

# MANAJEMEN MUTU KESEHATAN DAN LINGKUNGAN

Dian Purnamasari dan Sujianto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Quality Management and Environmental Health.** This study aims to determine the implementation of quality management in the Unit of Health and Environment Laboratory Riau Province. This study uses a quantitative approach to survey method-explanatory. At this stage of the analysis used by analytical approach and combine it with the description of the analysis using statistical analysis to determine the strengths and weaknesses of the relationship between the variables affecting this study. The results demonstrate the strength of relationship quality management obtained a total score of 872. Thus, it can be seen that the quality management assessed both at UPT. Environmental Health Laboratory and Riau Provincial Health.

**Abstrak: Manajemen Mutu Kesehatan dan Lingkungan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen mutu pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei-eksplanatori. Pada tahap analisis digunakan pendekatan analisis dengan cara deskripsi analisis dan menggabungkannya dengan menggunakan analisis statistik untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan hubungan antara variabel yang mempengaruhi penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan hubungan kekuatan dalam manajemen mutu diperoleh total skor sebesar 872. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa manajemen mutu dinilai baik pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

**Kata Kunci:** Manajemen mutu, kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

## PENDAHULUAN

Pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh tenaga laboratorium dalam hal pengujian dan/atau kalibrasi. Laboratorium yang dilengkapi peralatan yang canggih dengan menggunakan bangunan yang megah tidak akan memberikan kinerja yang diharapkan apabila tidak didukung oleh personel yang kompeten, yaitu kemampuan yang diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan. Sebaliknya, personel yang profesional akan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di dalam laboratorium secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja laboratorium.

Selain meningkatkan pendidikan dan pelatihan, yang diperlukan UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan adalah sosialisasi dan promosi kegiatan laboratorium yang berpengaruh terhadap jumlah pelanggan yang datang ke UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan. Jumlah pemeriksaan dari tahun 2009 s/d 2010 mengalami penurunan yang berdampak pada berkurangnya PAD Provinsi Riau. Promosi yang harus dilakukan yaitu dengan cara membuat eda-

ran ke kabupaten/kota dan perusahaan tentang jenis kegiatan dan tarif pelayanan sehingga informasi pemeriksaan laboratorium bisa diketahui oleh masyarakat. Namun hal ini mengalami kendala, UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau yang pengelolaan keuangannya mengikuti peraturan pengelolaan keuangan pemerintah termasuk retribusi berdasarkan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tentang pengelolaan keuangan daerah dimana semua penerimaan retribusi harus disetorkan ke kas daerah dan akan diberikan kembali dalam bentuk anggaran rutin.

Penerapan manajemen mutu laboratorium berdasarkan standar ISO/IEC 17025:2005 pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan ditemukan fenomena berupa kompetensi pendidikan SDM UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan belum sesuai dengan kebutuhan laboratorium berdasarkan SK Menkes No. 605/MENKES/SK/VII/2008 dimana tingkat pendidikan masih dikategorikan

rendah mengingat banyaknya perubahan yang terjadi mengenai pengujian laboratorium dan berkembangnya IPTEK dengan adanya peralatan yang lebih canggih.

Selain itu tenaga yang masih perlu dilatih dilihat dari pelatihan dan pertemuan yang telah dilakukan dari tahun 2009 s/d 2010 mengalami penurunan. Padahal pelatihan sangat diperlukan mengingat dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi bebas sekarang ini dan juga telah menjamurnya laboratorium klinik swasta yang berkompeten baik dari segi SDM maupun sarannya serta ditemukan metode-metode baru untuk pengujian specimen yang sebelumnya belum menjadi parameter pemeriksaan pada UPT Balai Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan

Masalah lain adalah tidak adanya anggaran sosialisasi dan promosi kegiatan laboratorium yang berupa membuat edaran ke kabupaten/kota dan perusahaan tentang jenis kegiatan dan tarif pelayanan serta tidak adanya penyebaran leaflet sehingga informasi pemeriksaan laboratorium kurang banyak diketahui oleh masyarakat.

Sistem manajemen mutu mengorganisasikan kegiatan menyeluruh laboratorium agar faktor teknis, administratif, dan manusia yang mempengaruhi mutu hasil pengujian atau pelayanan berada di bawah kendali. Sistem manajemen mutu didefinisikan sebagai sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Seluruh kegiatan fungsi manajemen harus menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu, sasaran mutu, dan tanggung jawab dengan cara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, perbaikan mutu dalam sistem manajemen mutu.

Sistem manajemen mutu yang diterapkan di laboratorium akan dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat memberi kerangka kerja bagi perbaikan berkelanjutan bagi pihak yang berkepentingan. Sistem manajemen mutu mengajak organisasi laboratorium untuk menganalisis persyaratan pelanggan, menetapkan proses yang memberi sumbangan bagi pencapaian produk, yaitu data hasil pengujian dan/

atau kalibrasi yang dituangkan dalam sertifikat atau laporan yang diterima bagi pelanggan dan menjaga proses-proses itu terkendali. Selain itu, sistem manajemen mutu memberi keyakinan pada organisasi laboratorium dan pelanggannya bahwa sistem tersebut mampu memberikan data hasil pengujian dan/ atau kalibrasi yang konsisten memenuhi persyaratan.

