

# MegaAktiva: Jurnal EkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

---

## EVALUASI IMPLEMENTASI AUDIT INTERNAL BERBASIS ISO 9001:2008 UNTUK MENINGKATKAN MANAJEMEN MUTU PADA RUMAH SAKIT

Leriza Desitama Angraini<sup>1</sup>, Endah Dewi Purnamasari<sup>2</sup>, Melinda<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri  
Jl. Jend. Sudirman No.629 KM 4, Palembang  
[leriza@uigm.ac.id](mailto:leriza@uigm.ac.id)

<sup>2</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri  
Jl. Jend. Sudirman No.629 KM 4, Palembang  
[endahdps@uigm.ac.id](mailto:endahdps@uigm.ac.id)

<sup>3</sup>Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri  
Jl. Jend. Sudirman No.629 KM 4, Palembang  
[melindalinda399@gmail.com](mailto:melindalinda399@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi implementasi dan mengidentifikasi kendala penerapan ISO 9001: 2008. ISO 9001: 2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan evaluasi sistem manajemen mutu. ISO 9001: 2008 bukan merupakan standar produk karena tidak menentukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang atau jasa). Penerapan ISO 9001: 2008 diharapkan dapat menghasilkan layanan yang berkualitas. Mengingat pentingnya ISO 9001: 2018, banyak organisasi yang membutuhkan sistem manajemen mutu yang baik dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, salah satunya adalah rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Desain penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data lengkap dengan wawancara dan pengecekan dokumen. Setelah itu, mengumpulkan data sebagai sumber informasi untuk mengevaluasi pengendalian internal dan menarik kesimpulan.

**Kata Kunci:** Audit Internal; Mutu; Manajemen; ISO.

### I. PENDAHULUAN

Tata kelola suatu organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung kesuksesan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu indikator penilaian tata kelola suatu organisasi yaitu manajemen mutu. Tata kelola organisasi yang baik harus didukung pula dengan manajemen mutu yang memadai. Guna merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan eksternal yang berlebihan, mutu didefinisikan sebagai sebuah filosofi dan metodologi yang dapat membantu institusi (Hendartho, 2014). Mutu berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Guna menciptakan mutu yang baik di dalam suatu organisasi diperlukan komitmen dari manajemen untuk melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan. Terbukanya

## MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

perdagangan bebas dalam era globalisasi menjadi alasan organisasi untuk meningkatkan mutu produk / jasa serta kepuasan pelanggan yang telah menjadi kebutuhan organisasi. Oleh karena itu perusahaan berusaha ingin memberikan kepuasan pelanggan dengan memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa (Susilawati, Salim and Soesilo, 2005).

ISO merupakan organisasi nonpemerintah yang dibentuk pada tahun 1986 dengan nama Technical Commetee 176 (TC176) atau lebih dikenal sebagai ISO/TC76. ISO membawahi badan-badan standarisasi nasional dari beberapa negara dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional (Anwar and Yusuf, 2017). Salah satu standar yang dihasilkan ISO yaitu ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu / kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan- persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu (SMM) / quality management system (QSM) (Kristianti, 2013).

ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan- persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 meski hanya merupakan standar sistem manajemen mutu / kualitas namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang di hasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar) (Nuryati, 2017). ISO 9001:2008 memiliki sistematika manajemen yang terdiri dari aktivitas plan, do, chek, dan action (PDCA). Plan, menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan organisasi sehingga diperlukan untuk menetapkan tujuan dan proses. Do, melaksanakan rencana yang telah disusun. Check, kebijakan tujuan dan persyaratan bagi produk dan laporan hasilnya dilakukan pemantauan dan pengukuran proses. Act, pelaksanaan kegiatan (Anwar and Yusuf, 2017).

Melihat pentingnya ISO 9001:2018 ini banyak organisasi yang membutuhkan sistem manajemen mutu yang baik dalam menjalankan aktivitas organisasinya salah satunya rumah sakit pada pelayanan Kesehatan. Perkembangan upaya perbaikan mutu dijelaskan Tjahyono Koentjoro (2004) dalam (Machmud, 2008) menerangkan bahwa di Indonesia telah mulai melakukan upaya perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan sejak tahun 1986 dengan melakukan penerapan dan pembentukan gugus kendali mutu di rumah sakit dan di puskesmas serta pada pelayanan kesehatan yang lain, tahun 1994 dilanjutkan perbaikan dengan dikenalkannya total quality management selanjutnya pada tahun 1996 dilakukan pengenalan performance management.

