

## **Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah**

### ***The Effect Of Total Quality Management Implementation On The Service Quality Of Pondok Indah Hospital – Pondok Indah***

Muhammad Aekhel Siswoyo Putra<sup>1</sup>, Anton Mulyono Azis<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, aekhelsiswoyo@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, antonmulyono@telkomuniversity.ac.id

#### **Abstrak**

Dalam era globalisasi ini, berbicara mengenai persaingan di sektor layanan kesehatan yang semakin ketat. Menghadapi dinamika bisnis yang terus berubah dan persaingan yang semakin sengit, Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah perlu meningkatkan mutu pelayanannya untuk tetap bersaing. Penelitian ini menggunakan teori Total Quality Management dan kualitas pelayanan. Pendekatan manajerial menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang selanjutnya dikenal dengan Teori *Total Quality Management*. Dalam penelitian ini, menggunakan dimensi Total Quality Management yang diperhatikan meliputi fokus pada pelanggan, kerja tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, dengan dimensi penilaian meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pasien RSPI Pondok Indah, serta teknik analisis regresi berganda dan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan masing-masing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan; secara keseluruhan, ada pengaruh signifikan dari keempat dimensi tersebut terhadap kualitas pelayanan dengan nilai pengaruh 65.787. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu rumah sakit dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan. Secara praktis, penelitian ini menyarankan agar rumah sakit terus meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam penanganan pasien serta memaksimalkan pelatihan dan pengembangan karyawan.

Kata Kunci-fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, perbaikan berkesinambungan, total quality management

---

#### **Abstract**

*In the current era of globalization, competition in the healthcare sector is becoming increasingly intense. To address the continuously changing business dynamics and growing competition, Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah needs to improve its service quality to stay competitive. This study employs Total Quality Management (TQM) theory and service quality concepts. TQM, as a managerial approach, emphasizes the importance of service quality. In this research, the TQM dimensions considered include customer focus, teamwork, long-term commitment, and continuous improvement. Service quality aims to meet customer needs and expectations, with evaluation dimensions including tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 patients of RSPI Pondok Indah, along with multiple regression analysis and purposive sampling techniques. The results indicate that customer focus, teamwork, long-term commitment, and continuous improvement each have a positive impact on service quality; overall, there is a significant effect from these four dimensions on service quality with an impact value of 65.787. It is hoped that the findings will assist the hospital*

*in assessing and enhancing service quality in the future. Practically, the study suggests that the hospital should continue to improve the speed and accuracy of patient handling and maximize employee training and development.*

*Keyword-customer focus, continuous improvement, long term commitment, teamwork, total quality management*

---

## I. PENDAHULUAN

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. Rumah sakit mmeberi jasa layanan kesehatan individu dalam waktu yang singkat ataupun panjang dengan kualitas terbaik dan selalu ditingkatkan untuk mencapai keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut Hapsari, dkk. (2021), keunggulan kompetitif adalah bukti bahwa suatu perusahaan telah mencapai tujuan bisnisnya, yaitu menjalankan proses bisnis dengan cara yang efektif dan efisien dalam membuat nilai tambah dan daya saing, sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan maksimal. Pasien dari beragam latar belakang dan kebutuhan, bergantung pada rumah sakit untuk menyediakan pelayanan medis yang andal dan efisien.

Dalam menghadapi perubahan dinamis dalam dunia bisnis dan persaingan yang semakin intens, perusahaan harus memastikan operasionalnya tidak hanya memenuhi standar yang berlaku, tetapi juga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Menurut Yoon dalam Sutjipto, dkk. (2019), menyatakan bahwa kinerja organisasi dapat diukur melalui kinerja operasional, kinerja pertumbuhan, kinerja profitabilitas, serta kinerja daya saing. Aspek-aspek input, output, dan kinerja tersebut dinilai menggunakan data.

