakni menulis apa yang dikerjakan dan mengerjakan apa yang ditulis. Menulis apa yang dikerjakan adalah mendokumentasikan segala bentuk pelayanan/ pekerjaan yang dilakukan. Dokumentasi disusun sesuai dengan proses-proses yang ada dan jumlah serta bentuk dokumentasi mengikuti kebutuhan proses yang akan dijalankan dan kebijakan organisasi.

Mengerjakan apa yang tertulis hal ini dimaksudkan ialah menjalankan prosedur kerja (SOP). Prosedur tersebut menjelaskan siapa, apa dan kapan suatu aktivitas/ proses dilakukan. Puskesmas Pagu dengan sertifikasi ISO yang mempunyai SOP telah menjalankan aktivitas kerjanya sesuai dengan proses SOP yang telah ditetapkan. Sesuai dengan SOP tersebut semua petugas melaksanakan kinerja pelayanan kepada pelanggan.

Puskesmas Ngadiluwih dengan Pelayanan Prima

Kualitas layanan merupakan determinan utama untuk diidentifikasi, pada Puskesmas Ngadiluwih kualitas layanan adalah yang terutama seperti kecepatan dalam bertindak menangani pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan oleh puskesmas ini yakni melakukan riset lebih dalam untuk memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan Puskesmas Ngadiluwih sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi layanan/jasa spesifik.

Keramahan ialah bentuk kualitas layanan yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Pada Puskesmas Ngadiluwih petugas diwajibkan selalu dengan ramah dalam menangani pelanggan sebab itu membentuk terwujudnya pelayanan prima.

Puskesmas Ngadiluwih juga berusaha menghasilkan lingkungan kerja yang bagus serta nyaman bagi pelanggan yang datang. Seperti yang telah dilakukan oleh puskesmas ini dalam merubah beberapa bangunan serta memperluas ruangan yang sesuai dengan konsep pelayanan prima.

Automating quality telah diciptakan oleh Puskesmas Ngadiluwih, hal ini terlihat dari unit pendaftaran yang sudah menggunakan sistem komputerisasi. Otomatisasi disini berguna untuk meningkatkan kualitas layanan pada Puskesmas Ngadiluwih. Untuk menerapkan ini Puskesmas Ngadiluwih terlebih dahulu mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang dibutuhkan.

Puskesmas Ngadiluwih melaksanakan ini dengan cara berkomunikasi dengan pelanggan sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan maupun saran konstruktif.

Hambatan-hambatan yang Muncul

Kurangnya dukungan Pemerintah terhadap kemajuan menuju Puskesmas ber-ISO. Hal ini menjadi salah satu hambatan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri untuk memajukan pelayanan kesehatan dengan standar mutu internasional. Dukungan yang minim dari pemerintah berpengaruh besar terhadap rencana strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dan Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kabupaten Kediri.

Hambatan yang ada di Puskesmas Ngadiluwih tidak jauh berbeda dengan yang ada di Puskesmas Pagu. Pada Puskesmas Ngadiluwih hambatan yang ada juga terkait dengan anggaran yang minim dari Pemerintah. Untuk dapat merubah bangunan atau merombak ke standar Pelayanan Prima puskesmas ini menyisihkan sendiri uang dari keuntungan Puskesmas.

S. Analisis Temuan

PPSDMK merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri di bidang Pelatihan SDM Kesehatan. Tugas pokok UPTD Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDMK) adalah membantu Kepala Dinas Kesehatan dalam melaksanakan penyelenggaraan kegiatan pelatihan pendidikan sumber daya manusia bidang kesehatan, dengan fungsi sebagai berikut: 1)Penyusunan rencana operasional pelatihan pendidikan sumber daya manusia di bidang kesehatan, 2)Pelaksanaan survei kesehatan, 3)Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat, 4)Pelaksanaan pelatihan sumber daya kesehatan, 5)Pelaksanaan kerjasama dengan institusi pendidikan, 6)Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pertanggung jawaban di Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDMK).

Hasil dari PPSDMK melaksanakan survei tersebut terpilihlah dua puskesmas yang dianggap siap untuk mendapat pelatihan ISO. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kediri. Berikut penulis jelaskan tentang Puskesmas dengan Sertifikasi ISO dan Puskesmas dengan standar Pelayanan Prima.

Puskesmas *International Standardization Organization* 9001:2008

Kabupaten Kediri menjadikan terciptanya Puskesmas ISO sebagai pilihan untuk mewujudkan pelayanan terbaik. Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri telah memasukkan rancangan untuk menciptakan puskesmas bersertifikasi ISO dalam rencana strategis tahun 2010. Pada tahun 2012 Sertifikasi ISO 9001:2008 dari *Worldwide Quality Assurance* (WQA) telah diraih oleh Puskesmas Pagu di Kabupaten Kediri.

Dalam meraih sertifikasi ISO 9001:2008 ini bukan tanpa usaha, dalam proses meraihnya ada pendampingan oleh PPSDMK dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri selain pelatihan dari *Team Leader* proyek sertifikasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah “pengakuan” terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat (Handoko, 2010).

Evaluasi dalam organisasi juga terdapat analisis data. Dalam hal ini organisasi, mengumpulkan serta menganalisa data yang menunjukkan kesesuaian dan efektifitas dari sistem manajemen mutu dimana peningkatan berkelanjutan

dapat dilakukan. Data yang diperoleh dari hasil pengawasan dan pengukuran dan sumber yang sesuai lainnya (Pelatihan Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, 2013) .

