

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Rumah Sakit Pondok Indah - Pondok Indah (RSPI Pondok Indah) merupakan rumah sakit swasta modern pertama di Indonesia yang memiliki sistem digital hospital terintegrasi. RSPI Pondok Indah menyediakan pelayanan kesehatan dengan teknologi inovatif, dukungan dokter spesialis dan subspecialis dari berbagai bidang kesehatan untuk menangani permasalahan kesehatan yang sangat spesifik, serta dilengkapi dengan teknologi medis terkini. RSPI Pondok Indah telah berkomitmen untuk memberikan standar pelayanan kesehatan yang tinggi, yang tercermin dalam akreditasi nasional dan internasional yang diberikan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan *Joint Commission International* (JCI).

Visi Perusahaan RSPI Pondok Indah yaitu menjadi rumah sakit pilihan dengan menyediakan layanan perawatan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif. Misi dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan secara utuh, konsisten dan terpadu berfokus pada pasien melalui praktik berbasis bukti yang sesuai dan pelayanan prima dengan komitmen, kerja sama tim, keterlibatan dari pihak terkait dan meningkatkan kompetensi individu yang berkesinambungan.

RSPI Pondok Indah juga berupaya berkontribusi untuk masyarakat melalui program tanggung jawab sosial perusahaan yang berfokus pada empat pilar, yaitu kesehatan, lingkungan, pendidikan, dan bantuan sosial. RSPI Pondok Indah terletak di kawasan Pondok Indah, Jakarta Selatan, didirikan pada tahun 1986 oleh PT Binara Guna Mediktama (Grup Rumah Sakit Pondok Indah) sebagai rumah sakit pertama dalam grup ini. Selain Rumah Sakit Pondok Indah, *group* ini juga mengelola dua rumah sakit lain, yaitu Rumah Sakit Pondok Indah-Puri Indah dan Rumah Sakit Pondok Indah-Bintaro Jaya. Adapun logo dari RSPI Pondok Indah dapat dilihat pada gambar 1.1

**Gambar 1. 1 Logo Perusahaan**



*Sumber: Rspndokindah.co.id (2024)*

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

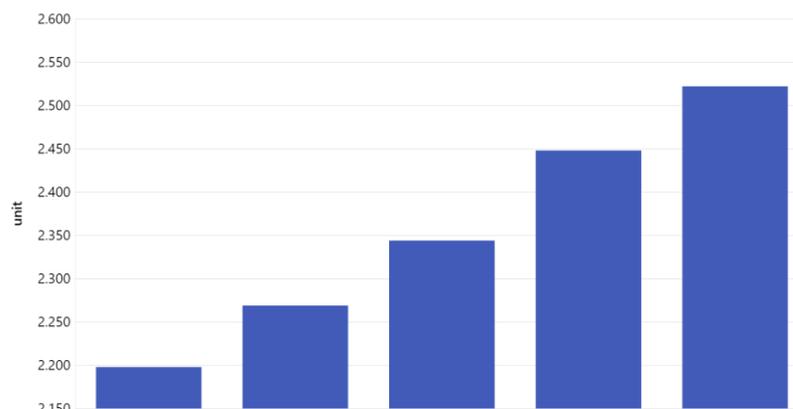
Pada era globalisasi ini memiliki dampak yang besar dalam perkembangan dunia bisnis. Keadaan ini yang membuat suatu perusahaan menginginkan produk atau jasa yang dijualnya dapat menjadi unggul dibandingkan dengan para kompetitor sehingga perusahaan saling berlomba untuk menciptakan produk atau jasa. Menyesuaikan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan mementingkan mutu menjadi hal yang penting dalam pembuatannya untuk konsumen dapat membeli produk atau jasa tersebut dan akan tercapainya rasa puas dengan apa yang telah dibeli. Agar dapat mencapai kemenangan dalam persaingan, perusahaan perlu menerapkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Menurut Porter (1994) dalam Raeni (2018), keunggulan bersaing dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mendesain, memproduksi, memasarkan, mengirim, dan mendukung produk-produknya. Menurut Hapsari et al., (2021), keunggulan kompetitif adalah bukti bahwa suatu perusahaan telah mencapai tujuan bisnisnya, yaitu menjalankan proses bisnis dengan cara yang efisien dan efektif untuk menciptakan nilai tambah dan daya saing, sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan maksimal.

