

## **IMPLEMENTASI SMM ISO 9001:2015 TERHADAP BUDAYA KERJA PEGAWAI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANDUNG**

### *IMPLEMENTATION OF SMM ISO 9001:2015 ON THE PERFORMANCE OF HEALTH POLYTECHNIC EMPLOYEES OF THE MINISTRY OF HEALTH BANDUNG*

<sup>1</sup>Hamzah Ali, <sup>2</sup>Kusmiati Sri, <sup>3</sup>Supriadi, <sup>4</sup>Wardani SW

<sup>1</sup>[alihamzah@yahoo.co.id](mailto:alihamzah@yahoo.co.id), Head of Quality Centre, Bandung Nursing Department, Health Polytechnic Ministry of Bandung

<sup>2</sup>[srikusmi@yahoo.co.id](mailto:srikusmi@yahoo.co.id), Coordinator of Internal Quality System, Bandung Nursing Department, Health Polytechnic Ministry of Bandung

<sup>3</sup>[3supriadi.yadi@yahoo.co.id](mailto:3supriadi.yadi@yahoo.co.id), Kaprodi Profesi Ners, Bandung Nursing Department, Health Polytechnic Ministry of Bandung

<sup>4</sup>[sriwisnu@staff.poltekkesbandung.ac.id](mailto:sriwisnu@staff.poltekkesbandung.ac.id), Coordinator of Eksternal Quality System, Bandung Midwifery Department, Polytechnic Ministry of Bandung

#### **ABSTRACT**

Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 has been applied in Health Polytechnic Ministry of Health Bandung since 2008 until now which has provided benefits to increased employee productivity so that is able to foster the growth of quality culture of the institution. Implementation of QMS ISO 9001:2015 needs to be evaluated its effectiveness in Health Polytechnic Ministry of Health Bandung. This research aims to analyze the relationship implementation of QMS ISO 9001:2015 with quality culture in Health Polytechnic Ministry of Health Bandung. This study is a correlational descriptive study with cross sectional design. The research population is all lecturers and education personnel in the Health Polytechnic Ministry of Health Bandung. The sample was selected using cluster sampling technique and proportional random sampling for each Department / Study Program based on the inclusion criteria set. Analysis data using chi square. The results showed that the level of knowledge of lecturers and education personnel regarding the application of QMS ISO 9001:2015 was mostly quite good, namely 47.2% (lecturers) and 54.3% (education personnel). The quality culture of lecturers has been good by 91.9% and education personnel by 88.9% is good. Based on statistical tests showed that the level of knowledge correlated significantly to the quality culture in both the lecturer and education groups with a p value of  $\leq 0.05$ . This research also found that there is a significant correlation in lecturers and education personnel with less knowledge but have a good quality culture ( $p \leq 0.05$ ). The conclusion of the results of this study, QMS ISO 9001:2015, is significantly correlated to quality culture in both lecturer and education personnel. It is necessary to socialize and motivate continuously to further increase employee knowledge about QMS ISO 9001:2015 so that all have a good level of knowledge. More research is needed to explore factors that affect employee quality culture.

**Key words:** Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015, knowledge, quality culture.

#### **ABSTRAK**

SMM ISO 9001:2015 telah diterapkan di Poltekkes Kemenkes Bandung sejak 2008 yang telah memberikan manfaat yaitu peningkatan produktifitas pegawai sehingga hal ini memacu tumbuhnya budaya mutu institusi. Implemetasi SMM ISO 9001:2015 perlu

dilakukan evaluasi efektifitasnya di lingkungan Poltekkes Kemenkes Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan implementasi SMM ISO 9001:2015 dengan budaya mutu di Poltekkes Kemenkes Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Bandung. Sampel dipilih menggunakan *cluster sampling technique* dan proporsional random sampling untuk setiap Jurusan/Prodi berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan. Analisis data menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran tingkat pengetahuan dosen dan tenaga kependidikan mengenai penerapan SMM ISO 9001:2015 sebagian besar sudah cukup baik yaitu 47,2% (dosen) dan 54,3% (tenaga kependidikan). Budaya mutu dosen sudah baik sebesar 91,9% dan tenaga kependidikan sebesar 88,9% baik. Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berkorelasi secara signifikan terhadap budaya mutu baik pada kelompok dosen maupun tenaga kependidikan dengan p value sebesar  $\leq 0,05$ . Penelitian ini pun menemukan bahwa terdapat korelasi secara signifikan pada dosen dan tenaga kependidikan dengan pengetahuan yang kurang namun memiliki budaya mutu yang baik ( $p \leq 0,05$ ). Simpulan dari hasil penelitian ini yaitu SMM ISO 9001:2015 berkorelasi secara signifikan terhadap budaya mutu baik pada kelompok dosen maupun tenaga kependidikan. Perlu dilakukan sosialisasi dan motivasi secara berkesinambungan untuk lebih meningkatkan pengetahuan pegawai mengenai SMM ISO 9001:2018 sehingga seluruhnya memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menggali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja dan budaya mutu pegawai.

