

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH SAKIT TNI AL DR. WAHYU SLAMET BITUNG SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19**

*THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON THE QUALITY OF SERVICES AT TNI AL  
DR. WAHYU SLAMET BITUNG HOSPITAL DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

Oleh:

**Nathasya G. P. Mewengkang<sup>1</sup>**

**Indrie D. Palandeng<sup>2</sup>**

**Shinta J. C. Wangke<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[nathasyagpm26tasya@gmail.com](mailto:nathasyagpm26tasya@gmail.com)

<sup>2</sup>[indriedebbie76@gmail.com](mailto:indriedebbie76@gmail.com)

<sup>3</sup>[snta@snta.us](mailto:snta@snta.us)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis berganda. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling terhadap 40 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, selain itu secara parsial Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.

**Kata Kunci:** *total quality management, fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka Panjang, perbaikan berkesinambungan, kualitas pelayanan*

**Abstract:** *This study aims to examine the effect of Total Quality Management (TQM) which consists of Focus on Customers, Teamwork, Long-Term Commitment, and Continuous Improvement of Service Quality at TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung Hospital during covid-19 pandemic. The type of research used is descriptive quantitative method with multiple analysis techniques. Collecting data using a questionnaire, the technique of determining the sample using a purposive sampling technique to 40 respondents. The results showed that the variables Focus on Customers, Teamwork, Long-Term Commitment, Continuous Improvement simultaneously had a significant effect on Service Quality at TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung Hospital, in addition partially Focus on Customers, Teamwork, Long-Term Commitment, Continuous Improvement have a positive and significant impact on the Quality of Service at TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung Hospital.*

**Keywords:** *total quality management, focus on customers, teamwork, long-term commitment, continuous improvement, service quality*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal penting bagi organisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang Kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan memiliki faktor-faktor yang penting seperti pasien, masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan, dan pemerintah daerah. Kualitas mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antar pelayanan kesehatan yang disediakan untuk kepuasan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan (Ridwan, 2007:27). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau, mengukur mutu serta melakukan peningkatan yang diperlukan agar mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati.

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. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan metode *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Zainal dan Basri, 2015:284). *Total Quality Management* (TQM) berfokus pada orang atau karyawan yang bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan kepadapelayanan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah (Nasution, 2015:106). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam setiap aktifitas perusahaan atau organisasi merupakan bentuk strategi operasi agar memiliki keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk barang maupun jasa termasuk kualitas manajemen secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan konsumen atau pengguna. 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. Hal ini harus diperhatikan bagi suatu usaha maupun kegiatan di bidang jasa manapun termasuk dibidang kesehatan. Rumah sakit menjadi sarana kesehatan yang berperan penting di dalam upaya memberikan layanan kesehatan kepada pihak-pihak yang membutuhkan seperti pasien, masyarakat, organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan dan pemerintah daerah. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, atau yang dikenal sebagai Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) Bitung merupakan rumah sakit militer yang terletak di Bitung, Sulawesi Utara. Pada tahun 2018, Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung dikatakan menjadi rumah sakit yang memiliki fasilitas terlengkap di Kota Bitung. Upaya-upaya pembenahan terus menerus dilakukan untuk mempertahankan kualitasnya dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kota Bitung. Akan tetapi, upaya yang selama ini dilakukan tersebut belum maksimal dikarenakan wabah covid-19 yang muncul sehingga membuat kualitas pelayanan dari Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung menurun.

Data menunjukkan fenomena GAP di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama pandemi COVID-19 terdapat pelayanan kesehatan yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu pelayanan kesehatan Covid dan Non Covid. Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung memiliki keterbatasan jumlah tenaga kerja, terlebih lagi beberapa tenaga kerja terjangkit virus COVID-19. Dengan adanya pembagian dua bagian pelayanan tersebut, otomatis menambah beban kerja dari tenaga kerja yang ada. Sebagai contoh, perubahan pada jam kerja yang biasanya 3 shift perhari berubah menjadi 2 shift perhari yang tentunya durasi pershiftnya akan bertambah dikarenakan untuk mencukupkan tenaga kerja yang ada. Sehingga mengakibatkan Fokus terhadap pelanggan (pasien) menjadi tidak maksimal sehingga membuat kualitas pelayanan menurun.