Perkembangan saat ini membawa pengaruh dengan munculnya berbagai macam kebutuhan pada masyarakat, salah satunya yaitu dalam sektor perawatan kesehatan. Rumah sakit yang merupakan elemen sentral dalam ekosistem sistem perawatan kesehatan, membawa beban tanggung jawab yang luar biasa besar dalam

memberikan perawatan medis yang berkualitas tinggi kepada pasien yang membutuhkan.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat dan rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, agar masyarakat dapat hidup sehat dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang merata. Rumah sakit memberikan jasa pelayanan kesehatan perorangan jangka pendek maupun jangka panjang dengan mutu yang lebih baik dan selalu ditingkatkan untuk mencapai keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien dari beragam latar belakang dan kebutuhan, bergantung pada rumah sakit untuk menyediakan pelayanan medis yang andal dan efisien. Sumarni (2017) menjelaskan bahwa kondisi baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi juga dari sudut pandang pasien selaku pengguna layanan kesehatan.

Keberagaman dalam kepemilikan rumah sakit menjadi faktor krusial dalam penyediaan layanan kesehatan yang merata. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kepemilikan rumah sakit di Indonesia, berikut ini disajikan grafik yang menunjukkan jumlah rumah sakit berdasarkan kategori kepemilikannya pada tahun 2021.



**Gambar 1. 2 Jumlah Kepemilikan Rumah Sakit**

*Sumber: databoks.katadata.co.id (2021)*

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa terdapat 2.522 unit rumah sakit pada tahun 2021. Rumah sakit swasta yang ada di Indonesia sebanyak 1.496,694 rumah sakit dimiliki

oleh Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten, 96 rumah sakit dimiliki oleh Pemda provinsi, 164 milik TNI/Polri, 53 milik BUMN dan 19 unit milik kementerian kesehatan. Untuk itu, Kementerian Kesehatan (2021) mengharapkan pada setiap rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya.

RSPI Pondok Indah merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jakarta Selatan yang menjunjung tinggi pada pasien baik dari segi fasilitas kesehatan maupun layanan. RSPI Pondok Indah menjadi rumah sakit swasta modern pertama di Indonesia yang menunjang sistem *digital hospital* terintegrasi dan sudah tersebar di beberapa daerah besar di Jakarta dan sekitarnya seperti Pondok Indah, Puri Indah, dan Bintaro Jaya.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSPI Pondok Indah didukung dengan kehadiran para dokter spesialis dan subspecialis untuk menangani permasalahan kesehatan yang sangat spesifik serta kelengkapan teknologi medis terkini. Berdasarkan kontan.co.id (2016), Dr. Yanwar Hadiyanto selaku CEO Rumah Sakit Pondok Indah Group menyatakan bahwa RSPI Pondok Indah akan mengembangkan sumber daya manusia, “Dengan adanya kompetisi justru ingin memberi layanan yang lebih baik, inovasi lebih baik, dan agresif”.

Dalam menghadapi dinamika bisnis yang terus berubah dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memastikan operasionalnya tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan. *Total Quality Management (TQM)* muncul sebagai suatu pendekatan yang sangat relevan dan efektif dalam mencapai tujuan, dengan menempatkan kualitas sebagai fokus utama yang melibatkan seluruh aspek perusahaan.

Menurut Ulfah *et al.*, (2017) TQM adalah suatu pola manajemen organisasi yang menyediakan prosedur manajemen yang dapat digunakan oleh setiap orang untuk memperbaiki suatu kinerja. *Total Quality Management* tidak hanya pada aspek teknis produksi, untuk memberikan serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, diperlukan

upaya perbaikan berkesinambungan pada sumber daya manusia, jasa, fasilitas, proses, dan lingkungannya.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam setiap aktivitas perusahaan merupakan bentuk strategi operasi agar memiliki keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk barang maupun jasa termasuk kualitas manajemen secara menyeluruh. Perusahaan yang berhasil menerapkan TQM cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, produktivitas yang lebih baik, dan mampu bersaing secara lebih efektif di pasar global.