**Kata kunci:** Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, pengetahuan, budaya mutu

## PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagaimana hal ini diatur dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, UU No. 12 Tentang Pendidikan Tinggi, Permendikbud No. 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi serta Permenristek Dikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Penjaminan mutu di pada sistem pendidikan tinggi dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten untuk menjamin pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi guna tercapainya kepuasan pelanggan.<sup>1,2,3,4</sup>

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Bandung senantiasa berupaya menjaga, memelihara serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui pelaksanaan penjaminan mutu baik sistem penjaminan mutu internal (SPMI)

maupun sistem penjaminan mutu eksternal (SPME).

Sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2015 merupakan salah satu bentuk penerapan sistem manajemen mutu eksternal (SPME) yang merupakan suatu standar bertaraf internasional untuk sertifikasi sistem manajemen mutu atau sertifikasi sistem manajemen kualitas. Sertifikasi ini bertujuan untuk menjamin produk atau jasa yang dihasilkan oleh Poltekkes Kemenkes Bandung memenuhi persyaratan yang ditetapkan badan standar dunia ISO.<sup>5</sup>

Karapetrovic dalam Lestari (2012) menjelaskan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2015 di suatu perguruan tinggi memberikan manfaat yang baik yaitu meningkatkan efisiensi pengelolaan perguruan tinggi, kegiatan pengembangan dapat dilakukan secara sistematis, audit mutu internal memungkinkan setiap jurusan di dalamnya mengemukakan serta

memecahkan persoalan yang ada baik yang timbul dari sisi program maupun aspek pengelolaan program studi.<sup>6</sup> Indikator untuk mengukur keberhasilan penerapan ISO di perguruan tinggi dapat dilihat dari proses produktifitas pembelajaran mahasiswa, produktifitas/kinerja dosen dan staf, efisiensi proses internal dan efektifitas pendanaan serta terlaksananya budaya mutu di institusi tersebut.<sup>7</sup>

Poltekkes Kemenkes Bandung pada tahun 2008 telah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 dari PT SAI Global Indonesia dan telah menjalani resertifikasi sebanyak 3 kali, yaitu tahun 2011, 2014 dan 2017. Selanjutnya mengalami peningkatan/*up grading* ke standar yang lebih tinggi yaitu SMM ISO 9001:2015 pada tahun 2017 dan sudah menjalani resertifikasi pada tahun 2020. Penerapan SMM ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung dipandang perlu agar standar pelayanan dan tata kelola pendidikan yang berlangsung di Poltekkes Kemenkes Bandung memperlihatkan penerapan *good university governance* sehingga Poltekkes Kemenkes Bandung dapat membuktikan eksistensi dan konsistensinya dalam menghasilkan lulusan yang professional dan memiliki keunggulan dalam bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional sesuai dengan visi dan misi Poltekkes Kemenkes Bandung.

Selama 13 tahun sejak diterapkannya SMM ISO 9001:2008 hingga sekarang belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan analisis hubungan dari Implementasi SMM ISO 9001:2015 dalam meningkatkan Budaya Mutu di Poltekkes Kemenkes Bandung, sehingga dampak dari implementasi SMM ISO 9001: 2015 dengan budaya mutu belum diketahui.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui hubungan dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap budaya mutu di Poltekkes Kemenkes Bandung

sehingga menjadi sumber informasi untuk melakukan peningkatan kualitas manajemen secara berkelanjutan.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan desain cross sectional. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen pengetahuan tentang implementasi SMM ISO 9001:2015 dan variabel dependen yaitu budaya mutu.

