

## **Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces (Persero) di Probolinggo**

**Hermanto Hermanto**

**Universitas Panca Marga Probolinggo**

[hermanto@upm.ac.id](mailto:hermanto@upm.ac.id)

**Abstract:** *Global challenges can not be avoided either from government or private sector, like it or not all parties are required to prepare themselves to be able to survive the standardization of management has become a major issue, more specifically the standardization of quality management systems (ISO 9001:2008). To that end, the government and private agencies need to set up the framework of the system towards a desired quality of the institution in accordance with the goals and objectives. Through human resources, infrastructure and working environment of the application of ISO 9001:2008 in the sense that the goal or objective quality of an institution capable of achieving conformity with the wishes of the expected (customer satisfaction) or a partner institution.*

*Analyzing the effect of the Implementation of ISO 9001:2008 (human resources, infrastructure and work environment) to customer/patient satisfaction simultaneously or partially at the Medical Center PT. Kertas Leces (Persero).*

*Descriptive and inferential analytic study with purposive sampling 50 respondents questionnaire instrument, Likert scale and multiple regression analysis techniques with a (0.05).*

*Implementation of ISO 9001:2008 (human resources, infrastructure and work environment) with the F test,  $\text{sig} (0.000) < \alpha (0.05)$ , and  $F_{\text{count}} (92.530) > F_{\text{table}} (2.8068)$  simultaneously is very significant effect to Customer satisfaction with simultaneously determination contribution (85,8%). Variables: Human resources  $\text{sig} (0.000) < \alpha (0.05)$  and  $t_{\text{count}} (5.728) > t_{\text{table}} (1.679)$  partially was very significant with (0.719) partially effect to customer satisfaction, Infrastructure with  $\text{sig} (0.128) > \alpha (0.05)$  and  $t_{\text{count}} (1.549) < t_{\text{table}} (1.679)$  partially was not significant, and the working environments with  $\text{sig} (0.03) < \alpha (0.05)$  and  $t_{\text{count}} (3.082) > t_{\text{table}} (1.679)$  partially was significantly affected by the partial contribution (0.494) to customer satisfaction. Thus showing the good human resources, infrastructure and work environment, the higher level of customer satisfaction.*

**Keywords:** *Implementation ISO 9001:2008, Human Resources, Infrastructure, Work Environment, and Customer/patient Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) adalah salah satu Departemen Pelayanan Kesehatan di PT Kertas Leces yang telah bersertifikasi ISO 9001 oleh Sucofindo Indonesia sejak tahun 1996 dan diperbarui pada tahun 2009 berfungsi memberi pelayanan kesehatan pada pelanggan serta harus dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada pelanggan dan manajemen, baik secara kualitas maupun kuantitas, sebagai usaha pemberian kepuasan pelanggan penggunaannya.

Manajemen mutu pelayanan mengajarkan bahwa apapun bentuk dan situasinya, sebagai pemberi pelayanan harus berusaha memuaskan pelanggannya, dengan demikian menghasilkan suatu komitmen dalam mencapai pelayanan yang bermutu. Untuk itu perlu adanya pengkajian yang mendalam terhadap pengaruh penerapan ISO 9001:2008 yang merupakan standar manajemen untuk memperoleh keyakinan dari pelanggan dan manajemen itu sendiri, bahwa aktivitas pengendalian mutu dilakukan sesuai dengan rencana yang dirumuskan pada dokumen mutu. Untuk keperluan inidiperlukan adanya sebuah penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Siapapun yang melibatkan diri dalam kegiatan bisnis sudah dipastikan akan memikul terhadap kepuasan pelanggan. Termasuk didalamnya tempat pelayanan kesehatan, meskipun milik pemerintah, saat ini tidak lagi hanya mengandalkan subsidi, tapi harus ada upaya pemandirian dan pergeseran dari institusi non profit menjadi institusi profit.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui dan Menganalisis pengaruh penerapan ISO 9001:2008 (Sumberdaya manusia, Infrastruktur, dan Lingkungan Kerja) terhadap kepuasan pelanggan pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero).

## KAJIAN PUSTAKA

ISO 9001 merupakan rincian persyaratan untuk membangun dan mengatur tentang

sistem manajemen mutu yang perlu diperagakan oleh organisasi untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.