RSPI Pondok Indah telah membuktikan dengan adanya beberapa penghargaan yang telah di raih oleh RSPI Pondok Indah, berdasarkan Putri (2024), RSPI Pondok Indah mendapatkan penghargaan Best Specialized Hospitals Asia Pacific 2023. Pencapaian Best Specialized Hospital Asia Pasific 2023 merupakan bentuk dari komitmen RSPI Pondok Indah dalam melayani secara baik terhadap penduduk. Penghargaan ini bertuju pada rumah sakit spesialis, yang unggul dalam bidang medis tertentu. Selain fasilitas lengkap yang diutamakan, rumah sakit dinyatakan berhasil jika memiliki sikap maupun pelayanan sumber daya manusia yang diunggulkan sehingga tumbuh persepsi pasien yang semakin baik. Selain itu berdasarkan Irene (2020) RSPI Pondok Indah berhasil Rumah Sakit Pondok Indah berhasil meraih penghargaan Joint Commision International (JCI) pada tahun 2017.

Irene (2020) juga menjelaskan bahwa untuk mendapatkan akreditasi Joint Commission International (JCI), rumah sakit harus memenuhi dua kelompok standar, yaitu Standar yang difokuskan untuk pasien dan Standar manajemen organisasi pelayanan kesehatan. Standar yang berfokus pada pasien mencakup Akses dan Kesenambungan Perawatan (APKP), Edukasi untuk pasien dan keluarga, serta Manajemen Penggunaan Obat (MPO). Sementara itu, standar manajemen organisasi pelayanan kesehatan meliputi Kualifikasi dan Pelatihan Staf (KPS), Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), serta Manajemen Informasi dan Komunikasi (MKI). Penerapan dan pengukuran kualitas menjadi perhatian penting dalam standar JCI untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan rumah sakit

Berdasarkan Saretta (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.

Total Quality Management telah muncul sebagai bentuk pendekatan yang sangat relevan dan efektif dalam mencapai tujuan dengan menempatkan kualitas sebagai prioritas utama yang melibatkan seluruh aspek perusahaan. Menurut Ulfah, dkk. (2017), TQM merupakan model manajemen organisasi yang memberikan prosedur manajemen yang bisa diterapkan semua pihak guna meningkatkan kinerja. TQM tidak hanya terbatas pada aspek teknis produksi guna pemberian dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan aturan yang ditentukan, dibutuhkan perbaikan berkelanjutan dalam hal lingkungan, proses, fasilitas, jasa dan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan dikatakan baik ketika layanannya disesuaikan dengan harapan konsumen atau pengguna. Jika layanan tersebut melebihi harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dianggap sangat memuaskan. Kualitas

pelayanan menjadi semakin penting karena konsumen tidak hanya menilai produk atau layanan berdasarkan fungsinya saja, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berdampak luas, tidak hanya bagi pasien secara individu, tetapi juga bagi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Maka dari itu, rumah sakit diharapkan melayani kesehatan yang disesuaikan dengan aturan kualitas yang baik.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah. Dengan mempertimbangkan masalah yang telah diidentifikasi, penulis menyusun rumusan penelitian, di antaranya:

- A. Apakah fokus pada pelanggan memengaruhi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
- B. Apakah kerjasama tim memengaruhi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
- C. Apakah komitmen jangka panjang memengaruhi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
- D. Apakah perbaikan berkelanjutan memengaruhi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?
- E. Apakah fokus pada konsumen, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkelanjutan memengaruhi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah?

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Manajemen Kualitas

Menurut Gaspersz dalam Ariani (2021), manajemen kualitas mencakup keseluruhan kegiatan dan fungsi manajemennya yang menetapkan tanggung jawab, tujuan dan kebijakan terkait kualitas, serta menerapkannya dengan berbagai alat seperti perencanaan, pengendalian, penjaminan, dan peningkatan kualitas. Semua usaha ini dilakukan untuk memastikan bahwa karakteristik produk dan proses memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan secara menyeluruh. Sementara itu, menurut Susanty, dkk. (2019) manajemen puncak di dalam organisasi harus mampu membangun budaya inovatif dengan berperan sebagai mentor, memberi teladan, menetapkan visi, serta menciptakan lingkungan yang menumbuhkan kepercayaan dan rasa hormat.