Sampel penelitian ini adalah dosen dan tenaga kependidikan yang terpilih di seluruh Prodi yang ada di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Bandung melalui teknik *cluster/proportional sampling*. Penghitungan total sampel menggunakan rumus besar sampel. Untuk menentukan responden yang terpilih dari masing-masing Prodi digunakan teknik simple random sampling atau lotre teknik. Responden yang masuk sebagai sampel penelitian adalah yang memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun dan dikembangkan oleh tim peneliti sendiri, terdiri dari 2 macam instrumen diantaranya yaitu instrumen tentang pengetahuan implementasi SMM ISO 9001:2015 dan instrumen budaya mutu. Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan nilai  $r$  sebesar 0,455 sehingga butir-butir instrumen penelitian yang digunakan tersebut reliable.

Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan etik dengan bukti *ethical clearance* yang disetujui oleh tim etik Poltekkes Kemenkes Bandung dengan nomor 14/KEPK/EC/VIII/2021.

## HASIL

Jumlah responden yang menjadi responden dalam penelitian ini untuk dosen yaitu 123 responden dan tenaga kependidikan sebanyak 81 orang.

Tabel 1. gambaran karakteristik responden kelompok Dosen Poltekkes Kemenkes Bandung, sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Dosen Poltekkes Kemenkes Bandung

Karakteristik Dosen	n	%
<b>Usia</b>		
20-30 tahun	1	0,8
>30-40 tahun	21	17,1
>40-50 tahun	37	30,1
>50-60 tahun	46	37,4
>60 tahun	18	14,6
<b>Pendidikan</b>		
S2	117	95,1
S3	6	4,9
<b>Lama Bekerja</b>		
2- <5 tahun	4	3,3
5- <10 tahun	20	16,3
10- <20 tahun	21	17,1
≥20 tahun	78	63,4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Karakteristik sebagian besar dosen Poltekkes Bandung menurut Tabel.1 berada pada rentang usia >50-60 tahun, yaitu sebanyak 46 orang (37,4%), tingkat pendidikan S2 sebanyak 117 orang (95,1%), dan lama bekerja ≥ 20 tahun sebanyak 78 orang (63,4%).

Tabel 2 mengenai gambaran unit kerja dan jabatan dosen yang mengikuti penelitian ini, disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Gambaran Unit Kerja dan Jabatan Dosen

Variabel	n	%
<b>Unit Kerja</b>		
Kebidanan Bandung	11	8,9
Farmasi	4	3,3
Keperawatan Gigi	8	6,5
Keperawatan Bandung	17	13,8
Promosi Kesehatan	6	4,9
TLM	12	9,8
Kesling	7	5,7
Gizi	14	11,4
Keperawatan Bogor	16	13,0
Kebidanan Bogor	12	9,8
Kebidanan Karawang	10	8,1
Direktorat	6	4,9
	<b>123</b>	<b>100%</b>
<b>Jabatan</b>		
Dosen Non Fungsional	17	13,8
Dosen Fungsional	106	86,2
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan kepada tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar dosen di Poltekkes Kemenkes Bandung berada pada unit kerja Jurusan Keperawatan Bandung sebanyak 17 orang (13,8%) dan sebagian besar dosen telah memiliki jabatan fungsional sebanyak 106 orang (86,2%).

Pengetahuan dosen mengenai Manajemen Mutu ISO 9001:2015 digambarkan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Pengetahuan Dosen Mengenai SMM ISO 9001:2015

Variabel	n	%
<b>Pengetahuan</b>		
Rerata (SD)	: 72,11 (13,92)	
Median	: 70,0	
Minimum	: 40,0	
Maksimum	: 100	
Baik	51	41,5
Cukup	58	47,2
Kurang	14	11,4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Pada Tabel 3 diketahui bahwa pengetahuan dosen Poltekkes Kemenkes Bandung mengenai Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki rerata 72,11. Sebagian besar dosen Poltekkes Kemenkes Bandung memiliki tingkat pengetahuan yang cukup, yaitu sebanyak 58 orang (47,2%).

Gambaran tingkat budaya mutu dosen Poltekkes Kemenkes Bandung dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Gambaran Tingkat Budaya Mutu Dosen Poltekkes Kemenkes Bandung

Variabel	n	%
<b>Budaya Mutu</b>		
Rerata (SD)	: 94,49 (7,94)	
Median	: 98,71	
Minimum	: 67,95	
Maksimum	: 98,72	
Baik	113	91,9
Cukup	10	8,1
Kurang	0	0,0
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan pada Tabel 4 nilai budaya mutu dosen Poltekkes Kemenkes Bandung memiliki rerata

94,49. Sebagian besar dosen Poltekkes Kemenkes Bandung memiliki tingkat budaya mutu yang baik, yaitu sebanyak 113 orang (91,9%).