*“ISO is an international standard that defines the requirement for establishing a system to manage your organisation and process to better serve your customer”*, (Rabitaile, 2011)

Oleh karena itu seringkali disebut sebagai *quality management system “ISO 9001, QMS”* adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah system manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan system manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* yang semakin hari semakin beragam. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Organisasi pengelola standard international ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva Swiss, didirikan pada 23 February 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh (KAN) Komite Akreditasi Nasional).

ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang/jasa). Tidak ada kriteria penerimaan produk dalam ISO 9001:2008, sehingga tidak dapat menginspeksikan suatu produk terhadap standar-standar produk, ISO 9001:2008 hanya merupakan Standar Manajemen Mutu yang memuat 8 klausul. Melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses-proses untuk perbaikan berkelanjutan sistem dan jaminan kesesuaian atas persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Pengelolaan sumber daya yang dimaksud sesuai dengan system manajemen mutu yang

tertuang dalam klausul 6 dalam ISO 9001:2008 adalah seperti dibawah ini:

Sumber daya manusia adalah pesonil yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk/jasa harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang memadai. Didalam kesesuaian persyaratan produk dapat dipengaruhi baik langsung atau tidak langsung oleh personil yang melakukan tugas apapun didalam sistem manajemen mutu.

Organisasi harus Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personil yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk/jasa. jika dapat dilakukan, menyediakan pelatihan atau melakukan kegiatan lain untuk mencapai kompetensi yang diperlukan. Mengevaluasi efektifitas tindakan yang dilakukan. Memastikan bahwa personilnya sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian sasaran mutu, dan Memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman.

Infrastruktur, Organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk/jasa. Infrastruktural termasuk sebagaimana yang diberlakukan pada gedung, ruang kerja dan sarana terkait, peralatan proses (baik perangkat keras maupun lunak), dan Layanan pendukung (seperti transportasi, komunikasi atau sistem informasi).

Lingkungan kerja, Organisasi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk/jasa. Yang dimaksud Istilah "Lingkungan kerja" berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca).

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari

bahasa Latin, *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan. Bila diartikan secara bahasa, maka produk yang memuaskan adalah produk (barang/jasa) yang mampu melakukan atau memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen hingga pada tingkatan cukup.

Hal yang sering menjadikan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sulit diwujudkan adalah seringkali persepsi produsen tentang harapan pelanggan tidak sejalan dengan apa yang diharapkan konsumen tentang suatu produk (barang/jasa). Selain itu kepuasan juga merupakan hasil akumulasi dan proses yang berkepanjangan. Setiap saat tingkat kepuasan akan selalu berubah dan setiap transaksi/kontak antar produsen dan konsumen akan menjadi hal yang memberi pengaruh penting bagi kepuasan pelanggan.

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas prima (*service quality*) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. *service quality*, (Zeithaml, 2009). meliputi :

*Reliability*, yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan.

*Responsiveness*, yaitu ketersediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.

*Assurance*, yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya.

*Empaty*, meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

*Tangible*, bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa material dan sarana komunikasi.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan yang didapatkan. Dibawah ini dijelaskan beberapa

pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli:

Day (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dalam Fandy Tjiptono (2011) Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kotler (2004) dalam Fandy Tjiptono (2011) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Engel, ed all (1990) dalam Fandy Tjiptono (2011) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (2011) Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Menurut Sampara Lukman (2004) dalam Junaida (2010) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan

akan merasa kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan pelanggan merasa puas. Kalau kinerja melebihi harapan pelanggan akan Sangat puas, senang atau gembira

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Karena itu, Tjiptono (2011) menyatakan bahwa sedikitnya terdapat tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu :

Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi *must have*, atau *taken for granted*. Misalnya saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat.

Pada level kedua ini, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan spesifikasi. Misalnya saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan.

Pada level ketiga ini pelanggan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat saya tertarik

## METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif analitik inferensial dengan purposive sampling 50 responden instrumen kuesioner, skala likert, penelitian ini telah memenuhi uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik sebagai syarat untuk dilanjutkan uji regresi berganda, tehnik analisisnya Uji F (simultan) dan Uji t (Parsial) dengan probabilitas  $\alpha$  (0,05).

Dasar analisisnya adalah:

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka signifikan dan hipotesisnya diterima.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka signifikan dan hipotesisnya diterima.
- Atau jika  $significancy (Sig) < \alpha (0,05)$  maka hipotesisnya diterima, (Santoso, 2012).