Permasalahan lainnya yang terjadi di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung yaitu mengenai kurangnya sikap profesionalisme dari tenaga kerja. Sikap dari beberapa pegawai yang kurang profesional dalam membantu sesama anggota serta kurangnya tanggung jawab dalam pekerjaan. Selain itu pihak rumah sakit belum dapat sepenuhnya merealisasikan komitmen yang telah ditetapkan kepada pasien masyarakat umum, seperti komitmen untuk melayani pasien TNI dan masyarakat umum. Saat pandemi COVID-19 Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung hanya melayani dan mengutamakan pasien TNI dan kerabat TNI dalam penyediaan ruang isolasi dan swab test, sehingga membuat beberapa pasien masyarakat umum merasa kecewa.

Kurangnya dana untuk melakukan perbaikan-perbaikan fasilitas rumah sakit juga menjadi masalah bagi Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Tidak seperti rumah sakit yang lain, Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung tidak mendapatkan bantuan (pemasok) seperti peralatan medis yang meninjau pelayanan pasien COVID-19 dari pemerintah setempat sehingga perbaikan mengalami keterlambatan untuk direalisasikan. Maka dengan itu, saya tertarik untuk mencari tahu lebih dalam lagi apa yang membuat kualitas pelayanannya turun, apakah karena Fokus terhadap pelanggan yang kurang optimal, Kerjasama tim yang kurang baik, Komitmen jangka panjang yang kurang dijaga, atautkah Perbaikan berkesinambungan yang tidak stabil. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan
4. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan
5. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Total Quality Management (TQM)**

*Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Zainal dan Basri, 2015). *Total*. Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya (Nasution, 2015).

### **Fokus Pada Pelanggan**

Dalam TQM, pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa Menurut (Rahmawati, 2015). Fokus pada pelanggan adalah sebuah strategi yang diterapkan oleh perusahaan agar dapat melayani pelanggan secara lebih baik (Widjaja, 2015).

### **Kerjasama Tim**

Kerjasama tim adalah proses bekerja dalam sebuah kelompok yang harus memiliki sikap tanggung jawab, komunikasi yang intensif, fokus pada tugas, dan responsif untuk mencapai tujuan organisasi (Arifin, 2011). Kerjasama tim adalah kumpulan orang-orang yang mampu bekerja sama dalam sebuah tim, setiap orang memiliki derajat yang sama dan penting dalam organisasi. Setiap individu berhubungan dengan individu lain melalui seorang pemimpin yang ditetapkan (Hughes, Ginnett, dan Curphy, 2012).

### **Komitmen Jangka Panjang**

Komitmen jangka panjang adalah suatu sikap yang merupakan niat untuk mempertahankan keterhubungan dalam jangka waktu yang lama karena hubungan tersebut dirasa berharga dan memberikan manfaat (Barnes, 2013). Komitmen jangka panjang merupakan suatu komponen yang penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses (Tjiptono dan Diana, 2003).

