

## Pengaruh proses implementasi ISO 9001-2000 terhadap kompetensi karyawan di puskesmas Kecamatan Kramat Jati Kotamadya Jakarta Timur

Rita Sri Maryatina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76764&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Berkaitan dengan pemeliharaan dan peningkatan mutu Puskesmas, maka pada tahun 2002 Dinas Kesehatan DKI Jakarta sebagai salah satu organisasi pelayanan kesehatan menerapkan standar ISO 9001-2000 untuk Puskesmas. Perubahan manajemen organisasi yang berorientasi pada mutu, perlu menunjukkan kemampuannya memenuhi kebutuhan pelanggan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar standar ini dapat diterapkan di semua Puskesmas secara efektif dan efisien maka dilakukan penelitian pengaruh proses implementasi ISO 9001-2000 terhadap kompetensi karyawan di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati dan Puskesmas Kecamatan Cengkareng sebagai kontrol.

Metode yang digunakan adalah Kuasi eksperimen dengan pretes-postes disain. Sebanyak 161 responden berhasil dilibatkan sebagai sampel dalam penelitian ini. Masing-masing mengisi kuesioner untuk menilai kompetensi karyawan secara keseluruhan, kompetensi yang dinilai meliputi 9 faktor yaitu orientasi pada pelanggan, orientasi pada prestasi, komunikasi, inovasi dan perbaikan proses, kemampuan penyesuaian diri, teknologi informasi, manajemen organisasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Data yang terkumpul kemudian dilakukan analisis dengan uji peringkat bertanda Wilcoxon untuk kelompok intervensi, uji Mann-Whitney untuk kelompok yang diintervensi dengan kelompok kontrol.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada perbedaan yang bermakna antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol, terutama pada faktor prestasi, orientasi pelanggan, komunikasi, inovasi, dan tim. Sedangkan untuk faktor adaptasi, teknologi informasi, manajemen organisasi, dan pengembangan diri tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna. Dari analisis multivariat ternyata terdapat hubungan secara signifikan antara kompetensi dan lama kerja, serta pendidikan. Hubungan tersebut juga menunjukkan adanya interaksi antara lama kerja dan pendidikan.

Karena Puskesmas yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu, maka perlu dilakukan penelitian terhadap Puskesmas lain yang sudah melakukan standarisasi tersebut untuk mendapatkan data lain yang mungkin lebih penting.

*In order to render services with higher quality to the public, Dinas Kesehatan DKI Jakarta made efforts to implement the ISO Standard for Puskesmas since 2002. Changes in the organizational management has been made oriented to quality as expected by the customers but still in line with the valid regulations. Since this standard is going to be applied for all Puskesmas, this research was done to evaluate how far the implementation will affect the competencies of employees. This study was done on Puskesmas Kramat Jati and Puskesmas Cengkareng as control.*

The method used in this study was quasi experimental using pretest - posttest design. One hundred and sixty

one employees took part in the study. Every one was asked to complete a questionair regarding 9 factors of competencies: focus on customer, performance oriented, effective communication, process innovation and improvement, willingness to adapt to changes, information technology, organizational management, team work, and self improvement. The collected data were then analized statistically; Wilcoxon's test was used for the group given intervention to compare data before and after intervention. Then Mann-Whitney's test was used to compare data between the group given intervention and the group without intervention (control group).

Results showed that there is a significant difference between the group given intervention and the control group, especially in focus on customer needs, performance oriented, effective communication, process innovation and improvement, and team work. No significant difference was found on the other factors, willingness to adapt to changes, information technology, organizational management, and self improvement. Multivariate analysis showed that there is a significant correlation between competencies, experience, and educational background. This also means that there is an interaction between experience and educational background.

Since only one Puskesmas was used in this study, further study should be done using more Puskesmas which already have applied the ISO standard in order to get more justifiable data which might be more important.