Tabel 1. Uji F (Simultan)

Variabel independent	RSquar*	FhitungE	Ftabel	Sig
X1JC2A3	0,858	92,530	2,8068	0,000

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji F, Berdasarkan hasil Uji simultan diperoleh hasil  $Sig (0,000) < (0,05)$  dan  $F_{hitung} (92.530) > F_{tabel} (2,8068)$ , berarti ketiga variabel yaitu Sumberdaya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja secara simultan sangat signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesisnya diterima. Sedangkan besarnya pengaruh kepuasan pelanggan dapat diketahui dari harga koefisien determinasi simultan ( $R_{square}$ ) yaitu (0,858) atau (85,8%), dan berpola positif artinya ketiga variabel bebas yaitu sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang sangat kuat sebesar 85,8% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan, sedangkan 14,2% sisanya merupakan faktor lain yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji t (Tarsial)

Variabel independent	$t_{hitung}$	$t_{tabel} = L$	Sig
Xi	5,728	1,679	0,000
X2	1,549		0,128
Xj	3,082		0,003

Uji t, berdasarkan hasil uji parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

Variabel sumberdaya manusia  $Sig (0,000) < (0,05)$  dan  $t_{hitung} (5,728) > t_{tabel} (1,679)$  artinya secara parsial sangat

signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan dengan Uji t hipotesisnya diterima.

Variabel infrastruktur  $Sig (0,128) > (0,05)$  dan  $t_{hitung} (1,549) < t_{tabel} (1,679)$ , artinya secara parsial tidak signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, dan dengan Uji t hipotesisnya ditolak.

Variabel lingkungan kerja  $Sig (0,003) < (0,05)$  dan  $t_{hitung} (3,083) > t_{tabel} (1,679)$ , artinya secara parsial signifikan dan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan dengan Uji t hipotesisnya diterima.

Besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien regresinya yaitu pengaruh variabel sumberdaya manusia (0,719) pengaruh variabel lingkungan kerja (0,494) Sedangkan variabel infrastruktur tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero).

Tabel 3. Koefisien regresi

Koefisien regresi	Nilai	Beta
Xi	0,719	0,535
X:	0,159	0,143
X3	0,494	0,320

Uji regresi didapat persamaan: n:

$$Y = - 1,204 + 0,719X_1 + 0,189X_2 + 0,494X_3 + e$$

Secara matematika persamaan regresi dapat ditafsirkan sebagai berikut:

Konstanta = (- 1,204), Jika variabel Sumber daya manusia, Infrastruktur, dan Lingkungan kerja tetap, maka kepuasan pelanggan adalah sebesar (-1,204) unit skor (negatif) atau tidak puas.

Koefisien  $X_1 = (0,719)$ , Berpola positif artinya Jika sumber daya manusia mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) point sementara infrastruktur dan lingkungan kerja dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar (0,719) point.

Koefisien  $X_2 = (0,189)$ , Berpola positif

artinya Jika infrastruktur meningkat 1 (satu) point sementara sumber daya manusia dan lingkungan kerja dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar (0,189) point.

Koefisien  $X_3 = (0,494)$ , Berpola positif artinya Jika lingkungan kerja meningkat 1 (satu) point sementara sumber daya manusia dan infrastruktur dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar (0,494) point.

Dari persamaan regresi tersebut berpola positif ini ditunjukkan dengan  $(a+b_1+b_2+b_3 = < +1)$  yaitu  $(-1,204+0,719+0,189+0,494 = 0,19)$  yang artinya menunjukkan semakin baik sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

e (error) adalah faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Dari hasil analisis persamaan regresi yang telah dilakukan peneliti didapatkan konstanta negatif ini memberikan arti bahwa apabila variabel sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja sama dengan (0) nol yang berarti bahwa dalam organisasi pelayanan pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) tidak mendapat perlakuan apapun disini yang dimaksud adalah penerapan ISO 9001:2008 maka kepuasan pelanggannya adalah negatif (tidak puas). Dan setelah menerapkan ISO 9001:2008 kepuasan pelanggan secara simultan melalui tiga variabelnya sangat kuat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) Dengan demikian penerapan ISO 9001:2008 sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis yang diajukan peneliti diterima.

