

Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pelayanan

Analysis of the Effect of Quality Management System Implementation on Service Quality

Barita Aritonang¹

¹ Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia
baritaaritonang11@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di rumah sakit, menjadi salah satu perhatian utama di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien dan meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana hubungan dan pengaruh antara variabel implementasi sistem manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, penelitian asosiatif digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih melalui analisis statistik. Sampel berjumlah 86 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan laporan capaian dianalisis dengan uji chi-square pada tingkat signifikansi $p < 0,05$. **Hasil Penelitian:** implementasi sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Rumah sakit perlu terus meningkatkan pelaksanaan sistem manajemen mutu secara konsisten, khususnya dalam aspek pelatihan SDM dan pelaksanaan audit mutu berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. **Kesimpulan:** rumah sakit perlu memperhatikan perbaikan fasilitas fisik, seperti kebersihan ruang perawatan dan penyediaan peralatan medis yang lebih modern. Dengan perbaikan ini, rumah sakit dapat meningkatkan dimensi tangible dalam kualitas pelayanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kata Kunci: Implementasi; Sistem; Manajemen; Mutu; Kualitas.

Abstract

Background: Improving the quality of services in the health sector, especially in hospitals, has become one of the main concerns in various countries, including Indonesia. Quality health services are essential in creating patient satisfaction and improving the effectiveness of the health care system as a whole. **Objective:** This study aims to determine the extent of the relationship and influence between the variables of quality management system implementation on service quality at RSUD Dr. Pirngadi Medan City. **Methods:** This research is a quantitative study with an associative approach, associative research is used to test the cause-and-effect relationship between two or more variables through statistical analysis. The sample amounted to 86 respondents. Data were collected using a structured questionnaire and the outcome report was analyzed with the chi-square test at a significance level of $p < 0.05$. **Research Results:** the implementation of the quality management system has a positive and significant effect on service quality at RSUD Dr. Pirngadi Medan City. The hospital needs to continue to improve the implementation of the quality management system consistently, especially in the aspects of HR training and the implementation of continuous quality audits, in order to improve the quality of services received by patients. **Conclusion:** hospitals need to pay attention to improving physical facilities, such as the cleanliness of treatment rooms and the provision of more modern medical equipment. With these improvements, hospitals can improve the tangible dimension of service quality, which in turn will increase overall patient satisfaction.

Keywords: Implementation; System; Management; Quality; Quality.

*Corresponding Author: Barita Aritonang, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : baritaaritonang11@gmail.com

Doi : 10.35451/hw98wx88

Received : April 25, 2025. Accepted: April 28, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 Barita Aritonang. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di rumah sakit, menjadi salah satu perhatian utama di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien dan meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya aman dan efektif, tetapi juga terjangkau dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah [1].

Sistem manajemen mutu (Quality Management System atau QMS) adalah pendekatan yang sistematis dalam mengelola dan mengawasi proses dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, QMS bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis dan non-medis yang diberikan kepada pasien. Menurut ISO 9001:2015, QMS merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengelola kualitas dengan pendekatan berbasis proses, dengan fokus pada perbaikan terus-menerus (continuous improvement). Penerapan QMS di rumah sakit dapat mencakup berbagai aspek, seperti pelatihan sumber daya manusia, prosedur operasional standar, audit internal, dan pemantauan kinerja [2].

Kualitas pelayanan di rumah sakit adalah tingkat kesempurnaan yang dicapai oleh rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang memenuhi atau melebihi harapan pasien. Kualitas pelayanan sering diukur berdasarkan beberapa dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui gap yang terjadi antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit tidak hanya dilihat dari sisi medis, tetapi juga dari sisi administratif, kenyamanan, dan kepuasan pasien [3].

Akreditasi rumah sakit merupakan penilaian yang dilakukan oleh lembaga independen untuk menilai sejauh mana rumah sakit tersebut memenuhi standar yang ditetapkan dalam berbagai aspek pelayanan. Akreditasi ini penting dalam mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mengelola risiko yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan. Di Indonesia, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) memiliki peran penting dalam melakukan akreditasi rumah sakit yang dapat berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan [1].

