



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5800-5819

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Implementasi Sistem Pengendalian Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Kinerja Klinik Pratama Laurentius Kota Bandung

Grace Angela Philips^{1✉}, Sri Rochani Mulyani², Chevie Wirawan³, Kosasih⁴, Rukhiyat Syahidin⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: gracephilips83@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian mutu, mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja Klinik Pratama Laurentius Bandung. Penelitian kuantitatif ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien dan analisis deskriptif dan verifikatif dengan analisis jalur. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai variabel tersebut baik sampai dengan sangat baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan. Hasil verifikatif menunjukkan adanya pengaruh positif penerapan pengendalian mutu dan mutu pelayanan terhadap kinerja klinik, dengan pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung ($14,47\% > 10,37\%$). Uji t menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja klinik, karena $t \text{ hitung} > t_{\alpha}$ ($4,083 > 1,98$) dan $t \text{ hitung} > t_{\alpha}$ ($2,377 > 1,98$), sedangkan uji F menunjukkan adanya pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien ($108,695 > 3,090$).

Kata Kunci: *Penerapan Sistem Pengendalian Mutu, Kepuasan Pasien, Kinerja Klinik, Mutu Pelayanan*

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the quality control system, service quality, patient satisfaction, and performance of the Pratama Laurentius Clinic in Bandung. This quantitative study used a sample of 100 patients and descriptive and verifiable analyses with path analysis. The descriptive results showed that respondents rated these variables as good to very good, although there were some shortcomings. The verifiable results showed a positive influence of the implementation of quality control and service quality on the performance of the clinic, with the indirect influence greater than the direct influence (14.47% > 10.37%). The t-test showed that these variables had a significant effect on the performance of the clinic, because the t-count > t_{α} (4.083 > 1.98) and t-count > t_{α} (2.377 > 1.98), while the F-test showed a simultaneous effect on patient satisfaction (108.695 > 3.090).

Keywords: Implementation of Quality Control Systems, Patient Satisfaction, Clinic Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 tentang Klinik mendefinisikan klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan layanan medis dasar dan/atau spesialis, dengan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh tenaga medis, seperti dokter, dokter spesialis, dokter gigi, atau dokter gigi spesialis. Tenaga kesehatan mencakup individu yang mengabdikan diri di bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan, dengan kewenangan tertentu untuk melaksanakan upaya kesehatan.

Seiring perkembangan layanan kesehatan, klinik dan rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa peraturan terkait manajemen mutu di bidang kesehatan antara lain PMK No. 43 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan PMK No. 61 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit. Klinik Pratama Laurentius di Kota Bandung menyediakan layanan medis dasar bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dengan harga terjangkau. Klinik ini berfokus pada pelayanan kesehatan berkualitas dengan tim medis yang terdiri dari dokter umum dan perawat yang kompeten. Tim medis di Klinik Pratama Laurentius membantu pasien dalam diagnosis, perawatan, dan penanganan berbagai kondisi kesehatan umum secara profesional.

Dalam menilai kecukupan pegawai, perlu dievaluasi sejauh mana klinik dapat mengelola beban kerja pegawai secara efektif. Kehadiran, jadwal kerja yang teratur, dan pengaturan tugas yang efisien menjadi faktor penting dalam memastikan setiap pegawai

dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Selain jumlah pegawai, kompetensi, manajemen waktu, dan tingkat kepuasan pasien juga perlu diperhatikan. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta umpan balik dari pasien dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan tambahan pegawai atau perubahan dalam distribusi tugas. Pemantauan berkelanjutan dan penyesuaian yang diperlukan sangat penting agar klinik tetap memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perencanaan tenaga kerja yang baik dan pemantauan perkembangan klinik berperan dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Klinik Pratama Laurentius, dengan reputasi dan komitmen yang baik, berupaya menjadi pilihan utama masyarakat Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Salah satu upaya untuk mencapai hal ini adalah melalui implementasi Sistem Pengendalian Mutu (SPM). SPM dirancang untuk mengawasi, mengevaluasi, dan meningkatkan proses pelayanan di klinik. Penelitian Andi (2019) menunjukkan bahwa implementasi SPM yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak positif pada kinerja klinik secara keseluruhan. Dengan demikian, implementasi SPM menjadi langkah krusial dalam meningkatkan kinerja klinik pratama. SPM yang efektif akan membantu klinik mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan manajemen mutu di klinik pratama dapat mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan medis, serta membantu memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan pemerintah.

Sumber daya manusia kesehatan yang diperlukan dalam pelayanan bagi ibu hamil mencakup dokter umum, dokter spesialis kebidanan, dan perawat. Jika dalam pelayanan ditemukan kondisi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, pemerintah daerah bertanggung jawab merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih sesuai. Penerapan standar mutu pelayanan klinik harus disesuaikan dengan ketentuan PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019. Dalam hal ini, implementasi standar mutu menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan kepada ibu hamil dilakukan dengan optimal.