Kepuasan pelanggan adalah merupakan variabel *dependent* yang mana tingkatan kepuasan pelanggan tergantung atau dipengaruhi oleh variabel *independentnya* yaitu sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja serta sebagian variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sumber daya manusia, infrastruktur dan

lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang sangat signifikan 85,8%, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan berpola positif yang berarti semakin baik sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Sampara Lukman (2004) dalam Junaida (2010) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Perkembangan terakhir ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas jasa yaitu : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility*, Zeithaml, (2009). Persepsi konsumen dan Harapan Konsumen seharusnya identik, tetapi dalam prakteknya sering dan bahkan biasanya ada suatu celah (*gap*) yang cukup besar. sehingga menghambat penyajian jasa yang secara langsung menurunkan kualitas pelayanan. Zeithaml, (2009).

Kepuasan pelanggan tercapai karena beberapa faktor yang telah dicanangkan oleh Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) diantaranya adalah dalam memberikan pelayanan ke pelanggan Balai pengobatan PT Kertas Leces (Persero) telah membuat dan memiliki sistem dan standar baku yang di anut, sistem dan ststandar itu telah dibakukan dalam bentuk *Quality Prosedure, Job Discription* dan *Work Intruction* yang menjadikan pedoman bagi setiap individu atau kelompok yang ada didalam organisasi. Terdokumentasi dan terkendali.

Sehingga apa yang dilakukan setiap individu sudah mempunyai pedoman yang baku dan menjalankan sesuai dengan prosedur yang diharapkan sebagai contoh individu yang bekerja dibagian poli umum misalnya disitu sudah tertulis *work intruction* atau intruksi kerja yang sesuai sistem dan standar yang di persyaratkan misal dalam intruksi kerja berbunyi dengan urutan kerja seperti ini: pasien harus

dipanggil dari antrian, disapa dan diberi salam, petugas harus selalu tersenyum dan komunikatif, dipersilahkan duduk, pasien diajak bicara dan diberi pertanyaan yang sesuai dengan kondisi penyakitnya, pasien diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya, petugas memberikan penjelasan yang sesuai dengan sopan dan ramah, kemudian dilakukan pemeriksaan standar: tekanan darah, timbang berat badan, suhu tubuh dan pemeriksaan medis yang sesuai, diberikan pengobatan sesuai dengan indikasi penyakitnya, apabila pasien perlu konsultasi atau dirujuk disesuaikan dengan sistem dan standar yang telah tertulis dan yang disepakati dalam *Job dicription* atau *quality prosedurenya*. Begitu juga dalam hal peralatan dalam *work intruction* juga telah disebutkan peralatan-peralatan yang harus ada dalam poli umum sesuai contoh diatas misalnya harus ada: tensi meter, stetoskop, termometer, alat timbang berat badan dan alat ukur tinggi badan, meja dan kursi, tempat tidur periksa, peralatan injeksi dan obat-obatan yang dibutuhkan, resep, buku panduan pengobatan, *medical record* pasien, daftar dokter spesialis dan rumah sakit rujukan, ruangan yang nyaman dan aman untuk melakukan pemeriksaan. Inilah yang dinamakan standar dan sistem mutu yang ada didalam intruksi kerja. Dasar pembuatan intruksi kerja mengacu pada: ISO, literatur buku, peraturan atau undang- undang yang sesuai.

Di samping itu ISO juga mempersaratkan Fokus ke pelanggan Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan *customer*. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Tjiptono, (2011). Dalam contoh diatas adalah bentuk daripada untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan daripada pelanggan. Ini yang memberikan bukti dari hasil penelitian disebutkan bahwa kepuasan pelanggan telah mencapai 85,8% pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) masuk dalam katagori

sangat memuaskan.

Dari hasil analisa terhadap variabel sumberdaya manusia memperlihatkan secara parsial sangat signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. maka dapat ditafsirkan semakin baik sumber daya manusia akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Telah banyak teori yang menjelaskan kepuasan pelanggan dan sebagian besar orientasinya adalah bagaimana sumberdaya manusia memberikan pelayanan terhadap pelanggan seperti Patton menjelaskan dengan empat P nya (*Passionate, Progressive, Proactive, dan Positive*) sebagai *excellent service* sedangkan zeithaml dengan 5 dimensi kepuasan jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility*), keputusan MENPAN No.16 tahun 2014, yang mempersaratkan 9 unsur yang *relevan, valid dan reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pedoman survey kepuasan masyarakat. Dari ketiga teori diatas kualitas sumberdaya manusia lebih dominan.