### **Perbaikan Berkesinambungan**

Perbaikan berkesinambungan adalah kegiatan yang dilakukan dengan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki sekaligus mengembangkan suatu program melalui kegiatan evaluasi yang nantinya melahirkan solusi (Goetsch dan Davis, 2015). Perbaikan berkesinambungan merupakan serangkaian aktivitas organisasi yang bertujuan meningkatkan level dari suatu organisasi dengan melebarkan fokus perubahan serta merencanakan implementasi proses perubahan (Sokovic, 2009).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermutu kepada masyarakat atau pelanggan serta menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kepuasan masyarakat atau pelanggan (Tjiptono, 2016). Lewis dan Booms (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

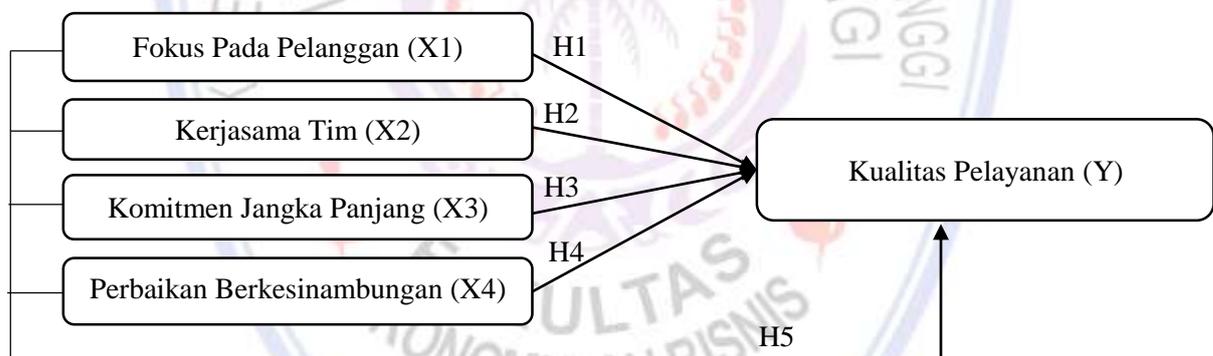
Penelitian Gaspar, Palandeng, dan Pondaag (2019) bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Layanan pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel

Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, sedangkan 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.

Penelitian Mahmud, Basalamah, dan Latief (2019) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu Sina Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Makassar yaitu berjumlah 7.100 pasien yang mendapatkan layanan kesehatan. Adapun teknik sampel yang akan digunakan peneliti yaitu sampling insidental. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diperoleh dari rumus slovin. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel empathy tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tangible karena memiliki nilai p value paling kecil dibandingkan dengan variabel yang lain.

Penelitian Darmawan (2019) bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit umum daerah tarakan provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner dan data pustaka. Populasi pada penelitian ini berjumlah 386 orang dan sampel berjumlah 100 orang perawat rumah sakit umum daerah tarakan provinsi Kalimantan Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu dimana perawat minimal bekerja 1 tahun masa kerjanya. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden perawat. Metode analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda. Teknik ini dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh TQM dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM dan disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit umum daerah tarakan provinsi Kalimantan Utara.

### Model Penelitian



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

*Sumber: kajian Teori, 2022*

### Hipotesis Penelitian

- H1: Fokus Terhadap Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
- H2: Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
- H3: Komitmen Jangka Panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
- H4: Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
- H5: Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, dan Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.

**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif yang digunakan untuk meramalkan pengaruh antar variabel satu dengan variabel yang lain.

**Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien dalam pelayanan covid dan non-covid yang berjumlah 68 pasien.. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini menggunakan 40 sampel untuk diuji.

**Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang berarti data yang didapatkan bukanlah dari observasi atau penelitian langsung kepada objek yang menjadi penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada para pasien, serta hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan kepala bagian keperawatan, dan data yang didapatkan dari jurnal dan website rumah sakit.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data-data dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan memberikan kuesioner/angket.

**Teknik Analisis Data**

Penelitian ini dianalisis dan diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan hipotesis. Alat analisis untuk mengolah data adalah dengan menggunakan program SPSS.26

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Hasil Penelitian****Uji Validitas**

Hasil olah data menunjukkan bahwa seluruh pernyataan indikator Fokus pada pelanggan (X1), Kerjasama tim (X2), Komitmen jangka panjang (X3), Perbaikan berkesinambungan (X4) dan Kualitas pelayanan (Y) mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,312), yang berarti seluruh pernyataan variabel dinyatakan valid. Nilai koefisien Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6, untuk itu dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh instrument penelitian tersebut reliabel.