Hubungan Pengetahuan Implementasi SMM ISO 9001:2015 dengan budaya mutu pada dosen Poltekkes Kemenkes Bandung pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hubungan Pengetahuan SMM ISO 9001:2015 dengan Budaya Mutu Dosen di Poltekkes Kemenkes Bandung

Variabel	Budaya Mutu						Nilai p*)
	Baik		Cukup		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Pengetahuan</b>							<b>0,041</b>
Baik	50	98,0	1	2,0	51	100,0	
Cukup	52	89,7	6	10,3	58	100,0	
Kurang	11	78,6	3	21,4	14	100,0	

\*) *Chi Square Test*

Berdasarkan Tabel 5 terlihat bahwa dosen Poltekkes Kemenkes Bandung yang memiliki tingkat pengetahuan baik dan memiliki budaya mutu yang baik sebanyak 50 orang (98,0%) sedangkan pengetahuan yang baik dan tingkat budaya mutu cukup hanya ada 2 orang (2,0%). Tabel 6.8. menunjukkan pula bahwa hasil analisis *Chi Square Test* pada derajat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa secara statistik, terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan dan budaya mutu pada dosen Poltekkes Kemenkes Bandung dengan nilai  $p=0,041$  (nilai  $p \leq 0,05$ ).

Gambaran pengetahuan tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015 dapat ditunjukkan pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Gambaran Karakteristik Tenaga Kependidikan di Poltekkes Kemenkes Bandung

Karakteristik Dosen	n	%
<b>Usia</b>		
20-30 tahun	8	11
>30-40 tahun	18	22
>40-50 tahun	1	1
>50-60 tahun	27	33
>60 tahun	27	33
<b>Pendidikan</b>		
SMA/SMK/STM/MA	15	19
Diploma I - III	14	17
Diploma IV/S1	43	53
S2	9	11
<b>Lama Bekerja</b>		
1 tahun	3	4
2- <5 tahun	13	19
5- <10 tahun	7	10
10- <20 tahun	21	28
$\geq 20$ tahun	28	39
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan karakteristik, tenaga kependidikan yang menjadi responden penelitian ini sebagian besar berada kelompok usia >50 – 60 tahun sebesar dan > 60 tahun masing-masing sebesar 27 orang (33%). Pendidikan tenaga

kependidikan rata-rata menempuh jenjang pendidikan setara D IV atau S1 sebanyak 43 orang (53%) dan para tenaga kependidikan telah bekerja selama > 20 tahun sebanyak 28 orang (39%).

Tabel 7. Gambaran Pengetahuan tentang SMM ISO 9001:2015 Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung

Variabel	n	%
<b>Pengetahuan</b>		
Rerata (SD)	: 65,18 (15,33)	
Median	: 70,0	
Minimum	: 10	
Maksimum	: 100	
Baik	18	22,2
Cukup	44	54,3
Kurang	19	23,5
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Pada Tabel 7 diketahui bahwa tingkat pengetahuan tenaga kependidikan mengenai SMM ISO 9001:2015 sebagian besar berada pada kategori cukup sebanyak 44 orang (54,3%) dengan rerata nilai 65,18.

Tabel 9. Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan dengan Budaya Mutu Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung

Variabel	Budaya Mutu								Nilai p <sup>*</sup>
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Pengetahuan</b>									0,048
Baik	18	100,0	0	0,0	0	0,0	18	100,0	
Cukup	40	90,0	3	6,8	1	2,3	44	100,0	
Kurang	14	73,7	5	26,3	0	0,0	19	100,0	

Berdasarkan Tabel 9 terlihat bahwa seluruh tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung yang memiliki

## PEMBAHASAN

Berdasarkan kepada hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa baik dosen maupun tenaga kependidikan di Poltekkes Kemenkes Bandung memiliki tingkat pengetahuan yang cukup mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015 dimana sebanyak 58 orang (47,2%) dosen dan 44 orang (54,3%) tenaga kependidikan. Dosen dengan

Tabel 8 Gambaran Budaya Mutu Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung

Variabel	n	%
<b>Budaya Mutu</b>		
Rerata (SD)	: 92,04 (10,81)	
Median	: 98,75	
Minimum	: 50	
Maksimum	: 100	
Baik	72	88,9
Cukup	8	9,9
Kurang	1	1,2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Budaya mutu tenaga kependidikan di Poltekkes Kemenkes Bandung sebagian besar telah memiliki budaya mutu yang baik sebesar 72 orang (88,9%) dengan rerata 92,04.