Puskesmas Non *International Standarization Organization* 9001:2008

Pelayanan prima tepat dengan yang ada di Kabupaten Kediri. Puskesmas yang belum berstandar ISO di Kabupaten Kediri masih bertolak pada Pelayanan Prima. Salah satu dari puskesmas tersebut adalah Puskesmas Ngadiluwih yang berada di desa Ngadiluwih Kecamatan Ngadiluwih. Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDMK) kabupaten Kediri memilih Puskesmas Ngadiluwih sebagai salah satu puskesmas yang mendapat pendampingan menuju Pelayanan Prima pada tahun 2013.

Dalam membangun SDM yang baik agar kinerja para pegawai sesuai dengan tujuan organisasi, puskesmas ini mempunyai visi, misi serta motto. Visi, misi dan motto tersebut ada secara tertulis sejak usai pendampingan dari PPSDMK untuk menuju Pelayanan Prima. Visi dari Puskesmas Ngadiluwih adalah menjadi pilihan utama pelayanan kesehatan. Sedangkan misinya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang prima, meningkatkan kualitas SDM sesuai dengan kompetensinya, dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan. Serta dengan motto (1) cepat, sigap dan tanggap dalam memberikan pelayanan. (2) efisien waktu dan biaya dengan hasil optimal. (3) ramah, sopan, senyum, salam dan sapa. (4) inovatif dan kreatif tapi tetap dalam standar dan prosedur. (5) aman dan kepuasan pasien adalah tujuan utama puskesmas.

T. Kesimpulan

Pada akhir penelitian ini penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa ada perbedaan antara manajemen kualitas pelayanan kesehatan antara puskesmas bersertifikas *International Standarization Organization* dengan puskesmas non *International Standarization Organization* . Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan dari penelitian ini.

Puskesmas Pagu dengan sertifikasi ISO 9001:2008 mempunyai aktifitas atau kegiatan pelayanan yang terkoordinasi untuk mengarah pada mutu sebagai proses untuk memenuhi persyaratan pelanggan. Dalam hal ini Puskesmas Pagu telah menerapkan tanggungjawab penerapan dan pemenuhan mutu pelayanan manajemen kesehatan serta kinerja karyawan dalam organisasi.

Puskesmas Ngadiluwih dengan pelayanan prima mampu mengubah sedikit demi sedikit pelayanan yang di berikan kepada pelanggan. Terlihat mulai dari unit pendaftaran yang sebelumnya manual menjadi bersistem komputerisasi. Hal lain terlihat sejak pendampingan pertama bangunan mulai dibuat atau disesuaikan dengan standar yang mengutamakan kenyamanan pelanggan.

Manajemen kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ngadiluwih yang bertumpu pada pelayanan prima dalam pengembangan individual puskesmas telah menyusun dan menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Walaupun masih terdapat pegawai yang latarbelakang pendidikannya belum sesuai dengan pekerjaannya namun dengan adanya pelatihan dalam puskesmas,

pengembangan manajemen telah mampu membuat pegawai bekerja sesuai dengan tugas masing-masing jabatan kinerja.

U. Saran

Pertama, kepada Puskesmas Pagu bersertifikasi ISO 1) lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat Pagu sebagai pelanggan. 2) Lebih meningkatkan target kinerja agar bisa menumbuhkan lagi tingkat kesehatan masyarakat Pagu. 3) menumbuhkan semangat kinerja pegawai untuk dapat membrikan pelayanan terbaik.

Kedua, kepada Puskesmas Ngadiluwih berstandar Pelayanan Prima 1) meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat Ngadiluwih sebagai pelanggan. 2) Selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen agar dapat menjadikan puskesmas bersertifikasi ISO.

Ketiga, kepada Dinas Kesehatan untuk lebih memperhatikan semua puskesmas yang sudah bersertifikasi ISO maupun yang belum terhadap keperluan dan kebutuhan pelayanan kepada pelanggan. Juga kepada Pemerintah kabupaten Kediri untuk mendukung kemajuan pelayanan kesehatan di puskesmas-puskesmas dengan memberikan kebijakan-kebijakan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, Udayana dkk. 2011 *Perbedaan Harapan dan Persepsi Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUP Dr.Sadjito Yogyakarta dan RS. Betsbeda Yogyakarta*. Yogyakarta : Jurnal Manapjemen dan Pelayanan Farmasi
- Anto, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Poli Gigi dan Mulut RS.Umum Daerah Karawang*. Bandung
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- _____. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Press
- Daryanto, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo
- Depkes. www.depkes.go.id [online]
- Handoko, Hani. 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM
- Hijriafitri, Cahyani dkk. 2011. *Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Penerapan ISO9001:2008 di RSU PKU Muhammadiyah Bantul*. Yogyakarta : Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Indriati, Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan JasanPuskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Infodari.com. *Apa Arti Kesehatan menurut Para ahli* [online]
- Izudin, Josep 2013. *OPA, NPM, NPS dalam Bingkai Teori dan Penerapannya*. izudin.blogspot.com. [diakses pada 1 Maret 2013]
- Laporan Tahunan UPTD 2012 Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri. 2013. Kediri
- Laporan Tahunan UPTD 2012 Puskesmas Ngadiluwih Kabupaten Kediri. 2013. Kediri
- Moleong, Lexy J. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Nawawi, hadari dan Martini Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Pelatihan Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. 2013. Denpasar : Universitas Udayana
- Pengertian menurut ahli.blogspot.com. 2011. *Pengertian Kesehatan*. http://pengertian_kesehatan.html [online]
- Prastiwi, Atlastieka. 2009. *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Bandung : Universitas Padjajaran
- Ratminto & Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Retnowati, Dimik. 2008. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Sugiarto, dkk. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet. 2003. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Undip. *Pendahuluan_pdf*. Eprints.undip.ac.id [online]
- Universitas Jambi. 2012. *Makalah Manajemen Mutu Terpadu Sistem Manajemen Kualitas Internasional*. Jambi: Fakultas Ekonomi
- Winarno, budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: Media Pressindo