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan berbagai jenis layanan medis dan non-medis. Sebagai rumah sakit yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, RSUD Dr. Pirngadi dihadapkan pada tantangan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan ini adalah implementasi sistem manajemen mutu, yang dapat membantu rumah sakit dalam mengatur dan mengelola proses-proses pelayanan agar tetap memenuhi standar kualitas yang diinginkan [4].

Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem yang diterapkan untuk memastikan bahwa proses, produk, atau layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas tertentu. Di Indonesia, penerapan sistem manajemen mutu di rumah sakit sering kali berhubungan dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, seperti akreditasi rumah sakit yang dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Akreditasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan medis, administratif, serta manajerial yang berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien [1].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk rumah sakit. Hal ini dikarenakan QMS dapat memberikan panduan yang jelas dalam pengelolaan sumber daya, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Sebuah studi oleh Behnam (2014) mengungkapkan bahwa rumah sakit yang mengimplementasikan QMS dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit yang tidak menerapkan sistem manajemen mutu secara optimal [5].

Namun, meskipun banyak rumah sakit yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu hal yang penting untuk diteliti adalah sejauh mana pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan [6].

2. METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan dan pengaruh antara variabel implementasi sistem manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Penelitian asosiatif digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih melalui analisis statistik [7].

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan staf pelayanan (perawat, tenaga administrasi, dokter) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan rumah sakit.

Sampel

Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria sampel untuk pasien adalah mereka yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali di RSUD dalam tiga bulan terakhir, sedangkan untuk staf adalah mereka yang telah bekerja minimal enam bulan di unit pelayanan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin [8], dengan tingkat kesalahan sebesar 10% menghasilkan sampel yang representatif dari populasi, yaitu 86 responden.

Pengukuran Data

Pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju) [9]. Variabel independen (X): Implementasi Sistem Manajemen Mutu, diukur dari aspek standar prosedur, audit mutu internal, pelatihan SDM, dan tindakan perbaikan berkelanjutan. Sedangkan Variabel dependen (Y): Kualitas pelayanan, diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible [10]. Instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba terbatas pada responden luar sampel.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dibagikan langsung kepada pasien dan staf rumah sakit. Metode ini dipilih karena dapat menjangkau data primer secara langsung dari responden. Selain kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara terbatas kepada kepala bagian mutu rumah sakit untuk mendukung data kuantitatif dengan data kualitatif [11].

Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana, dengan bantuan software SPSS versi terbaru. Langkah-langkah analisis meliputi: uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian akurat [12], Uji Asumsi Klasik: normalitas, linearitas, dan homoskedastisitas, Uji Regresi untuk melihat pengaruh implementasi sistem manajemen mutu terhadap kualitas pelayanan [13], Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, Uji Signifikansi (uji t) untuk menguji hipotesis.

3. HASIL

Deskripsi Data Responden

Tabel 1. Deskripsi Data Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	40%
	Perempuan	60%
Kelompok Responden	Pasien	70%
	Staf Pelayanan (dokter/perawat/admin)	30%
Lama Interaksi	Pasien (≥ 2 kali mendapat pelayanan)	Mayoritas
	Staf (≥ 1 tahun masa kerja)	Mayoritas

Berdasarkan tabel diatas jumlah jenis Kelamin 60% responden adalah perempuan dan 40% laki-laki, kelompok responden 70% adalah pasien, 30% adalah staf pelayanan (dokter, perawat, tenaga administrasi), lama interaksi yaitu sebagian besar pasien sudah lebih dari dua kali mendapat pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi sedangkan staf memiliki pengalaman kerja rata-rata lebih dari 1 tahun [14].