Pengendalian mutu adalah pendekatan sistematis untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang disediakan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks klinik, pengendalian mutu melibatkan proses, alat, dan teknik yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Meski manajemen mutu telah menjadi topik penting dalam industri kesehatan, banyak klinik pratama yang belum menerapkannya secara efektif. Oleh karena

itu, implementasi Sistem Pengendalian Mutu (SPM) menjadi langkah krusial dalam meningkatkan kinerja klinik pratama. SPM yang efektif membantu klinik mengidentifikasi kelemahan, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan, memperkuat hubungan pasien dengan klinik, dan berkontribusi pada hasil pengobatan yang lebih baik. Penting untuk terus mengukur dan memantau kualitas pelayanan melalui implementasi SPM (Nur, 2019). Selain berdampak pada kualitas pelayanan, penerapan SPM juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja klinik secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien, yang dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien ke Klinik Pratama. Mengingat pentingnya implementasi SPM yang efektif dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja klinik, penelitian ini bertujuan menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi SPM, mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik yang telah menerapkannya, serta menganalisis dampaknya terhadap kinerja klinik secara keseluruhan. Penelitian ini akan menggunakan dimensi TERRA (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) dalam mengukur kualitas pelayanan.

Kinerja klinik mencakup beberapa aspek utama, yaitu (1) efisiensi operasional, (2) kepuasan pasien, dan (3) hasil pengobatan. Penelitian oleh Smith dan Jones (2019) menunjukkan bahwa klinik yang menerapkan Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dengan baik mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai efektivitas implementasi SPM terhadap kualitas pelayanan serta dampaknya pada kinerja klinik menjadi sangat penting.

Untuk mengeksplorasi permasalahan yang terkait dengan implementasi SPM, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja Klinik Pratama, peneliti melakukan studi pendahuluan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Studi Pendahuluan

No.	Variabel	Baik	Cukup baik	Kurang baik
1.	Kualitas pelayanan (X)	31%	66%	3%
2.	Kupuasan pasien (Y)	27%	70%	3%
3.	Kinerja klinik (Z)	10%	53%	37%

Sumber : Studi pendahuluan, 2023

Berdasarkan tabel 1, hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di klinik belum berjalan optimal dengan rata-rata persentase hanya 3%. Aspek kepuasan pasien juga menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan persentase yang sama, 3%. Sementara itu, kinerja klinik tercatat kurang baik dengan rata-rata 37%, mengindikasikan adanya kesenjangan dalam komponen kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja klinik. Hasil ini memberikan gambaran awal tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik yang telah menerapkan Sistem Pengendalian Mutu (SPM). Analisis lebih lanjut dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini akan mengimplementasikan SPM yang disesuaikan dengan kebutuhan klinik pratama, dengan harapan menciptakan solusi yang dapat diimplementasikan secara sukses, memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, dan memperkuat reputasi klinik pratama di masyarakat.

Penerapan manajemen mutu di klinik pratama didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan medis yang baik sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan pengalaman positif. Selain itu, manajemen mutu membantu klinik memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK), manajemen mutu di bidang kesehatan menjadi kunci untuk memastikan pelayanan yang memadai. PMK mengatur berbagai aspek manajemen mutu, termasuk pengendalian mutu laboratorium, pengelolaan rekam medis, dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan PMK ini, diharapkan penerapan manajemen mutu di sektor kesehatan lebih terstruktur dan sesuai dengan standar nasional, memastikan layanan kesehatan berkualitas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Laurentius Bandung. Penelitian ini dimulai pada 1 Desember 2023 sampai 31 Januari 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner. Variabel pada penelitian ini yaitu Sistem Pengendalian Mutu (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pasien (Y), dan Kinerja Klinik (Z). Analisis data dengan

menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Sistem Pengendalian Mutu

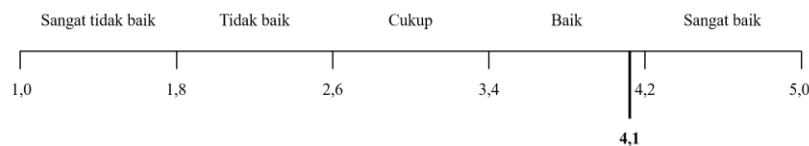
Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor variabel sistem pengendalian mutu berdasarkan jawaban dari 100 pasien Klinik Pratama Laurentius Kota Bandung:

Tabel 2. Analisis Deskriptif Sistem Pengendalian Mutu

Jawaban kuesioner	1	2	3	4	5	Skor
Sangat setuju	14	12	16	22	25	89
Setuju	81	86	76	69	72	384
Netral	5	2	8	9	3	27
Tidak setuju	0	0	0	0	0	0
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0
Mean						4,1