tingkat pengetahuan baik memiliki budaya mutu yang baik pula sebanyak 18 orang (100,0%). Hasil analisis *Chi Square Test* pada derajat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa secara statistik, terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan dan budaya mutu pada tenaga kependidikan Poltekkes Kemenkes Bandung dengan nilai  $p=0,048$  (nilai  $p \leq 0,05$ ).

tingkat pengetahuan baik tentang SMM ISO 9001:2018 sebanyak 51 orang (41,5%) dan 18 orang (22,2%) tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di Poltekkes Kemenkes Bandung sudah memahami dan mengerti mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015.

Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung sejak tahun 2008 telah

berhasil dijalankan. Keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ini salah satunya disebabkan karena adanya pemahaman dari civitas akademika yang ada di Poltekkes Kemenkes Bandung. Tanpa pengetahuan mengenai manajemen mutu ISO dari civitas akademika sudah dipastikan bahwa sistem ini tidak akan langgeng diterapkan di Poltekkes Kemenkes Bandung. Oleh karenanya, pengetahuan menjadi suatu modalitas atau aset yang penting untuk keberhasilan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Abuadous et all (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan aset inti dalam organisasi di mana pun, bahkan dianggap sebagai modal teknologi yang penting yang merupakan bagian dari kemampuan pegawai sehingga pengetahuan adalah modal yang dimiliki pegawai dalam suatu organisasi. Pengetahuan yang baik akan berkontribusi terhadap peningkatan *performance* organisasi.<sup>8</sup>

Pengetahuan yang baik mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung telah berdampak positif terhadap kinerja organisasi. Hal ini dapat dilihat dari berbagai capaian sasaran mutu serta output dari proses bisnis yang dijalankan berupa prestasi-prestasi dalam bidang akademik dan non akademik civitas akademika di Poltekkes Kemenkes Bandung.

Capaian kinerja institusi setiap tahun tampak dari keberhasilan capaian sasaran mutu yang sebagian besar tercapai bahkan melampaui dari target yang ditetapkan. Berbagai prestasi yang telah diraih sebagai dampak dari penerapan sistem manajemen mutu diantaranya adalah sebanyak 12 program studi yang ada di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Bandung meraih "PREDIKAT UNGGUL atau KATEGORI A" pada akreditasi LAMPTKES, dosen berprestasi tingkat nasional dan

regional, segudang prestasi mahasiswa tingkat nasional dan internasional serta klasterisasi institusi Poltekkes Kemenkes Bandung masuk ke dalam klasterisasi 1 untuk semua Poltekkes di Bawah Kementrian Kesehatan Se-Indonesia.

Berbagai prestasi tersebut menunjukkan bahwa kinerja Poltekkes Kemenkes Bandung sebagai suatu lembaga telah berhasil menerapkan manajemen mutu yang baik dalam proses bisnis institusi yang dijalankan. Prestasi tenaga kependidikan di tingkat nasional juga tidak kalah dari dosen maupun mahasiswa. Berbagai prestasi telah diraih diantaranya sebagai pranata laboratorium terbaik tingkat nasional, pranata perpustakaan terbaik tingkat nasional, pengadministrasi keuangan terbaik dan prestasi-prestasi lainnya.

Keberhasilan ini tentu terkait oleh berbagai faktor salah satu diantaranya adalah sistem manajemen mutu yang dijalankan. Nurul Chairani et all (2011) menyimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, meningkatkan perilaku produktif karyawan yang memoderasi hubungan manajemen mutu dengan perilaku produktif secara signifikan.

Prestasi-prestasi yang diraih menggambarkan tingkat pemahaman dari civitas akademika mengenai konsep manajemen mutu sebagai tuntutan organisasi untuk berdaya saing dengan lembaga lainnya. Pengetahuan yang dimiliki organisasi adalah salah satu aset paling penting yang membantu dalam mencapai keunggulan kompetitif, itu menjadi lebih penting daripada sumber daya keuangan dan semua aset berwujud lainnya. (Abuadous et all; 2018)

