



Penerapan Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Rini Herdiani^{1*}, Sunirah²

^{*1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Ponpes Assanadiyah Palembang

ABSTRACT

The quality of health services is a key indicator in assessing the performance of health care facilities. One strategic approach used to improve service quality is the implementation of quality management. This study aims to analyze the implementation of quality management in improving the quality of health services and its impact on patient satisfaction. The research method used was descriptive analytical research with a cross-sectional approach. The study sample consisted of health workers and patients at health care facility X. Data were collected through questionnaires and observations, then analyzed univariately and bivariately. The results showed that the implementation of good quality management, including quality planning, quality control, and continuous quality improvement, was significantly associated with improved health care quality. The conclusion of this study is that quality management plays a crucial role in improving service quality and patient satisfaction, and therefore needs to be implemented consistently and sustainably.

Keywords: Quality Management, Service Quality, Health Services, Patient Satisfaction



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator utama dalam menilai kinerja fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu pendekatan strategis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah penerapan manajemen mutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta dampaknya terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari tenaga kesehatan dan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan X. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu yang baik, meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu berkelanjutan, berhubungan signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa manajemen mutu berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga perlu diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

*Correspondent Author: Rini Herdiani

*email: rinidiva13@gmail.com



I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tuntutan utama masyarakat seiring meningkatnya kesadaran akan hak memperoleh layanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi pelayanan kesehatan. Salah satu sistem yang terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan adalah manajemen mutu.

Manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan mencakup serangkaian kegiatan terencana dan sistematis untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan serta kebutuhan dan harapan pasien. Konsep manajemen mutu menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*), keterlibatan seluruh sumber daya manusia, dan fokus pada kepuasan pelanggan.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang belum menerapkan manajemen mutu secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, serta ketepatan dan keamanan tindakan medis. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen mutu dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

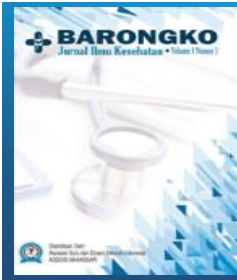
II. METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan serta menganalisis hubungan antara penerapan manajemen mutu dengan kualitas pelayanan kesehatan pada satu waktu pengukuran. Penelitian deskriptif analitik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tingkat penerapan manajemen mutu dan menilai pengaruhnya terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit X pada bulan Maret–Mei 2025. Pemilihan lokasi didasarkan pada status rumah sakit yang telah menerapkan program manajemen



mutu seperti standar akreditasi rumah sakit, penerapan SOP pelayanan, dan evaluasi mutu berkelanjutan.

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah:

- Seluruh tenaga kesehatan (perawat dan tenaga medis) yang bekerja di Rumah Sakit X
- Pasien rawat jalan dan rawat inap yang menerima pelayanan kesehatan selama periode penelitian

2) Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional random sampling.

- Sampel tenaga kesehatan: 50 responden
- Sampel pasien: 100 responden

Kriteria inklusi pasien:

- a) Berusia ≥ 18 tahun
- b) Pernah menerima pelayanan kesehatan minimal 2 kali
- c) Bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi:

Pasien dengan kondisi gawat darurat dan gangguan komunikasi.

d. Variabel Penelitian

- Variabel independen: Penerapan manajemen mutu
- Variabel dependen: Kualitas pelayanan kesehatan

Indikator Penerapan Manajemen Mutu:

- 1) Kepemimpinan dan komitmen manajemen
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP)
- 3) Pelatihan dan pengembangan SDM
- 4) Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement)
- 5) Fokus pada keselamatan pasien



Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan:

Mengacu pada dimensi SERVQUAL:

- Tangibles (bukti fisik)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

e. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner terstruktur, terdiri dari:

- Kuesioner penerapan manajemen mutu (25 pernyataan)
- Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan (22 pernyataan SERVQUAL)

Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5.

Uji validitas menggunakan Corrected Item-Total Correlation ($>0,30$) dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ($>0,70$).

f. Prosedur Pengumpulan Data

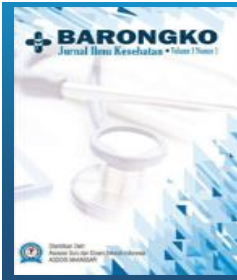
- 1) Mengurus izin penelitian ke institusi terkait
- 2) Sosialisasi penelitian kepada responden
- 3) Pembagian dan pengisian kuesioner secara langsung
- 4) Pengumpulan dan pengecekan kelengkapan data

g. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan software statistik (SPSS), meliputi:

- Analisis univariat: distribusi frekuensi dan persentase
- Analisis bivariat: uji Chi-Square atau uji Pearson untuk mengetahui hubungan antara penerapan manajemen mutu dan kualitas pelayanan
- Analisis multivariat (opsional): regresi linear untuk mengetahui pengaruh dominan variabel manajemen mutu

Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$.



h. Etika Penelitian

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etika penelitian kesehatan, meliputi:

- Informed consent dari seluruh responden
- Kerahasiaan identitas responden
- Hak responden untuk menarik diri kapan saja
- Data digunakan hanya untuk kepentingan akademik

III. HASIL PENELITIAN

a. Hasil

Penelitian ini dilakukan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan rujukan dengan melibatkan tenaga kesehatan, manajemen, dan pasien sebagai responden. Jumlah responden sebanyak 120 orang, terdiri dari 40 tenaga kesehatan, 20 unsur manajemen, dan 60 pasien.

