

IMPLEMENTASI THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA

Indarto AS

Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Surakarta Jurusan Kebidanan

Abstrack: ISO, implementation, application of the results. The purpose of this study is to determine how the implementation of the implementation of the ISO 9001-2008 management which include: how the framework of the implementation of ISO management system, what the results of such implementation, the extent to which the implementation of ISO management, as well as what obstacles encountered and what hope in overcoming these obstacles. This type of research method is case study research, Qualitative approaches to data retrieval techniques using documentation studies, in-depth interviews and focus groups, while the informant research is structural officials, professors and employees. With use triangulation to increase the degree of confidence of the data. The results framework of the implementation of ISO management system has performed well related to management responsibilities, compliance documentation aspect, the aspect of resource management and personnel aspects of the implementation process, as well as aspects of the measurement analysis and improvement. The fifth aspect has been done to meet the processes involved in the implementation of ISO management, but there are still weaknesses that need to be fixed is the lack of human resources, socialization down, the guidance in the implementation and delivery of reward. The results of the application of ISO management system brings the benefits of the improved quality, increased vasilitas and services. While the application of the quality management system is merely achieve prestige, not to the ongoing success, and still no problems were encountered due to lack of human resources, lack of socialization, the budget and the need for the reward.

Keywords: ISO, implementation, application of the results.

Abstrak: ISO, Implementasi, penerapan hasil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelaksanaan manajemen ISO 9001-2008 yang meliputi: bagaimana kerangka sistem penerapan manajemen ISO, apa hasil penerapan tersebut, sampai sejauh mana penerapan manajemen ISO tersebut, serta apa kendala yang terjadi serta apa harapan dalam mengatasi kendala tersebut. Metode penelitian jenis penelitian ini adalah studi kasus, dengan pendekatan Kualitatif dengan tehnik pengambilan data menggunakan studi dokumentasi, wawancara mendalam serta diskusi kelompok terarah, sedangkan informan penelitian ini adalah para pejabat stuktural, dosen dan karyawan. dengan menggunakan trianggulasi untuk meningkatkan derajat kepercayaan data. Hasil penelitian penerapan kerangka system manajemen ISO sudah dilakukan dengan baik yang berkaitan dengan tanggung jawab manajemen, pemenuhan aspek dokumentasi, aspek pengelolaan sumberdaya dan personil, aspek proses implementasi, serta aspek pengukuran analisa dan peningkatan. kelima aspek tersebut telah dilakukan untuk memenuhi proses yang dibutuhkan dalam

implementasi Manajemen ISO, akan tetapi masih ada kelemahan yang perlu diperbaiki yaitu masalah kurangnya SDM, sosialisasi kebawah, bimbingan dalam implementasi dan pemberian *reward*. Hasil penerapan manajemen ISO membawa manfaat terhadap peningkatan system mutu, peningkatan vasilitas dan layanan. Sedangkan penerapan system manajemen mutu baru sebatas mencapai prestise, belum sampai pada sukses yang berkelanjutan, dan masih ada kendala yang dihadapi berkaitan dengan kurangnya SDM, kurang sosialisasi, anggaran serta perlunya pemberian *reward*.

Kata Kunci : ISO, Implementasi, penerapan hasil.

Politeknik Kesehatan Surakarta (Poltekkes Surakarta) adalah Lembaga Pendidikan Tinggi dibawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang mendidik tenaga kesehatan. Saat ini Politeknik Kesehatan Surakarta memiliki 8 Jurusan dan 14 Program studi yaitu Jurusan Fisioterapi, Okupasi Terapi, Keperawatan, Kebidanan, Terapi Wicara, Ortotik Prostetik, Akupunktur dan Jurusan Jamu, dengan total mahasiswa sejumlah 2035 mahasiswa (Tahun 2011). Dengan kepercayaan masyarakat yang begitu tinggi terhadap institusi Politeknik Kesehatan Surakarta ini, maka institusi selalu berusaha untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas dan keunggulan mutu lulusan. Hal ini tercermin jelas dalam Visi Poltekkes Surakarta yaitu "Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan yang unggul, kompetitif dan bertaraf internasional".