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya mendapatkan data yang positif, dari penelitian ini pun didapatkan data bahwa masih ada dosen maupun tenaga kependidikan yaitu sebanyak 11,4% (dosen) dan 23,5% (tenaga kependidikan) memiliki tingkat

pengetahuan yang rendah. Jika dilihat dari nilai terendah pada kedua kelompok diketahui bahwa nilai terendah pengetahuan untuk dosen yaitu 40 dan nilai terendah untuk tenaga kependidikan yaitu 10.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya sosialisasi dan review secara konsisten dan berkesinambungan terkait manajemen mutu ISO kepada seluruh civitas akademika sehingga pengetahuan dan pemahaman seluruhnya mengenai SMM ISO 9001:2015 baik. Hal ini merupakan bentuk dari upaya perbaikan yang berkelanjutan sesuai dengan "Siklus Deming" dimana perbaikan berkesinambungan perlu dilakukan secara berurutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memfokuskan terhadap sumber daya yang dimiliki.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 menjadi standar yang diakui saat ini oleh dunia internasional, dimana sistem ini menjadi acuan dalam menilai kemampuan organisasi dalam melakukan proses desain, produksi dan layanan berupa produk atau jasa yang berkualitas. Poltekkes Kemenkes Bandung mengacu kepada hal tersebut, sejak tahun 2008 telah menerapkan SSM ISO 9001 dengan harapan bahwa eksistensi institusi sebagai suatu lembaga dapat terus mendapatkan atensi dari masyarakat baik tingkat regional, nasional maupun global melalui jaminan mutu yang ditawarkan dalam proses bisnis yang dijalankan dengan terwujudnya kepuasan pelanggan yang optimal.

Para pengelola senantiasa berupaya melakukan perbaikan berkelanjutan dalam berbagai komponen baik input, proses maupun output untuk mewujudkan budaya mutu organisasi. Desain proses dirancang menggunakan manajemen kualitas dengan pendekatan sistem. Pendekatan sistem ini diimplementasikan mengacu kepada siklus deming sebagai strategi

manajemen mutu untuk menghasilkan *performance* organisasi yang mumpuni yang dikawal dengan berbagai kegiatan monitoring dan evaluasi yang efektif serta tindak lanjut terhadap semua respon dan temuan dimana pada akhirnya akan bermuara kepada lahirnya budaya mutu dari seluruh civitas akademika Poltekkes Kemenkes Bandung.

Strategi penerapan SMM ISO 9001 yang telah dijalankan efektif terhadap tumbuh dan berkembangnya budaya mutu di Poltekkes Kemenkes Bandung. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian ini yang mana mendapatkan suatu data bahwa sebagian besar pegawai di Poltekkes Kemenkes Bandung baik dosen maupun tenaga kependidikan memiliki tingkat budaya mutu yang baik, yaitu sebanyak 113 orang dosen atau sekitar 91,9% dan 72 orang tenaga kependidikan atau sekitar 88,9%.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Gibson (2011) yang menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajerial berinteraksi secara efektif terhadap karakteristik perilaku organisasi diantaranya perilaku, struktural dan proses organisasi yang menciptakan budaya organisasi yang kuat dalam mewujudkan nilai-nilai keyakinan serta norma-norma yang mempengaruhi perilaku individu maupun komunitas dalam organisasi tersebut.

Esa dan Syukri (2011) menyimpulkan bahwa penerapan SMM berbasis ISO 9001 efektif diterapkan karena didukung oleh budaya organisasi yang kondusif sehingga budaya mutu menjadi bagian integral yang saling berkaitan sebagai dampak dan faktor pendukung keberlangsungan mutu itu sendiri dalam organisasi. Hal ini ditegaskan oleh penelitian Muafi Uii (2014) yang menyimpulkan bahwa budaya mutu berpengaruh positif terhadap penerapan sistem manajemen mutu yang berarti bahwa semakin meningkat keyakinan karyawan dan perilaku yang memperhatikan kualitas



akan semakin meningkatkan upaya penerapan sistem manajemen mutu itu sendiri.

Budaya mutu yang sudah baik di Poltekkes Kemenkes Bandung secara keseluruhan meningkat seiring dengan komitmen organisasi dalam membangun budaya mutu itu sendiri sebagai tuntutan dalam upaya mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015. Komitmen organisasi yang dibangun di Poltekkes Kemenkes Bandung meliputi komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan sehingga menghasilkan ikatan yang kuat dalam mempengaruhi konsekuensi dari perilaku civitas akademika dalam bekerja.