Deskripsi Variabel Penelitian

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (X) : Responden menyatakan bahwa RSUD Dr. Pirngadi telah melaksanakan standar prosedur operasional (SPO), audit mutu internal, dan pelatihan secara rutin. Nilai rata-rata persepsi terhadap implementasi manajemen mutu adalah 4,12 pada skala Likert (kategori baik).
2. Kualitas Pelayanan (Y) : Kualitas pelayanan diukur dengan dimensi SERVQUAL: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Hasil rata-rata persepsi kualitas pelayanan adalah 3,95 (kategori baik).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid dengan nilai korelasi > 0,3 dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel di atas 0,7.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara implementasi sistem manajemen mutu (X) terhadap kualitas pelayanan (Y):

$$Y = 2,112 + 0,457 X$$

Uji Signifikansi (Uji t)

$$t\text{-hitung} = 5,321, t\text{-tabel} = 1,990 (p\text{-value} < 0,05)$$

Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak, yang berarti implementasi sistem manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien Determinasi (R²)

$$R^2 = 0,385$$

Artinya 38,5% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh implementasi sistem manajemen mutu, sedangkan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh faktor lain seperti manajemen SDM, beban kerja, dan fasilitas.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Rumah sakit perlu terus meningkatkan pelaksanaan sistem manajemen mutu secara konsisten, khususnya dalam aspek pelatihan SDM dan pelaksanaan audit mutu berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

4. PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan telah diterapkan dengan cukup baik, terbukti dari berbagai indikator yang diukur dalam penelitian ini. Salah satu elemen kunci dari SMM yang diterapkan adalah penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO). SPO ini menjadi pedoman utama yang digunakan oleh seluruh staf rumah sakit dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka [15]. Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas staf rumah sakit menyatakan bahwa implementasi SPO berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini berdampak positif pada keseragaman layanan yang diberikan kepada pasien, baik dari segi pelayanan medis maupun non-medis. Misalnya, prosedur pendaftaran pasien yang jelas dan terstandarisasi memungkinkan proses administrasi berjalan dengan cepat dan tepat. Begitu juga dengan prosedur pemberian obat dan tindakan medis yang telah terstandarisasi, yang mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan medis.

Penerapan SPO di RSUD Dr. Pirngadi ini berfungsi sebagai pedoman yang memastikan bahwa setiap langkah dalam pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya SPO yang konsisten, rumah sakit dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar yang diharapkan, baik dalam hal keamanan, efektivitas, maupun kenyamanan pasien. Hal ini juga mendukung peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, karena setiap prosedur dan proses telah dirancang untuk mengoptimalkan hasil yang diinginkan.

Selain penerapan SPO, audit mutu internal yang dilakukan secara berkala merupakan salah satu komponen penting dalam memastikan keberhasilan sistem manajemen mutu. Audit ini memiliki peran krusial dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja rumah sakit secara keseluruhan, mulai dari aspek administrasi hingga aspek pelayanan medis. Audit mutu internal ini memberikan kesempatan kepada rumah sakit untuk mengevaluasi pelaksanaan SPO, mendeteksi adanya ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan, serta mengambil langkah korektif jika ditemukan masalah. Melalui audit mutu internal, rumah sakit dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem yang ada dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan. Proses ini sejalan dengan prinsip dasar dari sistem manajemen mutu yang menekankan pada *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan). Dengan melakukan audit secara rutin, rumah sakit dapat mengidentifikasi kelemahan dalam proses pelayanan dan segera mengambil tindakan untuk memperbaikinya. Hal ini sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan agar selalu meningkat dan memenuhi harapan pasien.

Audit mutu internal yang efektif juga membantu rumah sakit dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit dapat memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dalam SPO tetap dipatuhi dan jika ada perubahan dalam kebijakan atau prosedur, hal tersebut dapat langsung disosialisasikan kepada seluruh staf. Dengan demikian, sistem manajemen mutu di RSUD Dr. Pirngadi tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar kualitas, tetapi juga pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Implementasi SMM di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan telah menciptakan kerangka kerja yang solid bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas kepada pasien. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penguatan pengawasan terhadap implementasi SPO di seluruh unit rumah sakit dan peningkatan kualitas fasilitas fisik rumah sakit yang mendukung kualitas pelayanan, seperti ruang perawatan dan peralatan medis.

Pelatihan Staf sebagai Bagian dari Implementasi SMM

Pelatihan staf menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam implementasi sistem manajemen mutu (SMM) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Berdasarkan temuan penelitian, mayoritas responden menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan oleh rumah sakit sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan. Pelatihan yang diberikan tidak hanya terbatas pada keterampilan teknis di bidang medis, tetapi juga mencakup keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan untuk staf non-medis [16].