**Uji Normalitas****Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	_Mean	.0000000
	Std.Deviation	.79759207
Most Extreme Differences	_Absolute	.086
	_Positive	.063
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil data tabel 3 yang didapat diatas adalah signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,5 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

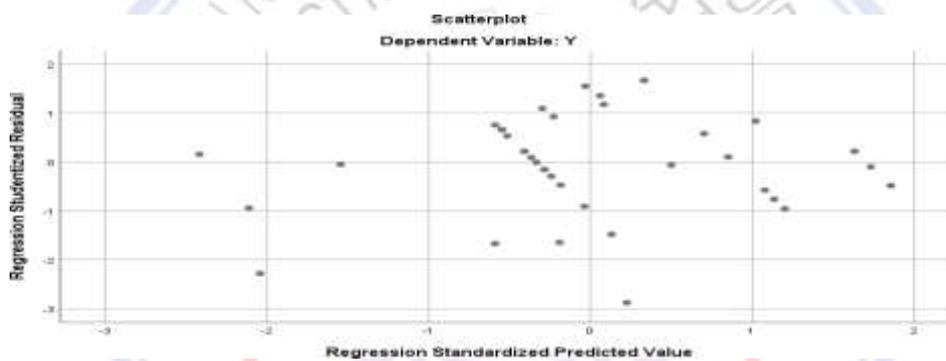
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Fokus pada pelanggan	.317	3.152
Kerjasama Tim	.328	3.048
Komitmen jangka panjang	.579	1.726
Perbaikan Berkesinambungan (X4)	.477	2.095

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa semua data variabel diatas menunjukkan multikorelasi karena memiliki tolerance diatas 0,1 dan VIP dibawah 10.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak atau tidak berpola baik dibawah angka 0 pda sumbu y maupun di atas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model ini.



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

### Analisis Regresi Linier Berganda dan Hipotesis

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Hipotesis Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.085	1.610		-5.021	.000
	TOTALX1	.446	.102	.403	4.349	.000
	TOTALX2	.304	.078	.353	3.872	.000
	TOTALX3	.183	.086	.147	2.144	.039
	TOTALX4	.229	.099	.176	2.321	.026

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil yang diolah, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -8,085 + 0,446X1 + 0,304 X2 + 0,183X3 + 0,229X4$$

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = -8,085 artinya jika fokus terhadap pelanggan, Kerjasama tim, komitmen jangka Panjang, perbaikan berkesinambungan bernilai 0 atau tidak berubah, maka kualitas pelayanan - 8,085.
2. Koefisien  $\beta_1$  (fokus terhadap pelanggan) =0,446 yang menunjukkan arah positif artinya, jika fokus terhadap pelanggan meningkat satu-satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,446 satuan. Selanjutnya dilihat pada nilai  $T_{hitung} = 4.349 > T_{tabel} = 0,312$ . Kemudian dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang

- mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel fokus terhadap pelanggan terhadap kualitas pelayanan Jadi hipotesis 1 yang menyatakan fokus terhadap pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung diterima atau terbukti.
3. Koefisien  $\beta_2$  (Kerjasama tim) = 0,304 yang menunjukkan arah positif artinya, jika Kerjasama tim meningkat satu-satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,304 satuan. Selanjutnya dilihat pada nilai  $T_{hitung} = 3.872 > T_{tabel} = 0,312$ . Kemudian dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel Kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan. Jadi hipotesis 2 yang menyatakan Kerjasama tim berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung diterima atau terbukti.
  4. Koefisien  $\beta_3$  (komitmen jangka Panjang) = 0,183 yang menunjukkan arah positif artinya, jika komitmen jangka Panjang meningkat satu-satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,183 satuan. Selanjutnya dilihat pada nilai  $T_{hitung} = 2.144 > T_{tabel} = 0,312$ . Kemudian dengan nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$  yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel komitmen jangka Panjang terhadap kualitas pelayanan. Jadi hipotesis 3 yang menyatakan komitmen jangka Panjang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung diterima atau terbukti.
  5. Koefisien  $\beta_4$  (perbaikan berkesinambungan) = 0,229 yang menunjukkan arah positif artinya, jika perbaikan berkesinambungan meningkat satu-satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,229 satuan. Selanjutnya dilihat pada nilai  $T_{hitung} = 2.321 > T_{tabel} = 0,312$ . Kemudian dengan nilai signifikansi  $0,026 < 0,05$  yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan. Jadi hipotesis 4 yang menyatakan perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung diterima atau terbukti.