Namun terdapat kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor khusus yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Total Quality Management* agar dapat memiliki keunggulan melalui peningkatan kualitas produk ataupun jasa. Adapun menurut Pambreni et.al., (2019), Organisasi yang menerapkan TQM dapat menghasilkan banyak manfaat seperti produk yang lebih berkualitas, pelanggan yang lebih puas, biaya yang berkurang, kinerja keuangan, kualitas dan inovasi yang lebih baik dan selain itu kepuasan karyawan yang meningkat.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Kualitas pelayanan semakin terasa karena konsumen tidak hanya menilai suatu produk atau layanan berdasarkan fungsionalnya, tetapi juga berdasarkan pengalaman keseluruhan selama interaksi dengan penyedia layanan.

Nasution (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan ini sesuai definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami dan mengelola berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, mulai dari interaksi langsung dengan pelanggan hingga proses internal yang mendukungnya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki dampak yang luas, tidak hanya pada pasien individu tetapi juga pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan

yang memenuhi standar pelayanan yang baik. Tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diutamakan, rumah sakit dinyatakan berhasil jika memiliki sikap dan layanan sumber daya manusia yang diunggulkan sehingga tumbuh persepsi pasien yang semakin baik.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler & Keller (2016) mengukur baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari konsep umum *SERVQUAL* yang sudah ditetapkan yaitu *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Dengan menerapkan konsep tersebut akan menciptakan kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif sehingga menimbulkan kepuasan konsumen karena memenuhi kebutuhan dasar konsumen yang diinginkan. Rumah sakit dengan pelayanan berkualitas tinggi dan mampu memenuhi kebutuhan pasien secara efektif akan lebih diminati oleh publik. Untuk memahami posisi rumah sakit di Indonesia dan dunia, data peringkat rumah sakit dapat menjadi referensi yang penting. Berdasarkan penilaian dari berbagai aspek, berikut ini disajikan tabel 1.1 ranking rumah sakit terbaik di Indonesia dan dunia pada tahun 2023.