Mengingat pentingnya ISO 9001:2018 ini banyak organisasi yang membutuhkan sistem manajemen mutu yang baik dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, salah satunya rumah sakit. Salah satu rumah sakit di Sumatera Selatan yang telah menerapkan ISO 9001:2018 ini yaitu Rumah Sakit ABC. Rumah Sakit ABC merupakan rumah sakit daerah yang melayani masyarakat di Kabupaten didirikan pada tahun 1935. Meski terletak di Kabupaten, rumah sakit ini memiliki kapasitas yang banyak dikarenakan rumah sakit ABC satu-satunya rumah sakit yang ada di Kabupaten tersebut. Melihat hal tersebut seharusnya rumah sakit ABC memiliki manajemen mutu yang baik dengan menerapkan ISO 9001:2018. Rumah sakit ABC berkewajiban melaksanakan

# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

pengendalian mutu pelayanan sesuai dengan akreditasi Rumah Sakit yang pelaksanaannya berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan.

Rumah sakit ABC menerapkan sistem manajemen mutu untuk memberikan jaminan kepada konsumen dengan memberikan mutu pelayanan yang terbaik untuk konsumen dan meningkatkan daya saing diantara kompetitornya. Oleh karena itu, Rumah sakit ABC dituntut untuk menjaga kualitas dari pelayanan kesehatan. Hal ini yang membuat Penulis tertarik untuk melakukan penelitian evaluasi implementasi ISO 9001:2008 Manajemen Mutu.

## II. KAJIAN TEORITIS

### Sistem Manajemen Mutu

Chatab (1997) menyatakan bahwa mutu merupakan suatu istilah yang sudah tidak asing lagi bagi semua. Dalam memenuhi kebutuhan konsumen, pandangan tentang mutu biasanya dikaitkan dengan harga yang mahal serta kemampuan dari suatu produk barang maupun jasa. Mutu dapat diartikan sebagai suatu kemampuan barang dan jasa dalam pemenuhan kepuasan kebutuhan konsumen (Artha, Adnyana and Widhiawati, 2013). Sistem Manajemen Mutu merupakan awalan atau pintu masuk dalam penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) dimana memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap *customer*. Kepuasan *customer* dapat didapat dengan cara melakukan perbaikan mutu berkelanjutan untuk semua aspek dan aktivitas institusi (Asy'ari, 2015).

### Manajemen Mutu ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan- persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu (SMM) / quality management system (QSM) (Kristianti, 2013). ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan- persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 meski hanya merupakan standar sistem manajemen mutu / kualitas namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang di hasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar) (Nuryati, 2017).

ISO 9001:2008 memiliki sistematika manajemen yang terdiri dari aktivitas plan, do, chek, dan action (PDCA). Plan, menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan organisasi sehingga diperlukan untuk menetapkan tujuan dan proses. Do, melaksanakan rencana yang telah disusun. Check, kebijakan tujuan dan persyaratan bagi produk dan laporan hasilnya dilakukan pemantauan dan pengukuran proses. Act, pelaksanaan kegiatan (Anwar and Yusuf, 2017).

### Alat Perbaikan Mutu

Beberapa alat perbaikan mutu sebagai berikut:

#### 1. Diagram Pareto

Perangkat grafis visual untuk mengurutkan penyebab dari yang paling penting sampai yang kurang penting disebut dengan diagram pareto (Ma'arif & Tanjung 2003).

# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

---

## 2. Diagram Sebab-Akibat

Nasution (2004) menjelaskan bahwa pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih rinci dalam menemukan penyebab-penyebab masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang ada dapat terlihat dengan diagram tulang ikan (fishbone diagram).

## 3. Stratifikasi

Teknik pemisahan data kedalam kategori-kategori yang lebih kecil dan mempunyai karakteristik yang sama guna mengidentifikasi faktor-faktor penyebab pada suatu permasalahan yang bertujuan untuk memisahkan data sehingga polanya dapat dilihat disebut dengan stratifikasi. (Herjanto 2007).