Guna mencapai visi tersebut diperlukan sistem penjaminan mutu yang handal, melalui Sistem Penjaminan Mutu internal (SPMI), maupun penjaminan mutu eksternal melalui akreditasi BAN PT, maupun sertifikasi manajemen ISO 9001:2008. Untuk mewujudkan perolehan sertifikat mutu tersebut, institusi harus dapat menunjukkan kualitas manajemen dalam proses belajar mengajar yang

terpadu antara teori dan praktek, pelayanan kepada siswa dan para lulusan, orang tua dan masyarakat, termasuk rumah sakit maupun stakeholders lainnya serta pemerintah.

Berkat persiapan manajemen yang baik, kerjasama dari seluruh civitas akademika dan komitmen bersama untuk meraih keunggulan lulusan, didukung sarana dan prasarana yang memadai, serta staff yang handal, tahun 2011 Politeknik Kesehatan Surakarta dapat meraih sertifikasi ISO 9001: 2008 dari PT TUV Rheiland International. Dengan penerapan manajemen ISO 9001:2008 di Politeknik Kesehatan Surakarta ini, diharapkan dapat meningkatkan upaya mutu memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan, memenuhi janji layanan dan persyaratan pelanggan.

Sistem manajemen ISO 9001:2008 ini menitik beratkan pada efektivitas proses pengembangan berkelanjutan dengan pilar utama pola berfikir: Plan/ perencanaan, Do/ pelaksanaan, Check/ Control/ Pengawasan, Act/ tindak Lanjut (PDCA). Pada setiap proses kegiatan senantiasa melaksanakan perencanaan yang matang, implementasi yang tepat dan jelas, melakukan evaluasi dan analisa data yang akurat dan terukur, serta tindakan perbaikan yang sesuai, dan monitoring pelaksanaannya yang

sesuai agar benar-benar dapat menuntaskan masalah di organisasi (Setiawan, 2008). Menurut Syafrizal (2008) menyebutkan terdapat enam proses penting dalam prosedur ISO 9001:2008 yang wajib ditetapkan dan terdokumentasi, yaitu: 1) pengendalian dokumen; 2) pengendalian rekaman; 3) pengendalian Produk yang tidak sesuai; 4) audit internal; 5) tindakan koreksi serta; 6) tindakan pencegahan. Jadi untuk setiap bidang kegiatan harus mengikuti prosedur dalam melaksanakan pekerjaannya Manajemen ISO 9001:2008 yang sudah dilaksanakan di Politeknik Kesehatan Surakarta hendaknya menjadi acuan seluruh civitas akademika dan karyawan untuk dilaksanakannya dalam setiap tugas dan kegiatan yang mengacu pada aturan yang ada dan persyaratan ISO yang disepakati, berdasar Manual Mutu, standar atau prosedur yang ditetapkan, instruksi kerja yang ada serta format kerja yang telah dibuat. Perencanaan sasaran mutu, implementasi dan upaya pencapaian sasaran, pencegahan produk gagal serta pengukuran sasaran mutu, merupakan proses yang harus dilalui pada setiap siklus kegiatan mutu. Audit internal, rapat tinjauan manajemen (RTM), tindak lanjut hasil RTM serta audit mutu eksternal merupakan serangkaian proses kegiatan ISO untuk melakukan evaluasi secara sistematis, objektif, serta independen, guna menemukan temuan untuk proses perbaikan, agar tidak terjadi kegagalan produk.

Dalam kondisi terbaik penerapan Standar Internasional diharapkan mampu membawa sustainability (sukses berkelanjutan), meskipun demikian peraih sertifikat ISO 9001:2008 tidak secara serentak