### B. Total Quality Manajemen

Suwarno, dkk. (2020) menyebut *Total Quality Management* yaitu sebuah satu kesatuan manajemen mencakup semua aspek perusahaan, termasuk pimpinan, staf, dan implementasi teknis di lapangan. Goetsch dan Davis yang dikutip Bakobat (2021), TQM terdiri dari sepuluh karakteristik utama, di antaranya:

1. Fokus pada konsumen
2. Obsesi kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen Jangka Panjang
5. Kerjasama tim
6. Perbaikan berkesinambungan
7. Pendidikan dan pelatihan
8. Kesatuan Tujuan

### C. Kualitas pelayanan

Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan yaitu pemenuhan keperluan dan syarat pelanggan dengan tepat waktu untuk mencapai keinginan mereka. Kualitas pelayanan diberlakukan di seluruh macam pelayanan yang diberikan perusahaan ketika pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Kasmir (2016) mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Jumlah tenaga kerja  
Jumlah pekerja yang dimiliki oleh perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja

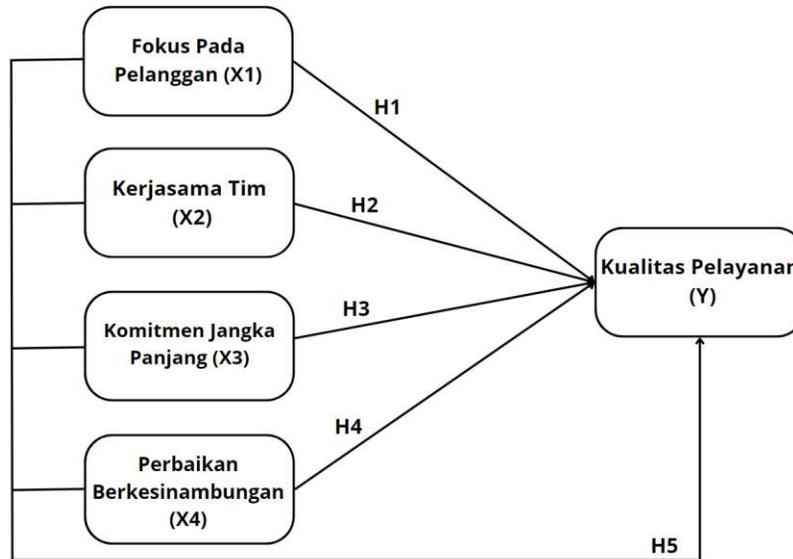
Pengetahuan dan keterampilan yang ada dalam diri pekerja.

3. Motivasi karyawan  
Dorongan yang mendorong pekerja dalam melaksanakan pekerjaan mereka.
4. Kepemimpinan  
Proses di mana atasan mempengaruhi anggotanya untuk bertindak sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut.
5. Budaya organisasi  
Sistem nilai yang dijalankan seluruh anggota organisasi, yang membedakan setiap perusahaan.
6. Kesejahteraan karyawan  
Perusahaan memenuhi keperluan pekerjaanya.
7. Lingkungan kerja dan faktor lain  
Fasilitas dan sarana yang dimanfaatkan, teknologi, tata letak gedung dan ruangan, serta mutu produk.

Hijriani (2019) menyatakan bahwa kualitas adalah elemen kunci untuk keberhasilan bisnis, di mana produk dan jasa yang ditawarkan harus memenuhi harapan pelanggan pada tingkat harga tertentu. Menurut Indrasari (2019), kualitas pelayanan ditetapkan kelima jenis yang dikenal sebagai "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability).

#### D. Hubungan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan

Mengacu pada penelitian sebelumnya tentang hubungan antara Total Quality Management dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Gaspar, dkk. (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel berfokus pada komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan pelanggan memiliki pengaruh signifikan pada mutu pelayanan, sementara obsesi terhadap kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan. Secara simultan, variabel berfokus pada komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan pelanggan memiliki pengaruh signifikan pada mutu pelayanan. Dikarenakan obsesi terhadap kualitas tidak memberikan pengaruh signifikan, pihak PLN diharapkan bisa menambah mutu pelayanan yang lebih disesuaikan dengan keperluan dan harapan konsumen. Sedangkan itu, temuan analisis dari Mewengkang, dkk. (2023) menunjukkan bahwa secara simultan, variabel fokus pada komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan pelanggan Selain itu, perbaikan yang berkelanjutan memiliki dampak signifikan terhadap mutu layanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Secara individual, variabel-variabel yang digunakan tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di rumah sakit tersebut.



Sumber: Mewengkang, dkk. (2023)

H1: Fokus pada pelanggan memengaruhi kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

H2: Kerjasama tim memengaruhi kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

H3: Kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah meningkat secara signifikan sebagai hasil dari komitmen jangka panjang.