**Tabel 7. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 <sup>a</sup>	.904	.894	.84194

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil olah data SPSS menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 82.868 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis dapat diterima.

**Tabel 8. Hasil Hipotesis Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	234.965	4	58.741	82.868	,000 <sup>b</sup>
Residual	24.810	35	.709		
Total	259.779	39			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil data yang sudah di olah menggunakan SPSS didapatkan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> sebesar 0,904. Hal ini menunjukkan bahwa 90% kualitas pelayanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung dipengaruhi oleh variasi keempat variabel independen yang digunakan antara lain fokus terhadap pelanggan, Kerjasama tim, komitmen jangka Panjang, perbaikan berkesinambungan sedangkan sisanya 10% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian hubungan keempat variabel bisa dikatakan cukup kuat karena R square bernilai lebih dari setengah dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

## Pembahasan

### Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil olah data yang telah didapatkan menunjukkan bahwa variabel Fokus Pada Pelanggan (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.349 >  $t_{tabel}$  0,312 dan tingkat signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa fokus terhadap pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Fokus terhadap

pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam menciptakan kepuasan serta rasa percaya pelanggan. Pasien merupakan sosok yang harus dilayani, dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pasien agar bisa memuaskan. Pada umumnya, pasien akan merasa puas apabila didukung oleh fokus pada pelanggan yang baik. Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung harus tetap memperhatikan keinginan pasien serta meningkatkan fokus terhadap pelanggannya, dengan begitu akan menumbuhkan rasa puas dan percaya dari pasien. Jika tingkat fokus terhadap pelanggan meningkat maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Mahmud, Basalamah, dan Latief (2019) yang menemukan fokus terhadap pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $3.872 > t$  tabel  $0,312$  dan tingkat signifikansinya sebesar  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa Kerjasama tim memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa jika tingkat kerjasama tim meningkat maka pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat kerjasama tim yang diterapkan maka pelayanannya juga akan semakin menurun. Bersikap saling membantu dan tolong-menolong dalam Kerjasama tim dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi. Didalam kerjasama tim dibutuhkan rasa ingin saling membantu antar tim agar mencapai tujuan dengan baik. Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung perlu meningkatkan lagi sikap profesionalisme para pegawainya. Profesionalisme dan sikap saling membantu sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, karena pegawai yang memiliki sikap profesionalisme dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas, peran, dan tanggung jawab terhadap urusan pekerjaannya masing-masing serta sikap saling membantu dalam pekerjaan agar dapat melayani pasien dengan efektif dan efisien. Dengan demikian sikap profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai akan berdampak positif bagi kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Efendi dan Mandala (2018) yang menemukan Kerjasama tim berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $2.144 > t$  tabel  $0,312$  dan tingkat signifikansinya sebesar  $0,039$  lebih kecil dari  $0,05$ , hal tersebut dapat diartikan bahwa komitmen jangka panjang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Semakin tinggi komitmen yang dimiliki, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, begitu juga sebaliknya. Komitmen yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung perlu diperhatikan kembali agar tidak mengecewakan dan tidak kehilangan rasa kepercayaan dari pasien. Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung juga harus dapat merealisasikan janji-janji yang telah diberikan dalam melayani pasien agar dapat membangun hubungan yang baik dengan pasien, sebab hal terburuk dalam suatu hubungan adalah ketika gagal memenuhi harapan yang dirasakan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Gaspar, Palandeng, dan Pondaag (2019) yang menemukan Komitmen jangka panjang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian signifikansinya sebesar  $0,026$  lebih kecil dari  $0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa perbaikan berkesinambungan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Semakin baik tingkat perbaikan berkesinambungan, maka semakin baik tingkat kualitas pelayanannya, begitu juga sebaliknya jika semakin rendah perbaikan berkesinambungan maka semakin rendah kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung harus selalu memperhatikan tingkat perbaikan berkesinambungan yang dilakukan, agar mampu meraih keunggulan bersaing serta memberikan rasa nyaman kepada para pasien. Pelaksanaan perbaikan yang berkesinambungan meliputi penentuan masalah dan pemecahan yang memungkinkan, pemilihan dan implementasi pemecahan yang paling efektif dan efisien, evaluasi ulang, standarisasi, dan pengulangan proses. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari (Darmawan 2019) tentang Pengaruh TQM Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Penelitian Pada