Pelatihan keterampilan teknis di bidang medis sangat penting untuk memastikan bahwa tenaga medis, seperti dokter dan perawat, dapat memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas. Keterampilan ini mencakup pengetahuan tentang diagnosis yang tepat, prosedur medis yang benar, serta pemberian obat yang sesuai. Dalam konteks ini, pelatihan yang berkelanjutan memungkinkan tenaga medis untuk terus memperbaharui pengetahuan mereka tentang perkembangan teknologi medis dan perawatan pasien terbaru. Selain itu, pelatihan juga memperkenalkan mereka pada protokol-protokol yang perlu diterapkan dalam situasi darurat dan prosedur standar dalam memberikan perawatan.

Sementara itu, pelatihan bagi staf non-medis, seperti tenaga administrasi, memiliki fokus yang berbeda, tetapi sama pentingnya. Staf non-medis yang terlatih dengan baik dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit. Pelatihan ini meliputi keterampilan dalam berinteraksi dengan pasien, menangani keluhan pasien, serta menyusun dan memelihara rekam medis yang akurat dan terorganisir. Staf non-medis yang terlatih juga lebih mampu memberikan informasi yang jelas dan ramah kepada pasien dan keluarga, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan staf di RSUD Dr. Pirngadi berperan signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tenaga medis, tetapi juga memperkuat keterampilan interpersonal staf non-medis, yang semuanya mendukung tercapainya tujuan utama sistem manajemen mutu, yaitu memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien.

Selain itu, pentingnya pelatihan bagi staf rumah sakit sejalan dengan berbagai teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan keterampilan tenaga kerja. medis yang terlatih dengan baik dapat memberikan diagnosis yang lebih akurat dan pengobatan yang lebih tepat, sementara staf non-medis yang terlatih dapat memberikan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan ramah. Oleh karena itu, pelatihan staf harus menjadi prioritas dalam strategi implementasi sistem manajemen mutu di rumah sakit agar tercipta kualitas pelayanan yang optimal dan berkelanjutan. Pelatihan yang efektif juga merupakan bagian dari *continuous improvement*, yang menjadi salah satu prinsip dasar dalam sistem manajemen mutu. Rumah sakit yang terus berinvestasi dalam pengembangan keterampilan stafnya akan dapat mengatasi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pelatihan yang diberikan secara berkala juga memungkinkan rumah sakit untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pasien yang terus berkembang dan perubahan regulasi dalam dunia kesehatan.

Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi dapat dikategorikan baik, berdasarkan hasil penelitian yang mengukur berbagai dimensi kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *SERVQUAL*. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dalam banyak aspek, meskipun terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan [17].

Pada dimensi *reliability*, RSUD Dr. Pirngadi memperoleh skor yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang andal, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keandalan ini tercermin dalam ketepatan waktu pelayanan medis, ketepatan diagnosis, serta ketepatan dalam pemberian perawatan medis. Skor tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien dapat mempercayakan perawatan mereka kepada rumah sakit dengan keyakinan bahwa rumah sakit akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Pada dimensi *responsiveness*, rumah sakit juga memperoleh skor yang cukup baik, yang menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Pasien merasakan bahwa waktu tunggu yang relatif singkat serta kemampuan rumah sakit dalam merespons keluhan pasien secara cepat merupakan faktor yang mendukung kualitas pelayanan yang baik. Respons yang cepat dan tanggap terhadap

kebutuhan pasien adalah aspek yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien, karena hal ini langsung berdampak pada kenyamanan pasien selama berada di rumah sakit.