H4: Kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah meningkat secara signifikan sebagai hasil dari perbaikan berkelanjutan.

H5: Kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah sangat dipengaruhi oleh fokus pada pelanggan, kerja tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkelanjutan.

### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan metode kuantitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah mengumpulkan data yang bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai dampak Total Quality Management terhadap mutu layanan di RSPI Pondok Indah. Menurut Adiputra, dkk. (2021), penelitian deskriptif berfungsi untuk menggambarkan fenomena atau menganalisis hasil dari subjek penelitian, tanpa menarik kesimpulan yang lebih luas.

Total sampel yang diteliti dihitung dengan rumus Lemeshow, sebab ukuran populasi tidak diketahui. Riyanto & Hermawan (2020) menyatakan bahwa rumus Lemeshow berguna untuk menentukan jumlah sampel ketika total populasi tidak dapat dipastikan. Berikut adalah rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

$Z^2 1 - \frac{\alpha}{2}$  = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah :

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

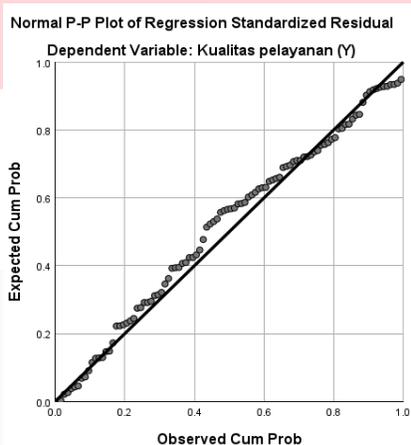
$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sampel sebesar 96,04 atau 97. Sehingga pada penelitian ini mengambil sekurang kurangnya sejumlah 100 responden. Dengan demikian diharapkan dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan dan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai populasi pasien RSPI Pondok Indah yang menjadi fokus dari penelitian ini.

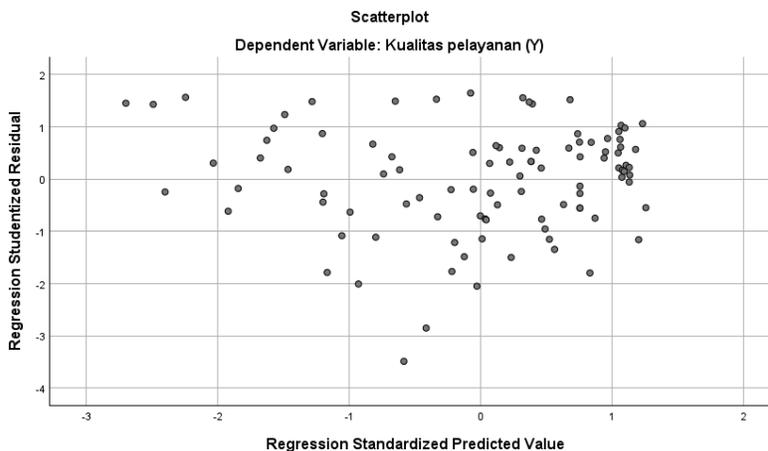
#### IV. HASIL PENELITIAN

##### A. Uji Normalitas



Uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal, ditandai dengan sebaran titik-titik yang mendekati dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, model regresi yang diterapkan dalam penelitian ini dinilai sesuai dan dapat digunakan.

##### B. Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar di sekitar sumbu Y dan berada di bawah angka 0. Karena tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap layak dan dapat diterapkan.

C. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.287	4.836		4.608	.000		
	Fokus Pada Pelanggan	1.436	.256	.371	5.601	.000	.637	1.569
	Kerjasama Tim(X2)	.497	.243	.129	2.050	.043	.704	1.421
	Komitmen Jangka Panjang (X3)	.791	.213	.252	3.718	.000	.610	1.641
	Perbaikan Berkesinambungan (X4)	.977	.231	.321	4.230	.000	.486	2.058