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Provinsi Kalimantan Utara). Hasil dari penelitian ini tentang variabel perbaikan berkesinambungan adalah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Fokus terhadap pelanggan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
2. Kerjasama tim secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
3. Komitmen jangka panjang secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
4. Perbaikan terus menerus secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.
5. Secara simultan variabel Fokus terhadap pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka Panjang dan Perbaikan terus menerus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.

### Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Meningkatkan kemampuan dalam menangani keluhan pasien serta lebih tanggap dalam merespon keinginan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan,
2. Melakukan evaluasi kinerja individu pegawai maupun tim minimal satu bulan sekali untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan dan dapat menjadi bahan acuan perbaikan di bulan berikutnya.
3. Memperhatikan visi dan komitmen awal yang sudah ditetapkan agar dalam penerapannya dapat lebih maksimal serta memberikan kepuasan bagi pasien TNI maupun masyarakat umum.
4. Melakukan evaluasi fasilitas-fasilitas yang ada
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah komponen lain dalam penelitian selanjutnya, karena masih ada banyak sekali faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. Z. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Barnes, J. G. (2013). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Darmawan, B. (2019). Pengaruh TQM Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Penelitian Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Provinsi Kalimantan Utara). *Skripsi*. Universitas Borneo Tarakan. [https://repository.ubt.ac.id/?p=show\\_detail&id=/index.php?p=show\\_detail&id=8736&keywords=](https://repository.ubt.ac.id/?p=show_detail&id=/index.php?p=show_detail&id=8736&keywords=). Diakses pada 7 Agustus 2022.
- Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 3. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/36589>. Diakses pada 9 Juli 2022
- 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 EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 7, No. 4, 5860–5869. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26521>. Diakses pada tanggal 4 November 2022.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2015). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Edisi 8. Bandung: Alfabeta

Hughes, R. L., Ginnett, R. C., & Curphy, G. J. (2012). *Leadership:Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Humanika.

Lewis, R. C., & Booms, B.H. (2016). *The Marketing Aspects of Service Quality*. Jakarta: Grafindo Persada

Mahmud, S. F., Basalamah, S., & Latief, B. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol. 2, No. 4, 5860–5869. <https://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/PARADOKS/article/view/297>, Diakses pada tanggal 4 Juli 2022

Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi II. Bogor: Ghalia Indonesia,

Rahmawati, A. (2015). *Total Quality Management dan Disiplin Kerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Ridwan, A. (2007). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Makassar: Unhas.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sokovic, M. (2009). *Basic Quality Tools in Continuous Improvement Process*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi,

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Widjaja, A. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Zainal, R., & Basri, Z. (2015). *Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan dan Organisasi*. Yogyakarta: BPFE.