## 4. Lembar Pengecekan (Check Sheet)

Lembar pengecekan bertugas menjabarkan secara rutin maupun acak dengan satu persatu item yang akan dicek, lalu hasil pengecekan tersebut dicatat dalam bentuk data angka (numerik) atau berupa tanda dengan tujuan mengumpulkan data (Herjanto 2007).

## 5. Histogram

Histogram merupakan diagram batang yang menunjukkan pengukuran ulang dari karakteristik kualitas yang ditunjukkan dengan kurva yang berbentuk lonceng standar dan membuat penggambaran informasi sangat ringkas (Kreitner 2009).

## 6. Diagram Penyebaran (Scatter Diagram)

Diagram penyebaran bertujuan untuk menentukan hubungan antara sebab dan akibat dalam dua variabel dengan cara data dikumpulkan dalam bentuk pasangan titik (x,y). Ditunjukkan dari titik-titik akan membentuk sebuah garis atau kurva variabelnya dimana semakin baik hubungannya maka semakin rapat titik mendekati garis (Kreitner 2009).

## 7. Peta Kendali (Control Chart)

Untuk mempelajari bagaimana proses berubah seiring waktu digunakan peta kendali yang berupa merupakan grafik yang tujuannya untuk memantau pengukuran kualitas yang sebenarnya dibandingkan dengan kualitas selama operasi berulang (Kreitner 2009).

Manfaat dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dirasakan oleh banyak perusahaan. Beberapa manfaatnya (Nurul, 2013) yaitu:

1. Meningkatkan kepercayaan pelanggan
2. Jaminan kualitas produk dan proses
3. Meningkatkan produktivitas perusahaan & “market gain”
4. Meningkatkan motivasi, moral & kinerja karyawan
5. Sebagai alat analisa kompetitor perusahaan
6. Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
7. Meningkatkan cost efficienci & keamanan produk
8. Meningkatkan komunikasi internal
9. Meningkatkan image positif perusahaan
10. Sistem terdokumentasi
11. Media untuk pelatihan dan pendidikan

# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

---

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Memperkuat penelitian dan analisis berdasarkan metode penelitian kualitatif dan fenomena penelitian. Subjek penelitian ini adalah pengelola ISO rumah sakit, yang terdiri dari perwakilan manajemen (MR) dan direktur rumah sakit. Data primer digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara semi terstruktur. Wawancara ini ditujukan kepada pimpinan rumah sakit dan melibatkan perumusan, pengelolaan dan penerapan ISO 9001 : 2008. Teknik Analisa data melalui tahapan persiapan dan tahapan pelaksanaan. Tahapan persiapan melakukan survey awal ke objek penelitian guna mengetahui lingkungan penelitian. Selanjutnya melakukan wawancara sesuai dengan instrumen wawancara. Selanjutnya mengumpulkan data dari hasil wawancara. Melakukan reduce data yaitu memilah data yang dipergunakan untuk penelitian yang selanjutnya akan dilakukan evaluasi dan analisis.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Aspek Outcome

Semua aspek sasaran mutu rumah sakit digunakan sebagai metrik dalam sistem manajemen mutu. Dalam proses penetapan sasaran mutu melibatkan seluruh unit pelayanan yang ada di rumah sakit. Permasalahan pada masing-masing unit disusun sesuai dengan prioritas dan dijadikan masukan untuk menentukan sasaran mutu.

### Aspek Proses

Dalam hal review dokumen, kebijakan tersebut bukanlah dokumen permanen, bahkan harus direview untuk keperluan evaluasi berkala. Adanya telaah dokumen menunjukkan bahwa rumah sakit terus mengalami peningkatan. Dokumen mana yang perlu ditinjau secara berkala, dan sejauh mana abses diterapkan dengan dokumen-dokumen ini. Pada awal penerapan sistem manajemen mutu, penanggung jawab rumah sakit merumuskan kebijakan mutu puskesmas. Saat ini, sebagian besar kebijakan kualitas abses masih berlaku. Aspek manajemen QMS ISO 9001: 2008 menekankan pada pengendalian dokumen.