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan uji multikolinearitas, diperoleh hasil bahwa variabel X1 (Fokus pada pelanggan) memiliki nilai toleransi sebesar 0,637, variabel X2 (Kerjasama tim) sebesar 0,704, variabel X3 (Komitmen jangka panjang) sebesar 0,610, dan variabel X4 (Perbaikan berkesinambungan) sebesar 0,486. Semua nilai toleransi ini lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF untuk variabel X1 adalah 1,569, untuk variabel X2 adalah 1,421, untuk variabel X3 adalah 1,641, dan untuk variabel X4 adalah 2,058. Karena semua nilai VIF tersebut kurang dari 10, dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada variabel-variabel tersebut.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.287	4.836		4.608	.000
	Fokus Pada Pelanggan	1.436	.256	.371	5.601	.000
	Kerjasama Tim(X2)	.497	.243	.129	2.050	.043
	Komitmen Jangka Panjang (X3)	.791	.213	.252	3.718	.000
	Perbaikan Berkesinambungan (X4)	.977	.231	.321	4.230	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, diperoleh hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan rumus persamaan regresi sebagai berikut:

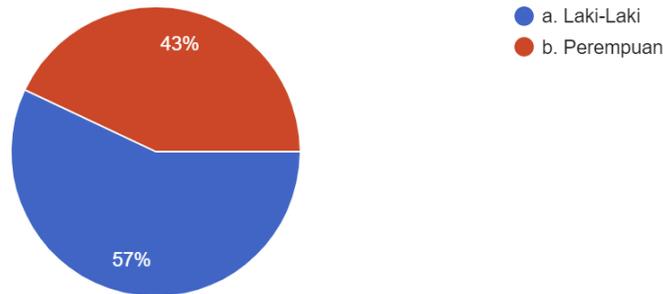
$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

$$Y = 22,287 + 1,436x_1 + 0,497x_2 + 0,791x_3 + 0,977x_4$$

Dari hasil rumus persamaan regresi linear berganda diatas dapat disimpulkan bahwa:

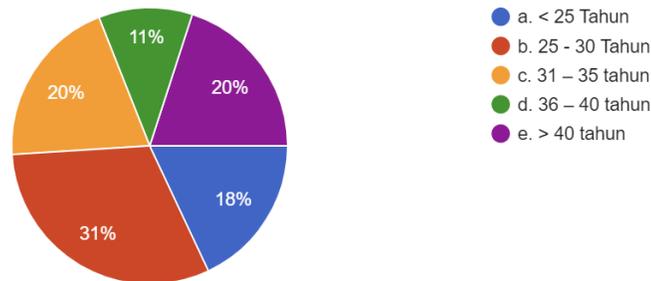
1. Nilai Constanta sebesar 22,287 jika tidak ada perubahan variabel X1 yaitu fokus pada pelanggan, X2 yaitu kerjasama tim, X3 yaitu komitmen jangka panjang dan X4 yaitu perbaikan berkesinambungan, maka variabel Y, yaitu kualitas pelayanan, bernilai 22,287.
2. Nilai Koefisien X1 yaitu variabel fokus pada pelanggan sebesar 1,436 yang artinya adalah setiap kenaikan 1 unit pada variabel X1 yaitu fokus pada pelanggan akan meningkatkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan sebesar 1,436
3. Nilai Koefisien X2 yaitu variabel kerjasama tim sebesar 0,497 yang artinya adalah setiap kenaikan 1 unit pada variabel X2 yaitu kerjasama tim akan meningkatkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,497
4. Nilai Koefisien X3 yaitu variabel komitmen jangka panjang sebesar 0,791 yang artinya adalah setiap kenaikan 1 unit pada variabel X3 yaitu komitmen jangka panjang akan meningkatkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,791
5. Nilai Koefisien X4 yaitu variabel perbaikan berkesinambungan sebesar 0,977 yang artinya adalah setiap kenaikan 1 unit pada variabel X4 yaitu perbaikan berkesinambungan akan meningkatkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,977

E. Kategorisasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



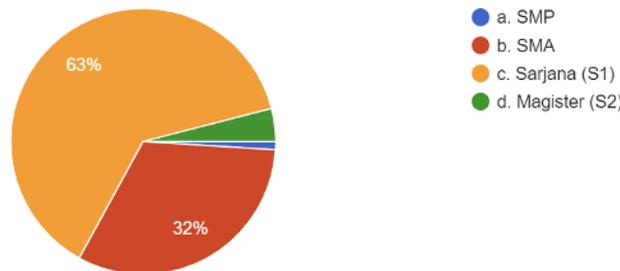
Dapat dilihat dari total 100 responden pasien RSPI Pondok Indah mayoritas adalah pria yang mencapai 57% atau setara dengan 57 responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 43% atau setara dengan 43 responden. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini mayoritas pasien RSPI Pondok Indah adalah pria.