**Tabel 1. 1 Daftar Ranking Rumah Sakit di Indonesia dan Dunia**

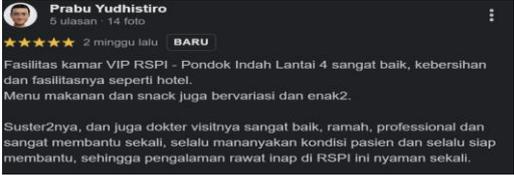
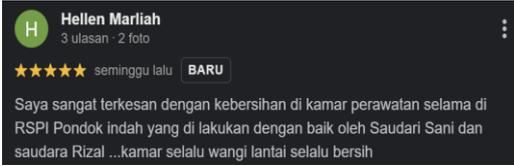
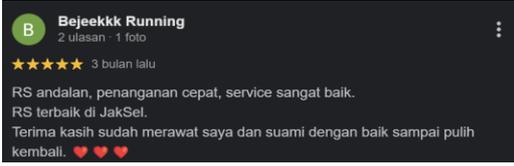
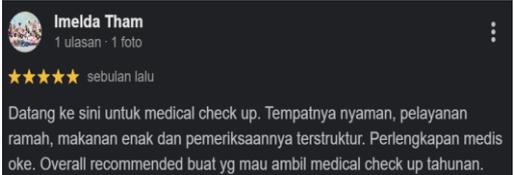
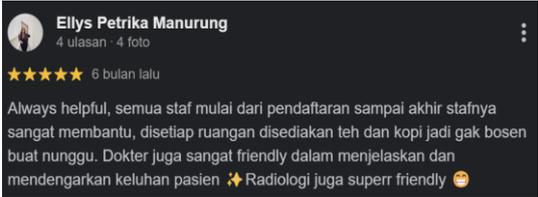
ranking	World Rank	Institute	Size	Visibilidad	Ficheros ricos	scholar
1	3858	<a href="#">Rumah Sakit Mitra Keluarga Group</a>	1390	4251	6962	2394
2	4005	<a href="#">Siloam Hospitals Group</a>	2181	3776	7210	2394
3	4069	<a href="#">Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta</a>	4704	1416	12104	2394
4	4486	<a href="#">Bali International Medical Centre Hospital</a>	7803	2518	8217	2394
5	5471	<a href="#">Rumah Sakit Bunda Jakarta Hospital</a>	5563	5989	4886	2394
6	6099	<a href="#">Rumah Sakit Pondok Indah</a>	4480	6478	6757	2394
7	7541	<a href="#">Rumah Sakit Islam Jakarta</a>	3837	8483	7755	2394
8	8612	<a href="#">Dharmais Cancer Hospital</a>	6379	6563	12104	2394
9	8781	<a href="#">Rumah Sakit Panti Rapih</a>	2735	9230	10253	2394
10	9035	<a href="#">Medistra Hospital</a>	6859	7150	12104	2394
11	9140	<a href="#">Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum</a>	3840	8293	12104	2394
12	9277	<a href="#">Rumah Sakit Pelni Petamburan</a>	6353	8385	10913	2394
13	9432	<a href="#">Pertamedika (Rumah Sakit Pusat Pertamina)</a>	9877	8981	9055	2394
14	9868	<a href="#">Yakarta Eye Center</a>	4290	10297	10253	2394
15	10040	<a href="#">Kasih Ibu Hospital</a>	6899	9501	10913	2394
16	10210	<a href="#">Rumah Sakit Adi Husada</a>	8481	10206	9504	2394
17	10465	<a href="#">International Sos Medical Clinic Bali &amp; Evacuations</a>	14762	6551	12104	2394
18	10605	<a href="#">Pantai Indah Kapuk Hospital Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk</a>	7095	9734	12104	2394
19	10728	<a href="#">Surya Husadha General Hospital</a>	5581	10309	12104	2394
20	11461	<a href="#">Ramsay Healthcare Indonesia</a>	8481	10888	12104	2394
21	11607	<a href="#">Rumah Sakit Pluit Hospital</a>	9321	11472	10913	2394
22	11659	<a href="#">Rumah Sakit Husada Hospital</a>	8922	11132	12104	2394
23	11688	<a href="#">Rumah Sakit Katolik St Vincentius a Paulo Surabaya</a>	4436	13106	8843	2394
24	11715	<a href="#">Pelayanan Kesehatan St Carolus</a>	7930	11890	10913	2394
25	11875	<a href="#">Prima Medika Hospital</a>	13585	10352	12104	2394

*Sumber: Saretta (2023)*

Berdasarkan Scaretta (2023) RSPI Pondok Indah menduduki posisi keenam sebagai rumah sakit terbaik di Indonesia dan posisi ke 6099 sebagai rumah sakit terbaik di dunia. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa RS Pondok Indah sudah mampu bersaing dengan para kompetitor seperti Medistra Hospital, Rumah Sakit Panti Rapih, Dharmais *Cancer Hospital*, dan Rumah Sakit Islam Jakarta.

Namun ada beberapa kompetitor pun dapat menyaingi RSPI Pondok Indah seperti RS Mitra Keluarga Group yang menduduki posisi pertama dan Siloam Hospitals Group sebagai rumah sakit terbaik kedua di Indonesia. Walaupun menduduki posisi ke-6, RSPI Pondok Indah tetap menjadi rumah sakit pilihan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan. peringkat RSPI Pondok Indah berada di posisi keenam secara nasional, penting untuk memahami bagaimana rumah sakit ini dipandang oleh para pasien dan pengunjungnya. Ulasan dari pengguna layanan kesehatan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Berikut ini adalah sampel ulasan dari pasien dan pengunjung RSPI Pondok Indah:

**Tabel 1. 2 Sampel Ulasan RSPI Pondok Indah**

No.	Sampel Ulasan
1	 <p>(Ulasan Rumah Sakit Pondok Indah, 2023)</p>
2	 <p>(Ulasan Rumah Sakit Pondok Indah, 2023)</p>
3	 <p>(Ulasan Rumah Sakit Pondok Indah, 2023)</p>
4	 <p>(Ulasan Rumah Sakit Pondok, 2023)</p>
5	 <p>(Ulasan Rumah Sakit Pondok Indah, 2023)</p>

Sumber: *Rspndokindah.co.id* (2023)

RSPI Pondok Indah memiliki *brand image* yang melekat dengan rumah sakit eksklusif dan pelayanan yang bermutu tinggi di Jakarta dengan mengutamakan

*patient safety*. Setiap pasien yang berkunjung ke RSPI Pondok Indah akan merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan dari para staf rumah sakit yang menunjang keramahtamahan serta fasilitas yang membuat pasien akan merasakan kenyamanan dan sebagai salah satu bentuk yang diharapkan dapat membantu mempercepat masa penyembuhan/pemulihan pasien. Hal itu dibuktikan dengan adanya beberapa ulasan positif yang diberikan dari pasien yang sudah merasakan pelayanan di RSPI Pondok Indah yang diambil dari ulasan *google* Rumah Sakit Pondok Indah (2023). Secara keseluruhan, baik dari layanan kesehatan maupun fasilitas yang dimiliki oleh RSPI Pondok Indah dapat memberikan kesan yang baik kepada pasien selama berkunjung.

Berbagai penghargaan yang telah diraih oleh RSPI Pondok Indah sebagai rumah sakit yang sesuai dengan standar perawatan kesehatan yang unggul dan bermutu tinggi serta mengutamakan keselamatan para pasien dengan taraf internasional. Berdasarkan Aviat.id (2020), rumah sakit yang berhasil meraih penghargaan *Joint Commision International* (JCI) tidak perlu diragukan dengan banyaknya calon pasien yang ingin merasakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena memang kualitas layanannya telah diakui secara internasional.

Segmen target pasar yang merupakan konsumen dari kelas atas membuat RS Pondok Indah memiliki fasilitas yang terbaik dan mengutamakan *patient safety* dan memiliki harga penyedia jasa yang relatif mahal dibanding dengan rumah sakit swasta yang membuat Rumah Sakit Pondok Indah berhasil meraih penghargaan *Joint Commision International* (JCI) pada tahun 2017.

Aviat.id (2020) juga menjelaskan syarat suatu rumah sakit agar meraih *Joint Commision International* (JCI) dilihat dari 2 bagian yaitu Standar-standar yang berfokus pada pasien dan Standar-standar manajemen organisasi pelayanan kesehatan. Standar yang berfokus pada pasien meliputi Akses ke Perawatan dan Kesiambungan Perawatan (APKP), Penyuluhan pasien dan keluarga pasien dan Manajemen Penggunaan obat-obatan (MPO). Sedangkan standar manajemen organisasi pelayanan kesehatan meliputi Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS), Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) dan Manajemen Komunikasi Informasi (MKI). Dalam standar penerapan oleh JCI, Penerapan kualitas dan

mengukur kualitas diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Dengan mendapatkan penghargaan JCI rumah sakit telah menerapkan *Total Quality Management*.

Selain mendapatkan penghargaan *Joint Commission International* (JCI), berdasarkan [Rspondokindah.co.id](https://rspondokindah.co.id) (2023) RSPI Pondok Indah juga mendapatkan penghargaan *Best Specialized Hospitals Asia Pacific 2023*. Pencapaian *Best Specialized Hospital Asia Pasific 2023* merupakan bentuk dari komitmen RSPI Pondok Indah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Penghargaan ini bertuju pada rumah sakit spesialis, yang unggul dalam bidang medis tertentu. Enam bidang medis utama yang dipertimbangkan dalam peringkat adalah kardiologi, endokrinologi, neurologi, onkologi, ortopedi, dan pediatri. Peringkat ini bertujuan untuk memberikan sumber daya yang komprehensif bagi pasien dan keluarganya agar dapat membuat keputusan yang berinformasi saat memilih rumah sakit spesialis.