Penerapan SMM ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung menuntut budaya mutu sebagai nilai bersama, ritual, kepercayaan yang diikuti oleh individu secara kolektif dalam suatu konteks kondisi tertentu. Manajemen mendorong agar nilai-nilai dan keyakinan ini secara kolektif dibangun dan mempengaruhi kepribadian serta perilaku civitas akademika Poltekkes Kemenkes Bandung dalam bekerja.

Hal ini dikarenakan Poltekkes Kemenkes Bandung menyadari bahwa budaya organisasi menentukan perilaku dan mempengaruhi cara pegawai bekerja, berkomunikasi dan berpenampilan. Budaya organisasi ini tidak bisa dipisahkan dari kondusifitas iklim/lingkungan yang berlaku di Poltekkes Kemenkes Bandung. Stewart (2010) percaya bahwa elemen terkuat dari budaya kerja adalah keyakinan dan sikap sumber daya manusia. Kebiasaan budaya organisasi sangat berpengaruh pada semua pihak yang berkepentingan dalam organisasi. Norma yang dimiliki individu dapat mendorong kinerja dan profitabilitas yang lebih baik.

Berdasarkan kepada hasil analisis secara statistik dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat pengetahuan pegawai baik dosen maupun tenaga

kependidikan berhubungan secara signifikan terhadap budaya mutu di Poltekkes Kemenkes Bandung. Peneliti belum menemukan secara spesifik penelitian serupa sehingga hasil penelitian ini belum didukung banyak oleh penelitian sebelumnya yang secara spesifik meneliti hubungan antara pengetahuan mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015 dengan budaya mutu. Penelitian ini mungkin bisa menjadi penelitian perdana yang mengkaji hubungan penerapan SMM ISO 9001:2015 dengan budaya mutu pegawai. Akan tetapi, Esa & Syukri (2011) berpendapat bahwa tumbuhnya budaya mutu organisasi erat sekali kaitannya dengan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di dalamnya.

Esa & Syukri (2011) menjelaskan lebih lanjut bahwa apabila karyawan sebagai pelaksana di lapangan yang memiliki andil dalam melaksanakan fungsi operasional perusahaan tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai sistem manajemen mutu ISO akan timbul permasalahan diantaranya menganggap bahwa persyaratan yang diminta ISO dijadikan sebagai suatu beban yang memberatkan, bukan dipandang atau diyakini sebagai cara atau kiat yang akan memberikan kemudahan dalam mengerjakan tupoksinya. Tentunya, dengan demikian implementasi ISO di Poltekkes Kemenkes Bandung tidak akan memiliki makna jika tidak didukung dengan budaya operasional yang baik.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kebermaknaan yang dicapai dikarenakan penerapan SMM ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung efektif diterapkan dengan indikator tumbuhnya budaya mutu yang dianut sebagai nilai positif oleh seluruh civitas akademika dalam proses dan fungsional organisasi yang dijalankan. Kotter dan Heskett (1992) menyatakan bahwa budaya dalam organisasi merupakan nilai yang dianut bersama

oleh anggota organisasi, yang cenderung membentuk perilaku kelompok. Esa & Syukri (2011) menyimpulkan bahwa praktek implementasi SMM ditentukan oleh faktor budaya yang dianut dalam suatu organisasi/perusahaan. Goestc & Davis (2010) menyebutkan bahwa implementasi SMM ISO akan sangat didukung jika organisasi memiliki budaya mutu yang kondusif untuk mendukung mutu itu sendiri.

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai adanya pemahaman yang baik mengenai implementasi SMM ISO 9001:2016 akan menumbuhkan kesadaran dari pegawai mengenai kualitas layanan dan menggambarkan efektivitas organisasi dalam menerapkan manajemen mutu ISO 9001 sehingga menghasilkan komitmen organisasional untuk menumbuhkan budaya mutu dalam setiap proses bisnis yang dijalankan. Irianto (2005) menegaskan bahwa implementasi manajemen mutu dalam suatu organisasi memiliki beberapa keuntungan diantaranya yaitu meningkatkan kesadaran karyawan akan kualitas, peningkatan kinerja operasional dan bisa mencapai efektivitas organisasi. Masulah (2015) menegaskan bahwa implementasi manajemen mutu dapat meningkatkan komitmen organisasional.