F. Kategorisasi Responden Berdasarkan Usia



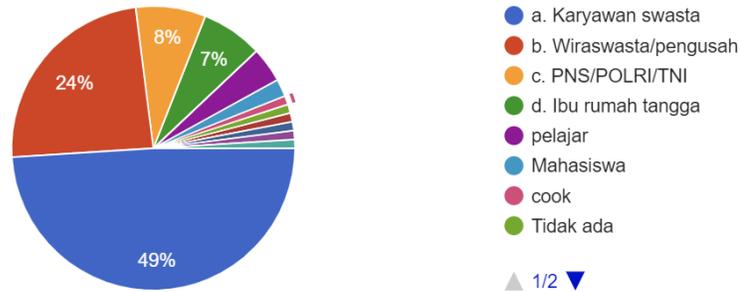
Berdasarkan tabel diatas bahwa dari total 100 responden pasien di RSPI Pondok Indah, mayoritasnya adalah berusia 25-30 tahun yang mencapai 31% atau setara dengan 31 responden. Sementara itu, pasien yang berusia 31-35 tahun dan usia lebih dari 40 tahun mencapai 20% atau setara dengan 20 responden. Lalu pasien yang berusia dibawah 25tahun mencapai 18% atau setara dengan 18 responden. Dan kemudian pasien yang berusia 36-40 tahun hanya 11 pasien atau sekitar 11%. Maka dapat disimpulkan pasien yang ada RSPI Pondok Indah rata-rata berusia lebih dari 25-30 tahun.

G. Kategorisasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



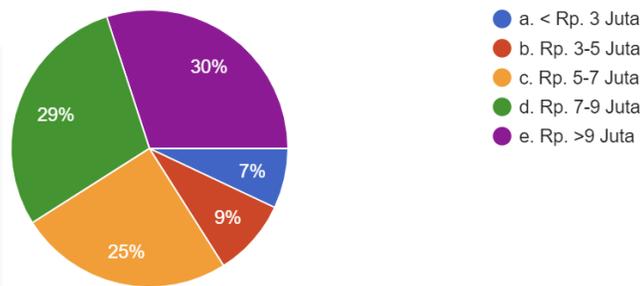
Kategori pendidikan terakhir dibagi menjadi empat tingkat: SMP, SMA, Sarjana (S1), dan Magister (S2). Dari 100 responden, sebagian besar pasien RSPI Pondok Indah memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1), yaitu 63% atau 63 responden. Selanjutnya, 32% atau 32 responden memiliki pendidikan SMA, 4% atau 4 responden memiliki pendidikan Magister (S2), dan 1% atau 1 responden memiliki pendidikan SMP.

H. Kategorisasi Responden Berdasarkan Pekerjaan utama



Pekerjaan utama responden pada pasien RSPI Pondok Indah terbanyak adalah karyawan swasta dengan persentase 49% atau sebanyak 49 responden, kemudian terdapat wiraswasta atau pengusaha dengan persentase 24% atau sebanyak 24 responden, disusul dengan PNS atau POLRI atau TNI dengan persentase 8% atau sebanyak 8 responden, setelah itu terdapat ibu rumah tangga dengan persentase 7% atau sebanyak 7 responden, setelah itu terdapat pelajar sebanyak 4% atau 4 responden, dan sisanya mahasiswa, pegawai BUMN, koki dan pelukis sebanyak 1% atau 1 responden.

I. Kategorisasi Responden Berdasarkan Penghasilan Rata Rata Perbulan



Diketahui penghasilan rata rata perbulan dari responden penelitian ini terbesar adalah lebih dari 9 juta dengan persentase 30% atau sebanyak 30 responden, Kemudian 7-9 juta dengan persentase 29% atau sebanyak 29 responden, Setelah itu 5-7 juta dengan persentase 25% atau sebanyak 25 responden, Kemudian 3-5 juta dengan persentase 9% atau sebanyak 9 responden dan terakhir kurang dari 3 juta dengan persentase 7% atau sebanyak 7 responden.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Fokus pada Pelanggan

Penerapan fokus pada pelanggan terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

2. Kerjasama Tim

Penerapan kerjasama tim memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kerjasama yang baik antara anggota tim rumah sakit berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga kualitas layanan yang diterima pasien meningkat.