Dari hasil analisis telah menunjukkan arah yang sejalan dengan apa yang diterapkan ISO dengan beberapa teori tersebut yang intinya adalah faktor kualitas sumberdaya manusia sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Akan tetapi didalam ISO ini sumberdaya manusia telah menunjukkan kinerja yang baik, ini dikarenakan para individu yang melakukan kegiatan pada Balai pengobatan PT Kertas Leces (Persero) diusahakan memenuhi sistem dan standar yang dipersyaratkan utamanya yang berkaitan dengan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan ketrampilannya. Sebagai contoh misalnya individu yang bertugas di loket penerimaan atau pendaftaran pasien disitu dipersaratkan pendidikan minimal SLTA, bisa mengoperasikan komputer, telah mengikuti pelatihan administrasi *medical record*, dan pelatihan sebagai *customer service*, dan dalam menjalankan tugas diharapkan sesuai dengan *Job description* dan *work instructionnya*.

Dengan sistem dan standar yang telah dibakukan diharapkan para individu komitmen terhadap sistem dan standar yang sudah dibuat dan disepakati sehingga hasil kinerja (proses) kegiatannya bisa terukur dan terstandar yang memudahkan untuk melakukan audit atau evaluasi terhadap apa yang telah di capai. Sehingga kualitas pelayanan akan tetap terjaga, namun pada kenyataannya tidak sesempurna yang kita bayangkan sesuai hasil penelitian diatas dari amatan 8 item pertanyaan variabel sumberdaya manusia item kedisiplinan dan kecepatan pelayanan masih menunjukkan tingkat kepuasan yang terendah begitu juga sesuai dengan data penerapan ISO variabel sumberdaya manusia masih ada kekurangan terutama yang berkaitan dengan faktor kedisiplinan pelayanan dan ini sebanding dengan hasil olahan data melalui kuesioner. Sehingga faktor kedisiplinan dan kecepatan pelayanan perlu untuk mendapatkan perhatian manajemen.

Variabel Infrastruktur dalam memberikan andil pelayanan pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini menandakan bahwa infrastruktur pelayanan yang tersedia pada balai pengobatan belum sepenuhnya memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan (pasien) padahal dalam ISO mempersyaratkan Organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk (kepuasan pelanggan), ISO 9001:2008.

Membuktikan bahwa Pada kenyataannya dalam penelitian ini infrastruktur adalah yang paling tidak memberikan kepuasan kepada pelanggan, ini sesuai dengan kenyataan yang ada bahwa infrastruktur pada penerapannya masih banyak kekurangan terutama yang berkaitan dengan tidak tersedianya laboratorium klinik yang memadai pasien masih dirujuk ke laboratorium luar, ketersediaan obat-obatan yang tidak lengkap sering membuat pasien menggerutu dan tidak puas karena harus

diganti dengan obat lain atau pasien masih harus menunggu untuk mendapatkan obat yang sesuai, sehingga ini bertentangan dengan syarat prosedur pelayanan didalam keputusan MENPAN No.16 tahun 2014, yang terdapat 9 unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pedoman survey kepuasan masyarakat.

Di samping itu ada beberapa alat pemeriksaan yang dibutuhkan pasien tetapi pada kenyataannya tidak bisa berfungsi dengan baik seperti alat ECG, diatermi fisioterapi dan pelayanan transportasi (ambulance) kurang ideal sebagai pelayanan gawat darurat, ini kurang sesuai dengan persyaratan 5 dimensi kepuasan jasa bagi pelanggan utamanya yang berkaitan dengan *tangible*, zeithaml,(2009). yaitu bukti fisik dari suatu jasa dapat berupa fasilitas fisik, interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan, dan lingkungan sekitarnya.

Hasil inilah yang mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan pada variabel infrastruktur adalah paling rendah. Ini menjadikan tugas manajemen untuk memberikan fasilitas infrastruktur pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. antara harapan dan hasil yang diterimanya identik atau seimbang.

Variabel Lingkungan Kerja Lingkungan kerja menunjukkan bahwa secara parsial signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Organisasi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Yang dimaksud istilah "Lingkungan kerja" berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca), ISO 9001:2008. Keamanan dan kenyamanan juga merupakan indikator kepuasan pelanggan. dalam zeithaml, (2009). Mengedepankan rasa aman (*security*) sesuai dengan teori dimensi jasa

yang dikemukakan.