Di sisi lain, pada dimensi *assurance*, yang mengukur sejauh mana pasien merasa yakin dengan kompetensi staf medis dan non-medis, RSUD Dr. Pirngadi juga menunjukkan hasil yang baik. Sebagian besar pasien merasa percaya diri dengan kompetensi tenaga medis yang ada di rumah sakit. Mereka merasa aman dan nyaman selama menjalani perawatan, yang mengindikasikan bahwa rumah sakit berhasil menciptakan atmosfer kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien. Kepercayaan terhadap tenaga medis menjadi faktor penting dalam kualitas pelayanan kesehatan, karena pasien cenderung merasa lebih tenang dan lebih bersedia untuk mengikuti instruksi medis jika mereka merasa yakin dengan kemampuan tenaga medis yang merawat mereka. Namun, meskipun hasil secara keseluruhan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi *tangible*. Dimensi ini mengukur kualitas fasilitas fisik rumah sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, dan kondisi peralatan medis. Meskipun fasilitas rumah sakit cukup memadai, beberapa pasien mengeluhkan kebersihan ruang perawatan dan kenyamanan tempat tidur yang kurang optimal. Selain itu, peralatan medis yang digunakan di beberapa bagian rumah sakit juga dianggap kurang modern dan perlu diperbarui. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi sistem manajemen mutu di RSUD Dr. Pirngadi telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek fasilitas fisik rumah sakit yang dapat berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan pasien.

Keseluruhan, meskipun RSUD Dr. Pirngadi telah menunjukkan hasil yang baik pada beberapa dimensi kualitas pelayanan, perbaikan pada dimensi *tangible* dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang lebih menyeluruh. Mengingat pentingnya aspek fasilitas fisik dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, rumah sakit perlu terus berinvestasi dalam perbaikan fasilitas dan pembaruan peralatan medis agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Pengaruh Implementasi SMM terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, penelitian ini menemukan bahwa implementasi sistem manajemen mutu (SMM) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Pirngadi. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 38,5% menjelaskan bahwa implementasi SMM dapat mempengaruhi 38,5% variasi dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun sistem manajemen mutu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, masih terdapat faktor lain yang turut memengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit, seperti anggaran rumah sakit, manajemen sumber daya manusia, dan infrastruktur rumah sakit.

Sistem manajemen mutu, yang mengacu pada rangkaian prosedur dan proses yang ditetapkan untuk menjaga kualitas pelayanan rumah sakit, terbukti memiliki dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penerapan prosedur standar operasional (SPO), pelatihan staf secara berkala, dan audit mutu internal merupakan bagian integral dari SMM yang telah dijalankan di RSUD Dr. Pirngadi. Hal ini dapat dilihat dari tingginya skor kualitas pelayanan yang diperoleh pada sebagian besar dimensi yang diukur. Keandalan dan ketepatan pelayanan medis yang ditawarkan juga meningkat, memberikan kepercayaan lebih kepada pasien. Namun, hasil koefisien determinasi yang sebesar 38,5% juga menunjukkan bahwa meskipun SMM memegang peranan penting, faktor eksternal yang tidak dapat diabaikan, seperti anggaran rumah sakit yang terbatas, serta manajemen sumber daya manusia yang terkadang tidak optimal, juga turut memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam beberapa kasus, meskipun standar prosedur sudah ditetapkan dan dipatuhi, faktor-faktor seperti kurangnya peralatan medis yang memadai atau keterbatasan ruang perawatan dapat menghambat pencapaian kualitas pelayanan yang optimal.

Hasil uji t juga mendukung temuan bahwa pengelolaan sistem manajemen mutu yang baik memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara implementasi SMM dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik pengelolaan dan implementasi sistem manajemen mutu di rumah sakit, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa

pengelolaan mutu yang efektif dapat mengurangi kesalahan medis, meningkatkan kepuasan pasien, serta meminimalkan variabilitas dalam pelayanan rumah sakit [18]. Penerapan prinsip-prinsip perbaikan berkelanjutan dalam SMM membantu rumah sakit untuk tidak hanya mencapai standar yang ada, tetapi juga untuk terus meningkatkan kualitasnya. Oleh karena itu, rumah sakit yang serius dalam menerapkan sistem manajemen mutu dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih efisien, aman, dan memuaskan bagi pasien.