Budaya organisasi yang tumbuh memberikan makna bagi pegawai untuk memahami sistem lingkungan kerja di Poltekkes Kemenkes Bandung sehingga budaya mutu yang dijalankan mencerminkan budaya mutu organisasi yang berfungsi sebagai kendaraan organisasi yang berpengaruh pada identitas dan perilaku pegawai. Hal ini mendorong pegawai memiliki persepsi untuk beradaptasi secara langsung serta menginisiasi budaya mutu menjadi suatu norma-norma yang terwujud dalam pola perilaku tertentu dalam lingkup organisasi. Keadaan ini mencerminkan budaya mutu yang

tumbuh dan berkembang terwujud karena adanya komitmen bersama seluruh civitas akademika di lingkungan Poltekkes Kemenkes Bandung. Kabelo Kelepile (2015) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara mutu organisasi dengan komitmen organisasi.

Penelitian ini secara mengejutkan mendapatkan data yang perlu untuk dilakukan analisis lebih lanjut atau penelitian yang lebih dalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi budaya mutu dikarenakan dari hasil analisis juga didapatkan data bahwa pada kelompok tenaga kependidikan dengan pengetahuan yang cukup baik namun memiliki budaya mutu yang kurang, akan tetapi sebaliknya terdapat sejumlah tenaga kependidikan dengan tingkat pengetahuan yang kurang namun memiliki budaya mutu yang baik. Hal ini tentu menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut agar terdapat faktor dominan munculnya budaya mutu dalam diri pegawai sehingga kami merekomendasikan untuk melanjutkan penelitian ini ke tahap yang lebih tinggi untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi budaya mutu dengan desain penelitian yang lebih komprehensif.

## **SIMPULAN**

Tingkat pengetahuan dosen dan pegawai mengenai penerapan SMM ISO 9001:2015 di Poltekkes Kemenkes Bandung sudah cukup baik dimana dosen 58 orang (47,2%) dan tenaga kependidikan sebanyak 44 orang (54,3%). Kinerja dosen dan tenaga kependidikan di Poltekkes Kemenkes Bandung sebagian besar sudah baik dimana dosen sebanyak 119 (96,7%) dan tenaga kependidikan sebanyak 74 (91,4%). Budaya mutu di Poltekkes Bandung sudah baik yang ditunjukkan oleh dosen sebanyak 113 orang (91,9%) dan tenaga kependidikan 72 orang (88,9%). Pengetahuan mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015

berhubungan secara signifikan dengan kinerja pegawai (p value < 0,05)  
Pengetahuan mengenai implementasi SMM ISO 9001:2015 berhubungan secara dengan budaya mutu pegawai((p value < 0,05)

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian dan laporan hasil penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa ada kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah memfasilitasi serta berpartisipasi dalam semua proses penelitian hingga artikel ini berhasil disusun. Kami mengucapkan terimakasih kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Bandung, Pusat Penelitian dan Pengabmas PolKesBan, Semua Jurusan dan Prodi PSDKU PolKesBan, Para Dosen dan Tenaga Kependidikan di Semua Jurusan/Prodi, Tim Peneliti Pusat Mutu PolKesBan, maupun pihak lainnya yang turut memberikan perhatian serta bantuannya yang tidak dapat disebutkan satu persatu,

#### DAFTAR RUJUKAN

1. Ristek-Dikti. *Quality Assurance System Guidelines for Higher Education.*; 2016.  
<https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/PedomanSPMPT2016.pdf>
2. INDONESIA PR. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO. 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI. Published online 2012. file:///D:/PENELITIAN PUSAT MUTU/DAFTAR PUSTAKA/2\_UU Nomor 12 Tahun 2012.pdf
3. Kemendikbud Dikti. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 2020;47(47):1-75.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/163703/permendikbud-no-3-tahun-2020>
4. RI KD. PERMENRISTEK DIKTI REPUBLIK INDONESIA NO. 62 TAHUN 2016 TENTANG SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI. 2016;(1462):1-8.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/141827/permen-ristekdikti-no-62-tahun-2016>
5. Nasional BS. Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan Quality Management Systems - Requirements (ISO 9001:2015, IDT). Published online 2015:9. file:///D:/PENELITIAN PUSAT MUTU/DAFTAR PUSTAKA/7\_Standar\_Nasional\_Indonesia\_SNI\_ISO\_9001.pdf
6. I L. Pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta. Published online 2012.
7. Bambang K. *Manajemen SDM Dosen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi.*; 2009.  
<http://www.bambangkesit.staff.uui.ac.id>
8. Abuaddous H, Abdullah AM AS. No Title. *J Int Ilmu Keperawatan dan Apl Tingkat Lanjut.* 2018;9(4):204.  
[www.iajcsa.thesai.org](http://www.iajcsa.thesai.org)