Aspek *continous improvement* masih perlu perbaikan, yang dievaluasi Biasanya tidak dilakukan seperti biasanya. Terkadang proses koreksi hasil dilakukan sebelum proses review. Audit internal dilakukan secara rutin setiap enam bulan. Jika ada masalah yang belum terselesaikan, harap masukkan ke dalam materi diskusi tinjauan manajemen. Audit eksternal dilakukan secara rutin setiap enam bulan. Auditor eksternal dari lembaga independen berkualifikasi dan profesional, serta memiliki izin lembaga sertifikasi.

Selain dampak positif dari penerapan SMM ISO 9001: 2008 yang menjanjikan peningkatan mutu dan keamanan, terdapat pula beberapa hal menarik yang mendorong kesadaran masyarakat akan peningkatan mutu akibat penilaian pihak ketiga yaitu lembaga sertifikasi. Meski pengawasan mutu sudah menjadi rencana rutin dinas kesehatan kabupaten, evaluasi pihak luar memiliki daya ungkit yang lebih besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit

# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

---

## Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

### 1. Aspek Proses

90% audit internal dilakukan secara rutin, 77% hasil audit eksternal dilacak, dan 90% audit internal merupakan umpan balik. Menurut hasil penelitian Ekowati (2007), pemahaman dan kepatuhan unit penanggung jawab dan pelaksana dalam penerapan QMS 9001: 2000 tergolong sangat baik. Kondisi ini hanya berarti dalam sistem audit reguler. Kegiatan audit internal dan eksternal biasanya dilakukan sebagai kegiatan evaluasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Susilawati et al. (2013), operasi evaluasi ini dapat dilakukan melalui audit internal atau tinjauan manajemen. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dengan observasi terdokumentasi bahwa di rumah sakit sudah memenuhi delapan klausul persyaratan-persyaratan penerapan SMM ISO 9001: 2008 :

1. Lingkup penerapan, termasuk layanan rumah sakit;
2. Dokumen acuan normatif, yaitu dokumen acuan yang digunakan;
3. Istilah dan definisi, istilah dan definisi yang digunakan;
4. Sistem manajemen mutu telah disesuaikan dengan pedoman mutu, persyaratan dokumen, catatan kegiatan yang ada dan pengendalian dokumen;
5. Tanggung jawab manajemen, termasuk (antara lain) komitmen manajemen;
6. Manajemen sumber daya, termasuk sumber daya manusia, sumber daya lain, infrastruktur, dilaksanakan untuk mendukung layanan pada Puskesmas;
7. Realisasi produk, meliputi: rencana realisasi layanan, proses terkait pelanggan, pembelian barang dan jasa, pengendalian operasi layanan, pengendalian alat ukur dan pemantauan;
8. Pengukuran, analisis dan perbaikan dilakukan dari berbagai departemen termasuk puskesmas dan pelanggan, serta dipantau oleh dinas kesehatan sebagai badan pengawas.

Menurut hasil Akhyar (2014) perlu diperhatikan oleh warga sekolah yang secara sadar dan kuat berkeinginan untuk maju. Penerapan QMS ISO 9001: 2008 telah dilaksanakan berdasarkan 8 (delapan) prinsip manajemen:

1. Fokus pada pelanggan dan tentukan dimensi kualitas pelanggan;
  2. Kepemimpinan, komitmen manajemen untuk meningkatkan dan meningkatkan kinerja QMS;
  3. Personil berpartisipasi dalam semua aktivitas QMS dan mengoordinasikan semua departemen;
  4. Metode proses, ada prosedur dalam QMS ISO 9001: 2008;
  5. Pendekatan sistematis, dibuktikan dengan pedoman yang disusun sesuai dengan struktur dokumen;
  6. Pengambilan keputusan faktual, peran manajemen dalam pengambilan keputusan, memperhatikan saran dan masukan bawahan;
  7. Perbaikan berkelanjutan untuk mencapai indikator kualitas dan tindak lanjut untuk evaluasi berkala;
  8. Hubungan pemasok, penentuan kebutuhan pelanggan dan prosedur pengaduan
- Dari hasil penelitian Khalili A, sistem manajemen mutu (QMS) adalah inisiatif yang jelas yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.



# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

---

## 2. Aspek Outcome

Dalam hal sasaran mutu, dapat dipelajari dari penelitian ini bahwa menurut 90% permintaan Rumah Sakit ABC telah mencapai skor sasaran mutu Analisis sasaran mutu adalah umpan balik kepada unit dan nilai 100% adalah dilacak. Saat menentukan target kualitas berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM). Tingkat pencapaian sasaran mutu merupakan indikator keberhasilan penerapan SMM ISO 9001: 2008. Sasaran kualitas juga merupakan solusi untuk sasaran yang tidak terpenuhi. Hal ini sejalan dengan temuan Susilawati et al. (2013) Pencapaian sasaran mutu merupakan indikator keberhasilan penerapan SMM ISO 9001: 2008. Menurut Haradito (2014) dalam penelitian Hadi (2005), sistem manajemen mutu (QMS) merupakan bagian dari sistem manajemen organisasi yang menitikberatkan pada pencapaian hasil yang berkaitan dengan sasaran mutu untuk memenuhi kebutuhan, harapan dan persyaratan pihak terkait.

Dari sisi kepuasan pelanggan, keluhan pelanggan masih ditangani secara manual, dan belum ada sistem database keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian Kafidzin, setelah membentuk bagian pelayanan pengaduan pasien atau customer service, langkah selanjutnya adalah membuat sistem penanganan pengaduan. Dalam hal ini diperlukan inovasi untuk mengimplementasikannya di Rumah Sakit ABC. Terlihat dari hasil penelitian bahwa skor survei kepuasan pelanggan reguler biasanya 86%. Hasil survey pengolahan 100%. Rumah Sakit ABC melakukan survei kepuasan (IKM) indeks kepuasan masyarakat secara berkala setiap 6 (enam) bulan. Hasil penyajian kembali Dinas Kesehatan semester I tahun 2015 sebesar 78,7 dan semester II 79,52%. Seperti yang dikatakan Qolbi (2014), sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 telah berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan untuk melayani pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan prinsip QMS ISO 9001: 2008 bahwa setiap organisasi harus mampu memenuhi dan berusaha melebihi ekspektasi pelanggan. 15 Di Puskesmas, 48% evaluasi penerapan SMM ISO sudah baik, 36% sudah cukup, 8% berkurang dan 8% (dalam kondisi buruk). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa komitmen manajemen dan perbaikan berkelanjutan masih perlu ditingkatkan, terutama setelah dilakukan evaluasi internal dan eksternal. Tren perbaikan hanya sebelum review.

Sesuai ketentuan Jaminan Kesehatan Nasional / JKN, kesinambungan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 diterapkan di Rumah Sakit ABC. Sesuai aturan JKN, untuk menyediakan sistem konversi kepala kepada pelanggan, rumah sakit harus bersertifikat. Hasil wawancara dengan kepala bagian pelayanan medik Dinas Kesehatan menunjukkan bahwa meskipun direktur rumah sakit hanya ingin menggunakan satu sistem yaitu sertifikasi, Dinas Kesehatan seakan menginginkan sesuatu yang berbeda. Dari segi efisiensi, karena sertifikasi sudah lengkap atau lengkap maka sertifikasi lebih efektif (Badan Tata Usaha, UKM dan UKP). Setelah berlakunya peraturan akreditasi rumah sakit, Rumah Sakit ABC terus menerus menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, untuk meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus terakreditasi secara berkala minimal setiap 3 tahun. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa rumah sakit mempunyai pandangan bahwa tujuan dari SMM ISO 9001: 2008 dan sertifikasi adalah sama untuk standarisasi sistem pelayanan rumah sakit. Penerapan sistem standar adalah wajib, jika memungkinkan hanya wajib, karena SMM ISO 9001: 2008 telah tersertifikasi. Hal ini

# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

sesuai dengan apa yang dikatakan Shaw et al. (2010) bahwa tidak ada perbedaan substansial antara akreditasi dan sertifikasi ISO. Konfirmasi hasil analisis statistik berbeda secara signifikan dengan sistem audit eksternal, yang jelas kualitas struktur dan prosedurnya jelas.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Rumah Sakit:

1. Melalui penerapan kebijakan reformasi birokrasi SMM ISO 9001: 2008 di dalam negeri Rumah Sakit ABC sangat membantu Dinas Kesehatan Kabupaten karena merupakan alasan penting untuk renovasi dan pemeliharaan rumah sakit. Infrastruktur yang terbatas seperti ruang gawat darurat, ICU dan ruang tunggu pasien rawat inap harus segera dilengkapi untuk menunjang pelayanan. Sistem informasi rumah sakit sudah berjalan, namun semua integrasi dengan sistem informasi dinas kesehatan belum dapat diakses melalui sistem, terutama untuk program laporan bulanan (LB).
2. Dari segi proses, organisasi dan manajemen Rumah Sakit ABC telah memenuhi persyaratan penerapan SMM ISO 9001: 2008, dan sebanyak 8 diantaranya merupakan prinsip manajemen mutu. Penerapan QMS ISO 9001: 2008 belum sepenuhnya dilaksanakan dan masih tergolong baru, yang akan berdampak pada fluktuasi komitmen.
3. Dari aspek outcome/luaran, dalam proses penetapan target mutu berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM). Sasaran kualitas juga merupakan solusi untuk sasaran yang tidak terpenuhi. Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara umum standar penerapan SMM ISO 9001: 2008 di rumah sakit adalah 48%, 12% sudah cukup, 8% sangat baik, dan 8% bahkan kurang.
4. Penerapan kesinambungan SMM ISO 9001: 2008 di Rumah Sakit ABC JKN dan "Akreditasi Rumah Sakit" menunjukkan adanya perbedaan konsep antara rumah sakit dan dinas kesehatan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. A. and Yusuf, M. (2017) 'Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang', *jurnal Managemen*
- Artha, P. G. B., Adnyana, I. and Widhiawati, I. (2013) 'Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud', *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, 2(1), pp. 1–8.
- Asy'ari, H. (2015) 'Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Standard BANPT dan Total Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang', *Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), pp. 141–157. doi: 10.14421/jpi.2015.41.141-157.
- Hendartho, D. (2014) 'Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia', *Transparansi Jurnal*



# MegaAktiva: JurnalEkonomidanManajemen

Email : [megaaktiva@febi.umkendari.ac.id](mailto:megaaktiva@febi.umkendari.ac.id)

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

- Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), pp. 124–138. doi: 10.31334/trans.v6i2.37.
- Kristianti, R. (2013). Evaluasi Penerapan D / Skripsi Ar Fakultas Ekonomi ( Jember Klinik ). *Skripsi*.
- Machmud, R. (2008) ‘Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), pp. 186–190. doi: 10.24893/jkma.2.2.186-190.2008.
- Maharani, C. (2009) ‘Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 sebagai Alat Peningkatan Kualitas Organisasi Pelayanan Kesehatan’, *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), pp. 40–47.
- Nurul, mas’ud waqiah. (2013). Analisis Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Patient Safety Di Rsud Haji Provinsi Sulsel Tahun 2012. *Skripsi*, 53(9), 1689–1699.
- Nuryati, S. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.6137>
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Jakarta: Balai Pustaka.
- Porporato Marcell. 2006. Impact of Management Control Systems’ Intensity of Use on Joint Venture’s Performance : an Empirical Assessment. *Journal of Management Control System*.
- Rivai Basri.2005. *Performance Appraisal*, Edisi 1, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P., 2011. *Organizational Behavior*, Ninth Edition, New Jersey:Prentice Hall International, Inc.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Prestasi Kerja*. Rajawali Press. Jakarta.
- Susilawati, C., Salim, F. and Soesilo, T. (2005) ‘Harapan Dan Realita Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Penerapannya Di Perusahaan Kontraktor’, *Civil Engineering Dimension*, 7(1), pp. 30–35. Available at: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/civ/article/view/16123>.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta.
- Thérin François. 2008. *Learning Organization and Innovation Performance in High-Tech Small Firms*. *International Council for Small Business 47<sup>th</sup> World Conference*.
- Veithzal, Rivai. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Zhang Man dan McCullough James, 2007. *Effect of Learning and Information Technology Capability on Business Performance*. Washington State University, USA.