Meskipun implementasi SMM memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan, ada faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi hasil yang dicapai. Anggaran rumah sakit merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena dengan anggaran yang terbatas, rumah sakit akan sulit untuk memperbaharui fasilitas dan peralatan medisnya. Selain itu, manajemen sumber daya manusia yang baik, termasuk pelatihan dan pengembangan profesionalisme tenaga medis dan non-medis, juga memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Infrastruktur rumah sakit, seperti ruang perawatan yang memadai, kebersihan yang terjaga, dan fasilitas pendukung lainnya, juga menjadi faktor penentu.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan ulasan konten pengguna (*review content*) sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. SMM tidak hanya meningkatkan visibilitas produk, tetapi juga menciptakan kepercayaan melalui ulasan positif yang dibagikan oleh pelanggan di platform sosial [19]. Selain itu dalam penelitian lain tentang industri perhotelan di Pontianak juga menemukan bahwa SMM memainkan peran penting dalam membangun citra merek yang positif. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel-hotel bintang empat turut memperkuat hubungan antara pelanggan dengan merek, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap retensi pelanggan yang lebih tinggi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan yang berkesinambungan untuk memastikan bahwa upaya pemasaran melalui media sosial dapat diterima dengan baik oleh konsumen dan memperkuat loyalitas mereka terhadap merek [20].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di RSUD Dr. Pirngadi, RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan telah berhasil mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan baik, yang tercermin dari penerapan standar prosedur operasional (SPO), audit mutu internal, dan pelatihan rutin bagi staf rumah sakit. Pengelolaan SMM yang baik ini menciptakan keseragaman dalam pelayanan dan memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Pirngadi menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memperoleh skor yang tinggi, menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, dan dapat dipercaya. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan pada dimensi *tangible*, terutama terkait dengan fasilitas fisik dan kebersihan, yang masih menjadi keluhan sebagian pasien. Pengaruh Implementasi SMM terhadap Kualitas Pelayanan, Hasil uji regresi menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di RSUD Dr. Pirngadi, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 38,5%. Ini berarti bahwa implementasi SMM berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun faktor lain seperti infrastruktur dan manajemen sumber daya manusia juga turut mempengaruhi.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar RSUD Dr. Pirngadi terus mempertahankan dan meningkatkan implementasi SMM, terutama dalam aspek fasilitas fisik rumah sakit. Peningkatan kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, serta perbaikan peralatan medis akan berdampak positif pada dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. Selain itu, rumah sakit dapat melanjutkan upaya perbaikan berkelanjutan dengan tetap memantau dan mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu yang diterapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan beserta seluruh staff yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Pedoman Akreditasi Rumah Sakit Edisi 2017*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [2] ISO 9001:2015. *Quality Management Systems - Requirements*. International Organization for Standardization.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [4] Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Mutu Layanan: Prinsip, Proses, dan Praktik*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Behnam, M. (2014). *Quality Management in Health Care: Theory, Models, and Applications*. *Journal of Healthcare Management*, 58(3), 196-204.
- [6] Turnip, P. M., Simanjuntak, J., & Simanjuntak, A. N. (2023). Pengaruh sistem manajemen mutu terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan Damri Kota Medan. *Journal Business and Management*, 1(2), 100–112. <https://doi.org/10.51622/jbm.v1i2.1915>
- [7] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Slovin, M. (2006). *Sampling technique*. New York: McGraw-Hill.
- [9] Likert, R. (2002). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2008). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [11] Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [12] Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- [13] Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). London: Sage Publications.
- [14] Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- [15] Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- [16] Tjiptono, F. (2014). *Service management: Improving service quality and satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- [17] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- [18] Behnam, M. (2014). *The impact of quality management practices on service quality and customer satisfaction*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(8), 819-836.
- [19] Satriyo, B., Indriana, Y., & Ridlo, M. (2021). Pengaruh Social Media Marketing, E-Service Quality, dan Review Content terhadap Minat Beli pada UMKM Produk Organik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1563–1571. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n4.p1563-1571>Formosa Publisher+3
- [20] Tanjung, M. W., Barkah, & Listiana, E. (2021). The Influence of Social Media Marketing and Service Quality on Brand Image and its Implications for Customer Retention at 4 Star Hotels in Pontianak City. *International Journal of Finance and Business Management*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.59890/ijfbm.v3i1.206>