dapat mencapai hal tersebut, karena dipengaruhi banyak faktor dan kondisi yang menunjang maupun menghambat implementasi pelaksanaannya, seperti bagaimana kerangka sistem manajemen ISO ini dibangun, kebijakan pimpinan yang ada, komitmen bersama, sosialisasi kegiatan, pengelolaan sumberdaya, pemenuhan persyaratan pelanggan yang ditetapkan, budaya mutu yang dibangun serta pengelolaan lingkungan, merupakan faktor yang sangat perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik dalam penerapan manajemen mutu ISO di Politeknik Kesehatan Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan pengambilan data secara kualitatif, karena peneliti ingin melihat dan menelaah masalah atau fenomena secara mendalam yang bersifat kontemporer yang terjadi nyata pada saat ini. Dipilihnya metode studikasu ini disebabkan karena beberapa keuntungan yang dimiliki, menurut Numagami (1998, dalam Kitazawa dan Sarkis, 2000) mengungkapkan bahwa metode studi kasus memungkinkan peneliti mengembangkan “grounded theory” yang praktis dan relevan serta memberikan gambaran fenomena yang lebih sesuai dengan kenyataan. Studi kasus sesuai bagi penelitian yang bersifat eksploratif, dan metode tersebut juga dapat digunakan untuk mengevaluasi, memperkuat, dan bahkan menyesuaikan kerangka yang dibangun berdasarkan literature (Kitazawa dan Sarkis 2000).

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Kesehatan Surakarta dengan informan penelitian terdiri dari dosen dan karyawan Politeknik Kesehatan Surakarta yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda serta bersedia menjadi informan penelitian, setelah dilakukan *inform consent* oleh peneliti. Berdasarkan teknik pengumpulan datanya, maka jumlah informan penelitian secara rinci disajikan pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 1 Jumlah Informan Penelitian Implementasi Manajemen ISO 9001-2008 di Politeknik Kesehatan Surakarta Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data	Kegiatan Ke				
	1	2	3	4	5
Diskusi Kelompok Terarah	6	8	9	-	-
Wawancara Mendalam	1	1	2	2	1
Umpan balik Anggota	-	-	1	1	2
Total					

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan pengumpulan data terdiri dari: 1). Diskusi kelompok terarah sebanyak 23 informan., 2). Wawancara mendalam sebanyak 7 informan; serta 3). Umpan balik pada anggota sebanyak 4 informan. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 34 orang, sedangkan karakteristik informan berdasarkan kedudukan dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini :

Tabel 2 Karakteristik Informan Penelitian Berdasarkan Kedudukan atau Jabatan dalam Implementasi Manajemen ISO 9001-2008 di Politeknik Kesehatan Surakarta

NO	Kedudukan /Jabatan	Jumlah
1.	Penjabat Struktural	10
2.	Dosen	13
3	Calon dosen dan Karyawan	11
Total		34

Karakteristik informan berdasarkan kedudukan / jabatan yang terdiri dari penjabat struktural, para dosen dan karyawan jumlahnya masing-masing hampir berimbang antara 10 sampai 13 informan.

PEMBAHASAN

Penelitian Implementasi Manajemen ISO 9001-2008 di Politeknik Kesehatan Surakarta yang bertujuan ingin mengetahui:

- 1). Bagaimana kerangka sistem manajemen ISO 9001-2008 diterapkan.
- 2). Apa hasil penerapan system manajemen ISO 9001-2008;
- 3). Sampai sejauhmana penerapan manajemen ISO 9001-2008 dilaksanakan; serta
- 4). Apa kendala yang ada dalam implementasi Manajemen ISO 9001-2008 serta apa harapan- harapan dari informan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian mengenai bagaimana implementasi system manajemen ISO 9001-2008 di Politeknik Kesehatan Surakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kerangka System Manajemen ISO diterapkan
Proses penerapan manajemen ISO telah diterapkan di Poltekes Surakarta mengikuti system manajemen ISO yang disepakati sesuai dengan kerangka konsep ISO 9001-2008. ada 5 aspek yang dilaksanakan meliputi : Tanggung Jawab manajemen /Komitmen Manajemen, aspek Dokumentasi, aspek Pengelolaan Sumberdaya dan