3. Komitmen Jangka Panjang

Penerapan komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah. Komitmen yang kuat dari manajemen dan staf untuk terus meningkatkan pelayanan berdampak signifikan pada kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

#### 4. Perbaikan Berkelanjutan

Penerapan perbaikan berkelanjutan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Upaya terus-menerus untuk memperbaiki berbagai aspek pelayanan memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga dan bahkan meningkat seiring waktu.

#### 5. Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, dan Perbaikan Berkelanjutan

Secara keseluruhan, fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkelanjutan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

### B. Saran

#### 1. Saran Aspek Praktis

- a. Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel fokus pada pelanggan mendapat persentase garis kontinum sebesar 76%. Pasien memiliki persepsi bahwa fokus pada pelanggan termasuk dalam kategori baik. Sementara itu indikator dengan nilai terendah berdasarkan item tanggapan responden yaitu FP5 dengan pernyataan "RSPI Pondok Indah melakukan pendekatan kepada pasien dengan membangun hubungan yang baik". Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan RSPI Pondok Indah belum membangun hubungan yang baik kepada para pasien. Oleh karena itu diharapkan karyawan RSPI Pondok Indah dapat meningkatkan hubungan yang baik kepada para pasiennya dengan cara meningkatkan unit center of excellence RSPI Pondok Indah agar keluhan pasien mendapatkan solusi sehingga rumah sakit dan pasien memiliki hubungan yang baik.
- b. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif pada penelitian ini variabel kerjasama tim mendapat persentase garis kontinum sebesar 74%. Pasien memiliki persepsi bahwa kerjasama tim termasuk dalam kategori baik. Sementara itu indikator dengan nilai terendah berdasarkan item tanggapan responden yaitu KT2 dengan pernyataan "Karyawan RSPI Pondok Indah mengerahkan kemampuan masing-masing secara maksimal". Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan RSPI Pondok Indah belum mengerahkan kemampuan masing-masing secara maksimal. Oleh karena itu diharapkan RSPI Pondok Indah dapat memberikan rewards kepada para karyawan terbaik agar memotivasi karyawan untuk memberikan kualitas terbaik kepada pasien.
- c. Berdasarkan analisis deskriptif penelitian ini, diketahui bahwa variabel komitmen jangka panjang memiliki persentase sebesar 77% pada skala kontinu. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai komitmen jangka panjang dalam kategori baik. Namun, indikator dengan nilai terendah berdasarkan tanggapan responden adalah KJ1 dengan pernyataan "Pelayanan kesehatan yang diberikan RSPI Pondok Indah membuat saya merasa puas selama ini" dan KJ3 dengan pernyataan "Saya akan terus menggunakan pelayanan kesehatan RSPI dalam waktu yang sangat lama," keduanya masing-masing memperoleh persentase sebesar 75%. Ini mengindikasikan bahwa RSPI Pondok Indah belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien belum mempertimbangkan RSPI Pondok Indah sebagai penyedia layanan kesehatan utama mereka. Untuk itu, RSPI Pondok Indah perlu meningkatkan pelayanan kesehatan melalui pelatihan dan pengembangan staf, seperti seminar, workshop, dan konferensi, untuk menjaga kompetensi profesional dan memberikan kepuasan kepada pasien. Diharapkan dapat membuat pasien merasa puas, serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan RSPI Pondok Indah dalam jangka panjang.
- d. Berdasarkan analisis deskriptif pada penelitian ini, variabel perbaikan berkelanjutan memperoleh persentase sebesar 77%. Pasien menilai perbaikan berkelanjutan dalam kategori baik. Namun, indikator dengan nilai terendah berdasarkan tanggapan responden adalah PB3 dengan pernyataan "RSPI Pondok Indah selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus pada semua bagian tanpa menunggu adanya masalah," yang memperoleh persentase sebesar 74%. Ini menunjukkan bahwa RSPI Pondok Indah masih perlu meningkatkan inisiatif dalam melakukan perbaikan terus-menerus. RSPI Pondok Indah diharapkan dapat meningkatkan inisiatif perbaikan sebelum masalah muncul dengan menerapkan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) untuk mengontrol kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
- e. Pengaruh simultan dari variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan terbukti positif dan signifikan, menurut uji hipotesis simultan (UJI F). Akibatnya, RSPI Pondok Indah harus memastikan bahwa keempat elemen ini berfungsi secara optimal. Fokus pada pelanggan, kerja tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkelanjutan

harus menjadi bagian dari strategi yang konsisten. Dengan metode ini, diharapkan kualitas pelayanan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

f.