Sistem manajemen mutu laboratorium akan efektif dan efisien jika diterapkan melalui pendekatan proses yaitu kegiatan, atau sejumlah kegiatan apapun yang memakai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu hendaknya mencakup proses untuk kegiatan manajemen, penyediaan sumber daya, pengukuran dan realisasi sertifikat kalibrasi atau laporan hasil pengujian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen mutu pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Provinsi Riau.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei-eksplanatori. Pada tahap analisis digunakan pendekatan analisis dengan cara deskripsi analisis dan menggabungkannya dengan menggunakan analisis statistik untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan hubungan antara variabel yang mempengaruhi penelitian ini. Penelitian survei sebagaimana yang dinyatakan Kerlinger yang dikutip Sugiyono (2002) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

## **HASIL PENELITIAN**

Setelah diadakan pengumpulan data dari hasil questioner yang disebarkan kepada pegawai, maka data yang berhasil diperoleh mengenai hasil questioner sehubungan dengan implementasi

manajemen mutu pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau diolah menggunakan rumus statistik yaitu dengan memakai analisis regresi berganda. Seluruh data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 for Windows guna mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu, sasaran mutu, kebijakan mutu terhadap manajemen mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

Besarnya koefisien korelasi dari tingkat manajemen mutu dipengaruhi kekuatan sebesar 0,791, kelemahan sebesar 0.853, peluang sebesar 0,879, dan ancaman sebesar 0,963. Dengan demikian, sekecil apapun perubahan dari analisis SWOT akan mempengaruhi tingkat manajemen mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan. Diperoleh nilai R sebesar 0.898 yang menunjukkan adanya hubungan linear positif antara kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Sedangkan nilai R square sebesar 0,807 atau sebesar 80,07% yang berarti terdapat implementasi Manajemen Mutu Pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau Pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Sedangkan sisanya sebesar 19,93% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui implementasi Manajemen Mutu Pada UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka digunakan suatu model statistik yaitu ANOVA (*Analisis of Variance*) dari model regresi berganda. Uji F digunakan untuk menguji secara bersama-sama dari tiap variabel. Dari table F diperoleh nilai F untuk  $n = 48$  dan  $k = 4$ .  $F_{0,05}(4 : 48) = 5,71$ . Dari hasil pengujian diketahui perhitungan regresi diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,943 dengan tingkat signifikan 0.000 dengan ( $\alpha$ ) 5% dan  $F_{tabel}$  senilai 5,71. Hal

ini menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $8,943 > 5,71$ ). Artinya secara bersamaan, variabel analisis SWOT berpengaruh signifikan terhadap Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.

Dari pengujian hipotesis secara parial diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kekuatan sebesar 3,037, kelemahan sebesar 2,145, peluang sebesar 2,871 dan ancaman sebesar 3,629. Berdasarkan t tabel dapat diketahui dengan jumlah sampel sebanyak 48 dan tingkat kepercayaan 0,05 maka diperoleh nilai sebesar 2.03. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa :

- Kekuatan berpengaruh signifikan terhadap impelemntasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $3,037 > 2,03$ ).
- Kelemahan berpengaruh signifikan terhadap impelemntasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $2,145 > 2,03$ ).
- Peluang berpengaruh signifikan terhadap impelemntasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $2,871 > 2,03$ ).
- Anamcan berpengaruh signifikan terhadap implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $3,629 > 2,03$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap regresi, maka dapat diketahui bahwa:

1. Hipotesis pertama dapat diterima karena kekuatan berpengaruh dalam implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.
2. Hipotesis kedua dapat diterima karena kelemahan berpengaruh dalam implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.
3. Hipotesis ketiga dapat diterima karena peluang berpengaruh dalam implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.
4. Hipotesis keempat dapat diterima karena ancaman berpengaruh dalacQ a m implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.

## SIMPULAN

Kekuatan berpengaruh signifikan terhadap implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $3,037 > 2,03$ ). Dari hasil penelitian sehubungan dengan kekuatan dalam manajemen mutu pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka diperoleh total skor sebesar 872. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa manajemen mutu dinilai baik pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Hal ini dinyatakan sangat sesuai karena pegawai yang bekerja memiliki etos kerja yang tinggi dalam melaksanakan ISO 17025.

Kelemahan berpengaruh signifikan terhadap implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $2,145 > 2,03$ ). Dari hasil penelitian sehubungan dengan kelemahan dalam implementasi manajemen mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka diperoleh total skor sebesar 799. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kelemahan dalam implementasi manajemen dinilai cukup baik. Hal ini menunjukkan kelemahan yang terjadi masih dapat ditanggulangi oleh pegawai di UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau karena sudah menyadari bahwa setiap kebijakan pasti ada kelemahannya namun kelemahan yang timbul dapat diminimalisir.

Peluang berpengaruh signifikan terhadap implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $2,871 > 2,03$ ). Dari hasil penelitian sehubungan dengan peluang dalam implementasi manajemen mutu pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka diperoleh total skor sebesar 535. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa peluang dalam implementasi manajemen mutu pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau adalah baik. Hal ini dinyatakan baik karena kebijakan mutu yang ditunjukkan menunjukkan adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

secara wajar. Dengan demikian, diharapkan pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dapat hidup lebih sehat.

Ancaman berpengaruh signifikan terhadap implementasi Manajemen Mutu UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $3,629 > 2,03$ ). Dari hasil penelitian sehubungan dengan ancaman dalam implementasi manajemen mutu pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka diperoleh total skor sebesar 806. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Ancaman dalam implementasi manajemen mutu dinilai sangat baik pada UPT. Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Hal ini dinyatakan sangat baik karena manajemen mutu benar-benar dilaksanakan untuk meminimalisir dampak negatif dalam suatu produk yang akan diuji di laboratorium ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Anwar. 2007. *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Kahar, H. 2009. "Penerapan Pemetaan Gagasan (Concept Mapping) dalam Manajemen Mutu di Laboratorium Klinik: (The Implementation of Concept Mapping for Quality Management in a Clinical Laboratory)". *Artikel Manajemen Laboratorium*, Jakarta.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: ITS Press.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siregar, Charles. 2007. *Praktik Sistem Manajemen Laboratorium-Pengujian yang Baik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.