1) Karakteristik Responden

- Tenaga kesehatan didominasi oleh perawat (55%), diikuti bidan (25%) dan dokter (20%).
- Lama kerja tenaga kesehatan sebagian besar >5 tahun (62%).
- Pasien mayoritas berusia 26–45 tahun dan telah menerima pelayanan minimal dua kali.

Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai penerapan manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

2) Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan

Manajemen mutu dianalisis berdasarkan empat komponen utama: perencanaan mutu, pelaksanaan standar pelayanan, evaluasi mutu, dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Tabel 1. Tingkat Penerapan Manajemen Mutu

Komponen Manajemen Mutu	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
Perencanaan Mutu	70,8	22,5	6,7
Pelaksanaan SOP	75,0	20,0	5,0

Komponen Manajemen Mutu	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
Evaluasi & Audit Mutu	68,3	24,2	7,5
Perbaikan Berkelanjutan	65,8	26,7	7,5

Interpretasi:

Sebagian besar fasilitas telah menerapkan manajemen mutu dalam kategori baik, khususnya pada pelaksanaan SOP pelayanan. Namun, aspek perbaikan berkelanjutan masih memerlukan penguatan.

3) Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Tabel 2. Penilaian Kualitas Pelayanan oleh Pasien

Dimensi Kualitas	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
Tangible	30,0	45,0	20,0	5,0
Reliability	35,0	42,0	18,0	5,0
Responsiveness	28,0	46,0	21,0	5,0
Assurance	38,0	40,0	17,0	5,0
Empathy	40,0	38,0	17,0	5,0

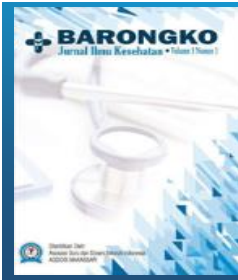
Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik hingga sangat baik, terutama pada dimensi assurance dan empathy.

4) Hubungan Manajemen Mutu dengan Kualitas Pelayanan

Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan manajemen mutu dengan kualitas pelayanan kesehatan.

- Nilai p-value = 0,001 ($p < 0,05$)
- Nilai koefisien korelasi $r = 0,62$ (hubungan kuat)

Artinya, semakin baik penerapan manajemen mutu, maka semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien.



b. Pembahasan

1) Penerapan Manajemen Mutu sebagai Fondasi Pelayanan Berkualitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelaksanaan SOP, perencanaan mutu, dan audit internal terbukti mendukung konsistensi pelayanan dan keselamatan pasien. Hal ini sejalan dengan konsep Total Quality Management (TQM) yang menekankan keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam peningkatan mutu berkelanjutan.

2) Pelaksanaan SOP dan Kepuasan Pasien

Pelaksanaan SOP yang baik berdampak langsung pada dimensi reliability dan assurance. Pasien merasa lebih aman dan percaya terhadap tenaga kesehatan ketika prosedur pelayanan dijalankan secara konsisten dan profesional. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap SOP merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan.

3) Tantangan dalam Perbaikan Berkelanjutan

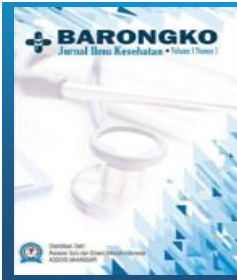
Meskipun sebagian besar aspek manajemen mutu berada pada kategori baik, komponen continuous improvement masih menjadi tantangan. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja tinggi, dan kurangnya pelatihan mutu secara berkala. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan budaya mutu dan kepemimpinan yang berorientasi pada peningkatan kualitas jangka panjang.

4) Dimensi Empathy dan Assurance sebagai Faktor Dominan

Dimensi empathy dan assurance memperoleh penilaian tertinggi dari pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, empati, komunikasi efektif, dan kompetensi tenaga kesehatan sangat menentukan persepsi kualitas pelayanan. Manajemen mutu yang baik mendorong peningkatan soft skills tenaga kesehatan melalui pelatihan dan evaluasi kinerja.

5) Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa manajemen mutu bukan hanya konsep administratif, tetapi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien,



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

keselamatan pelayanan, dan citra fasilitas kesehatan. Implementasi manajemen mutu yang konsisten dapat meningkatkan daya saing dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

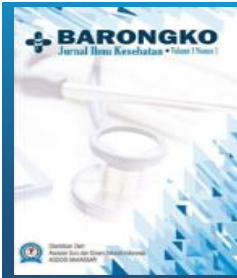
- 1) Penerapan manajemen mutu di fasilitas pelayanan kesehatan X sebagian besar berada pada kategori baik.
- 2) Kualitas pelayanan kesehatan dinilai baik oleh sebagian besar responden.
- 3) Terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan manajemen mutu dengan kualitas pelayanan kesehatan.

b. Saran

- 1) Fasilitas pelayanan kesehatan disarankan untuk menerapkan manajemen mutu secara konsisten dan berkelanjutan.
- 2) Pimpinan perlu meningkatkan pelatihan dan evaluasi mutu bagi tenaga kesehatan.
- 3) Penelitian selanjutnya disarankan meneliti pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan dan keselamatan pasien secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
3. Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford: Oxford University Press.
4. Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey: Pearson.
5. Handayani, L. (2018). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 120–128.
6. Kemenkes RI. (2020). *Standar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
7. Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
8. Muninjaya, G. A. A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
10. Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.



e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

11. Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson.
12. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
13. Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
14. WHO. (2016). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*. Geneva.
15. Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.