Suatu perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh berbagai aspek salah satunya yaitu *Total Quality Management* sebagai sistem untuk perusahaan dapat bersaing dan bertahan dengan para pesaing. Manajemen perlu menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar akan semakin banyak konsumen yang merasa puas ketika telah menggunakan layanan yang didapat. *Total Quality Management* perlu diterapkan oleh setiap perusahaan sebagai alat pendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) dan perusahaan lebih berorientasi pada kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Semakin baik penerapan sistem *Total Quality Management* pada perusahaan maka seharusnya penerapan kualitas pelayanan pada perusahaan juga dapat dijalankan dengan baik. Dalam kerangka TQM, pelanggan, baik internal maupun eksternal, memainkan peran kunci.

Menurut Rahmawati (2015), pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada mereka, sementara pelanggan internal memiliki peran penting dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan dalam RSPI Pondok Indah. Dimensi *Total Quality Management* dalam penelitian ini adalah pengaruh fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan. Hal tersebut bertujuan untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan, serta sejauh mana masing-masing faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini akan melihat apakah terdapat perbedaan signifikan dalam pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga melihat bagaimana hubungan antar variabel dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan, serta mengidentifikasi faktor mana yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan RSPI Pondok Indah.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Mewengkang et al., (2023) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara dimensi *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menyimpulkan keberhasilan penerapan *Total Quality Management* di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi *Total Quality Management* dengan variabel pengaruh yaitu Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang. Selain itu hasil dari penelitian oleh Gaspar et al., (2019) dengan hasil menunjukkan variabel fokus pada pelanggan, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Namun obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Secara simultan variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Dari penjelasan dan pemaparan yang sudah dijelaskan, tentu diperlukannya validasi dan pembuktian untuk mencari pengaruh dari penerapan *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan RSPI Pondok Indah dan menjadi faktor peningkatan kualitas pelayanan RSPI Pondok Indah sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan organisasi RSPI Pondok Indah.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah fokus terhadap pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
2. Apakah kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
3. Apakah komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
4. Apakah perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
5. Apakah Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka panjang dan Perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

1. Mengetahui fokus terhadap pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.
2. Mengetahui kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.
3. Mengetahui komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

4. Mengetahui perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.
5. Mengetahui Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka panjang dan Perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat dari beberapa pihak dengan tercapainya tujuan, diantaranya adalah:

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini untuk mengembangkan dan mengimplementasikan pengetahuan terkait *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan terutama pada objek rumah sakit.

### **b. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat mempermudah Rumah Sakit Pondok Indah untuk menunjukkan faktor *Total Quality Management* seperti fokus pada pelanggan, kerja sama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas layanan RSPI Pondok Indah. Penelitian ini juga dapat digunakan oleh Rumah Sakit lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka sehingga mampu bersaing dengan para kompetitor.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan kualitas Pelayanan di RSPI Pondok Indah serta menjelaskan latar belakang keberhasilan terkait kualitas pelayanan RSPI Pondok Indah. Kemudian juga menjelaskan alasan mengapa *Total Quality Management* dijadikan variabel independen untuk kualitas pelayanan RSPI Pondok Indah.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menerangkan teori *Total Quality Management* yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu bab ini menjelaskan mengenai unsur *Total Quality Management* yang menjadi pembahasan utama dari penelitian ini.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini, akan diuraikan berbagai jenis penelitian yang akan diselidiki, definisi operasional variabel, populasi yang akan dijadikan cakupan, proses pemilihan sampel, metode pengumpulan data, pengujian uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang diterapkan dalam perancangan penelitian ini.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan dan analisis penelitian yang disusun secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, dengan pemaparan dalam subbab-subbab tersendiri. Bab ini terdiri dari dua bagian utama: bagian pertama menampilkan hasil penelitian, sedangkan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari temuan tersebut. Setiap aspek pembahasan sebaiknya diawali dengan analisis data, kemudian dilanjutkan dengan interpretasi dan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan, perlu dilakukan perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau teori-teori yang relevan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, disajikan simpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian, serta rekomendasi yang terkait dengan kebermanfaatan hasil penelitian.