- Personil, aspek Proses Implementasi yang harus dijalankan, serta aspek Pengukuran analisa dan peningkatan.
2. Hasil penerapan ISO di politeknik kesehatan Surakarta memberi banyak manfaat antara lain dapat meningkatkan semua sisi pendidikan, dapat membangun system mutu lebih baik, dapat merangsang peningkatan sarana dan prasarana pendidikan lebih baik, dapat meningkatkan proses pendidikan, meningkatkan pelayanan pada mahasiswa serta dapat meningkatkan komunikasi dan kerjasama.
 3. Penerapan sistem manajemen ISO 9001-2008 yang sudah dilaksanakan di Politeknik Kesehatan Surakarta meliputi kegiatan yang bersifat persiapan dasar dari membangun komitmen bersama, menyiapkan dokumen ISO dengan baik, melakukan sosialisasi pada civitas akademikan serta menyerap aspirasi kebutuhan lingkungan dan peraturan yang berkait dengan mutu, sedangkan implementasi dilakukan dan terus berjalan, berkembang, ada peningkatan sarana pendidikan, proses pendidikan, dilakukan audit mutu serta rapat tinjauan manajemen, akan tetapi hasil implementasi belum memenuhi harapan, masih sekedar mencapai Prestise organisasi yang tujuannya untuk memotivasi semangat, dan belum mencapai upaya implementasi yang berkesinambungan agar mencapai sukses yang berkelanjutan. (*sustainable*)
 4. Implementasi manajemen ISO telah dilaksanakan dan masih banyak kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan jumlah dan kemampuan SDM, petugas mutu jamintu jurusan yang sering berganti personil, rendahnya komitmen, sosialisasi yang kurang serta anggaran yang masih terbatas.
- Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang ingin penulis sampaikan adalah sebagai berikut:
1. Agar kerangka sistem implementasi manajemen ISO dapat dilaksanakan dengan maksimal, maka pihak manajemen harus terus menerus berusaha menambah SDM, melakukan sosialisasi sampai kebawah, dilakukan bimbingan dan pembinaan implementasi secara terus menerus, serta pemberian reward perlu diperhatikan.
 2. Mengingat hasil implementasi system manajemen ISO dirasakan banyak member mnfaat baik dalam peningkatan system mutu maupun peningkatan pendidikan dan pelayanan maka sebaiknya system implementasi manajemen ISO ini tetap dilaksanakan disemua jurusan tanpa terkecuali dan dilakukan monitoring secara terus menerus.
 3. Mengingat penerapan manajemen ISO 9001-2008 yang dilaksanakan di poltekes

Surakarta hasilnya belum memuaskan dan masih bersifat demi Prestise intitusi untuk menjadi Poltekes Papan atas, maka sebaiknya langkah selanjutnya dilakukan upaya peningkatan capaian dengan membangun komitmen kembali, memaksimalkan proses penggerakan kembali, serta perbaikan system dengan melakuakn konvensi secara *continue*, agar implementasi ISO dapat mencapai sustainibilitas yang tinggi

4. Hendaknya manajemen dapat memperbaiki kendala yang terjadi dari sisi jumlah dan kemampuan SDM, rendahnya komitmen, kurangnya sosialisasi dan pemberian reward serta pembangkitan kembali komitmen dari seluruh unsur pimpinan dan staf agar bersama sama menuju budaya mutu, mencapai implementasi system manajemen ISO yang sukses berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya
- Bungin, B . 2003. *Analisis data Kualitaif* .Jakarta PT Raja Grafindo Perkasa
- Bungin,B . 2011 *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada media Group
- ISO 9001:2008. 2008. *The International Standar, Quality Management System*
- Kitazawa, Shinichi dan Sarkiz, Joseph. 2000. *The Relationship Beetwen ISO 14001 and Continuous Soure Reduction Program*. International Journal of Operation & Production Managemen , Vol 20 No 2 pp 225-248
- Milles, M et-al. 1999. Analisa data kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Moleong, L.J. 1996. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya
- Muhajir N. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sararin
- Mulyana, D. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma baru ilmu komunikasi dan Ilmu sosial
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan (edisi revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Smith J. 2009. Psikologi Kualitatif Panduan Praktis. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Spradley, J.P. 2000. Metode Ednografi. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Strauss, A dan Corbin J. 2003. Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Sumedi, S dan Bakti IMY. 2010. Studi penerapan manajemen terintegrasi ISO 9001:2008 dan ISO 14001 pada ditributor Truk Berat. Jurnal Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian, Serpong Tangerang
- Tuv Rheinland indonesia 2012. Internal Quality Audit Training, jogjakarta