## 2. Saran Aspek Teoritis

Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas pelayanan dalam perusahaan atau organisasi, terdapat dua saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti di masa depan disarankan untuk mengeksplorasi dimensi lain dari Total Quality Management yang mungkin berpengaruh pada kualitas pelayanan. Dengan mempertimbangkan dimensi tambahan ini, penelitian dapat memperluas pemahaman dan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah atau organisasi lainnya.
- b. Peneliti berikutnya disarankan untuk memilih subjek penelitian yang berbeda, seperti melibatkan rumah sakit lain atau sektor kesehatan lainnya, seperti klinik atau pusat kesehatan masyarakat. Ini akan memberikan pandangan yang lebih luas tentang penggunaan Manajemen Kualitas Total dan membantu menentukan apakah temuan penelitian yang sama dapat diterapkan dalam berbagai konteks.

## REFERENSI

- Adiputra, I., Trisnadewi, N., & Oktaviani, N. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In Penerbit Yayasan Kita Menulis. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ariani, D. W. (2021). Manajemen kualitas. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Universitas Pamulang, 1(2), 83. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Bakobat, H., Wulur, M., & Sumaraw, J. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 9(4), 622-631. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36492>
- Gaspar, C. E., Palandeng, I. D., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada PT.PLN (PERSERO) Area Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(4), 5860–5869. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26521>
- Hapsari, D. W., Yadiati, W., Suharman, H., & Rosdini, D. (2021). Intellectual Capital and Environmental Uncertainty on Firm Performance: The mediating role of the value chain. Quality-Access to Success, 22(185). 10.47750/qas/22.185.23
- Hijriani, I., Khuzaini, & Azahraty. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Batung Batulis Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan, 4(3), 1–11. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1070>
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Irene, D. N., (2020). Ketahui Syarat Pemenuhan Akreditasi JCI bagi Rumah Sakit Anda [Online]. <https://aviat.id/ketahui-syarat-pemenuhan-akreditasi-jci-bagi-rumah-sakit-anda/> [28 Oktober 2023]
- Kasmir. (2016). Pengantar Manajemen Keuangan. Edisi 2. Jakarta: Kencana.
- Mewengkang, N., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL DR. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, 11(1), 635–644 <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45942>
- Putri, L. E. (2024). RSPI Ingin Pasar Pasien Kelas Menengah Meluas [online], Tersedia: [www.industri.kontan.co.id/news/rspi-ingin-pasar-pasien-kelas-menengah-meluas](http://www.industri.kontan.co.id/news/rspi-ingin-pasar-pasien-kelas-menengah-meluas) [28 Oktober 2023].
- Riyanto, S., & Hermawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Saretta, I. R. (2023). Daftar Rumah Sakit Terbaik di Indonesia [online], Tersedia: [www.cermati.com/artikel/rumah-sakit-terbaik-di-indonesia](http://www.cermati.com/artikel/rumah-sakit-terbaik-di-indonesia) [28 Oktober 2023].
- Susanty, A. I., Yuningsih, Y., & Anggadwita, G. (2019). Knowledge management practices and innovation performance: A study at Indonesian Government apparatus research and training center. Journal of Science and Technology Policy Management, 10(2), 301-318. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2018-0030>
- Sutjipto, M. R., Sule, E. T., & Kaltum, U. (2019). The effect of organizational Relationship and competitive strategy on the performance of wholesale network service business in Indonesia. Journal of Entrepreneurship Education, 22(3), 1-16. <https://doi.org/10.34820/FK2/W2E6SD>

Suwarno, S. R. & Suberthi, M. (2020). Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 165-176. <https://doi.org/10.32502/jimn.v9i2.2560>

Ulfah, V. T., Afriansyah, H. & Rusdinal. (2017). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Universitas Negeri Padang*. 8(2),1-12. [10.31227/osf.io/g2fwy](https://doi.org/10.31227/osf.io/g2fwy)