Pada kenyataannya lingkungan kerja telah memberikan kepuasan pelanggan ini dikarenakan Balai Pengobatan PT Kertas Leces Persero telah melakukan beberapa standar dan sistem yang dibakukan seperti penerapan 5 R ( Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) ini di implementasikan dalam kegiatan yang berkaitan dengan penataan ruangan, barang-barang dan dokumentasi data yang digunakan sehingga memudahkan dan membantu operasional pelayanan. Barang yang sudah tidak dibutuhkan dibuang atau dimusnahkan sedangkan barang atau dokumen yang sering dipergunakan ditata sedemikian rupa sesuai dengan standar 5 R sehingga mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan, begitu juga yang berkaitan dengan kebisingan, pencahayaan, debu dan polusi juga dilakukan pengukuran secara rutin disesuaikan dengan standar yang dipersyaratkan oleh hyperkes dan kesehatan lingkungan kerja.

Tetapi pada kenyataannya masih perlu evaluasi dan pengawasan yang berkesinambungan (audit internal atau external) karena ada beberapa yang perlu mendapat perhatian dan perawatan yang terus menerus sesuai dengan data penerapan ISO yaitu yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian sehingga implementasi 5 R perlu dioptimalkan terutama yang berkaitan dengan kebersihan toilet, kamar mandi dan bak sampah, yang kesemuanya akan berimplikasi terhadap kepuasan pelanggan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa penerapan ISO 9001:2008 (sumberdaya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja) secara simultan sangat signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi determinasi simultan (85,8%) terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya semakin baik sumberdaya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada Balai Pengobatan

PT Kertas Leces (Persero). Dengan demikian hipotesis yang diajukan peneliti diterima.

Variabel Sumber daya manusia Secara parsial sangat signifikan berpengaruh, besarnya pengaruh yang diberikan variabel sumberdaya manusia (0,719) terhadap kepuasan pelanggan. Infrastruktur secara parsial tidak signifikan, dan lingkungan kerja secara parsial signifikan berpengaruh dan besarnya pengaruh parsial (0,494) terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial variabel sumberdaya manusia paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis ini masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak ikut dikaji dalam penelitian ini yaitu sebesar 14,2%. Memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan tidak cukup dikaji dengan tiga variabel saja (sumberdaya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja).

Saran yang bisa diberikan adalah dalam memberikan pelayanan petugas harus mengedepankan kepuasan pasien tidak hanya melayani berdasarkan WI (*work intruction*) atau *job discription* saja tanpa menghiraukan masalah kepuasan pelanggan. Untuk itu petugas pada Balai Pengobatan PT Kertas Leces (Persero) sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan kepada pasien diharapkan dapat berinovasi dan memperhatikan kepuasan pasien maupun keluarganya karena kepuasan pasien maupun keluarganya merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, yang pada akhirnya dapat menciptakan produktivitas dan masyarakat yang sehat.

Dari hasil penelitian ini infrastruktur adalah titik lemah terhadap kepuasan pelanggan untuk itu perlu di kaji lebih mendalam tentang infrastruktur yang bagaimana yang bisa memberikan dampak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ini memberikan peluang bagi peneliti berikutnya untuk melanjutkan penelitian ini.

**KEPUSTAKAAN**

- Arter, Dennis R dan JP.Russel. (2008). *ISO Leasson Guide 2008: Pocket Guide to ISO 9001:2008*, Milwaukee USA: On Acid-Free Paper.
- Cianfrani, Charles A. John E Jack West. (2010). *Cracking the Case of ISO 9001:2008 for Service: a Simple Guide to Implementing Quality Management in Service Organizations*. Second Edition. Milwaukee. Wisconsin USA: On Acid-Free Paper.
- Jatmikowati, Sri Hartini. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Uनेversitas Negeri Malang
- Peraturan MENPAN, No.16. 2014. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: MENPAN
- Pohan, Imnbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan instrumen Penelitian Keperawatan, Edisi 2, Jakarta, Salemba Medika*.
- Rabitaillé, Denise E. (2011). *ISO 9001:2008 For Small and MediumSized Businesses*, Milwaukee. Second Edition. Wisconsin USA: On Acid-Free Paper
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- SNI (Standar Nasional Indonesia). (2008). *Sistem manajemen mutu-persyaratan (ISO 9001:2008 IDT)*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional). ICS 03.120.10
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Zeithaml, V. A., at All. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 5th edition. New York. USA: McGraw-Hill.