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 2, nilai rata-rata untuk variabel sistem pengendalian mutu adalah 4,1. Adapun peneliti telah menggambarkan hasil tersebut pada garis kontinum pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Garis Kontinum Sistem Pengendalian Mutu

Sumber: Data primer diolah, 2024

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor variabel kualitas pelayanan berdasarkan jawaban dari 100 pasien Klinik Pratama Laurentius Kota Bandung:

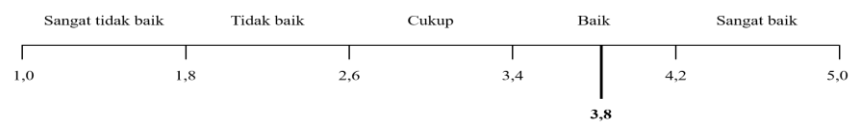
Tabel 3. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Jawaban kuesioner	1	2	3	4	5	Skor
Sangat setuju	66	58	123	126	127	500
Setuju	248	193	280	290	255	1.266

Netral	135	175	75	61	83	529
Tidak setuju	36	61	14	17	27	155
Sangat tidak setuju	15	13	8	6	9	51
Mean						3,8

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 3, nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,8. Adapun peneliti telah menggambarkan hasil tersebut pada garis kontinum pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2: Garis Kontinum Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2024

Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

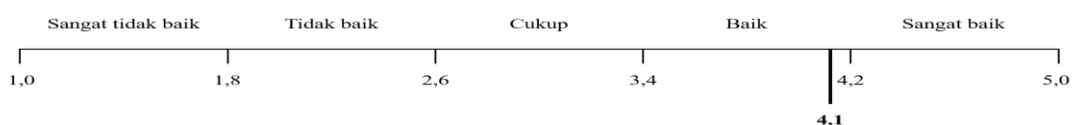
Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor variabel kepuasan pasien berdasarkan jawaban dari 100 pasien Klinik Pratama Laurentius Kota Bandung:

Tabel 4. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Jawaban kuesioner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skor
Sangat setuju	16	15	8	15	10	19	14	12	16	22	147
Setuju	77	79	88	85	86	79	81	86	76	69	806
Netral	7	6	4	0	4	2	5	2	8	9	47
Tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean											4,1

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 4, nilai rata-rata untuk variabel kepuasan pasien adalah 4,1. Adapun peneliti telah menggambarkan hasil tersebut pada garis kontinum pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Garis Kontinum Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer diolah, 2024

Analisis Deskriptif Kinerja Klinik

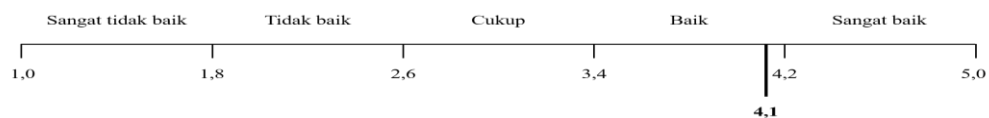
Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor variabel kinerja klinik berdasarkan jawaban dari 100 pasien Klinik Pratama Laurentius Kota Bandung:

Tabel 5. Analisis Deskriptif Kinerja Klinik

Jawaban kuesioner	1	2	3	4	5	Skor
Sangat setuju	47	29	20	21	40	157
Setuju	50	65	63	57	52	287
Netral	1	4	14	17	4	40
Tidak setuju	1	0	2	4	2	9
Sangat tidak setuju	1	2	1	1	2	7
Mean						4,1

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 5, nilai rata-rata untuk variabel kinerja klinik adalah 4,1. Adapun peneliti telah menggambarkan hasil tersebut pada garis kontinum pada gambar 4 berikut ini:

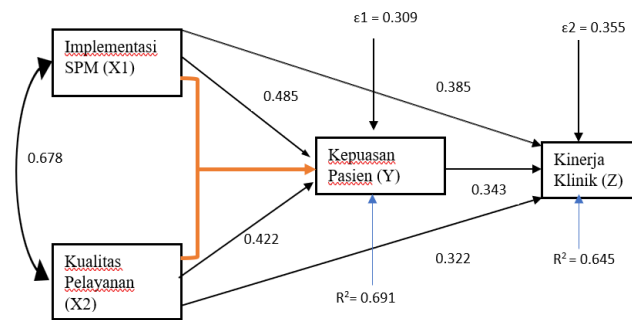


Gambar 4. Garis Kontinum Kinerja Klinik

Sumber: Data primer diolah, 2024

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner, pada bagian ini akan diuji pengaruh Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan berdampak pada kinerja klinik. Pengujian akan dilakukan tiga tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik. Lalu pada tahap kedua akan diuji pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja klinik. Secara diagram bentuk hubungan antara keempat variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar 5 berikut:



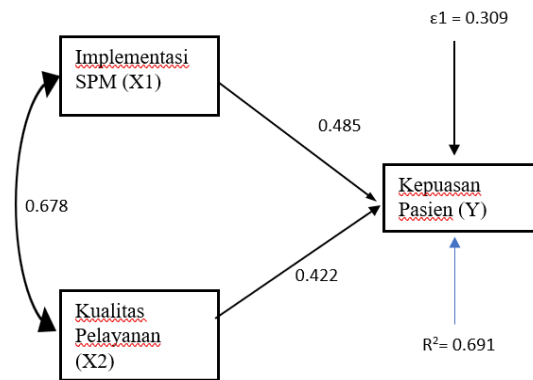
Gambar 5. Model Diagram Analisis Jalur Lengkap
Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari gambar model diagram analisis jalur lengkap, dapat dijelaskan:

1. X_1 berkorelasi dengan X_2 , dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,678 , kategori hubungan "kuat" menurut Sugiyono (2007)
2. Nilai koefisien jalur X_1 terhadap Y sebesar 0,485
3. Nilai koefisien jalur X_2 terhadap Y sebesar 0,422
4. Bahwa nilai koefisien jalur X_1 terhadap Y > dibandingkan X_2 terhadap Y .
5. Nilai koefisien determinasi (R^2) X_1 dan X_2 terhadap Y , sebesar 0,691 (69,1%), dengan demikian epsilon atau variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian, yang mempengaruhi Y sebesar 0,309 (30,9 %).
6. Nilai koefisien jalur Y terhadap Z , sebesar 0,343.
7. Nilai koefisien determinasi (R^2) Y terhadap Z , sebesar 0,645 (64,5%), dengan demikian epsilon atau variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian, yang mempengaruhi Z sebesar 0,355 (35,5 %).
8. Nilai koefisien jalur X_1 terhadap Z (pengaruh langsung), sebesar 0,385 (38,5 %).
9. Nilai koefisien jalur X_2 terhadap Z (pengaruh langsung), sebesar 0,322 (32,2%).

Selanjutnya, data interval tersebut akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur mengkaji hubungan sebab-akibat yang bersifat struktural antara variabel independen dan variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Sub-struktur I : Pengaruh sistem pengendalian mutu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien



Gambar 6. Diagram Jalur Pengaruh Sistem Pengendalian Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer diolah, 2024

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. error of the estimate
1	.832	.691	.685	1.42677

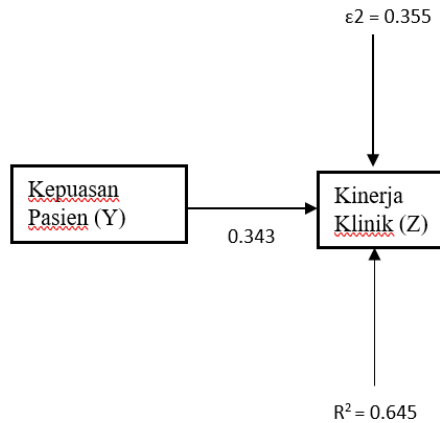
Tabel 6: Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hubungan	Koefisien jalur	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui		Pengaruh total terhadap Y
			X1	X2	
X1	0,485	0,235		0,139	0,374 (37,4%)
X2	0,422	0,178	0,139		0,317 (31,7%)
Pengaruh total					0,691 (69,1%)

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai koefisien determinan (R²) sistem pengendalian mutu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,691 atau sebesar 69.1%. Dengan demikian variabel luar yang mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 30,9% yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Sub-struktur II : Pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja klinik



Gambar 7. Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Klinik
Sumber: Data primer diolah, 2024

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. error of the estimate
1	.678	.645	.106	2.93966

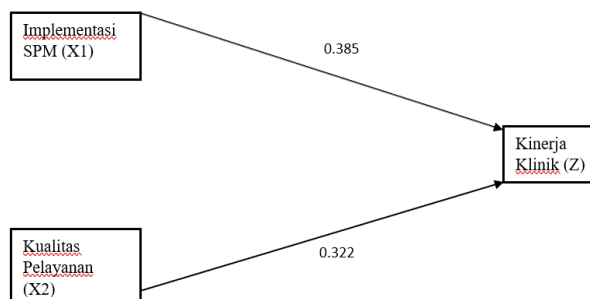
Tabel 7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Klinik

Variabel	Koefisien jalur	Besaran pengaruh
Kepuasan pasien	0,343	0.117

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai koefisien determinan (R^2) kepuasan pasien sebesar 0,645 (64,5%) dan besarnya nilai epsilon atau variabel luar yang mempengaruhi kinerja klinik yang tidak di jadikan model dalam penelitian ini, sebesar 0,355 (35,5%).

Sub-struktur III : Pengaruh langsung sistem pengendalian mutu dan kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik



Gambar 8. Diagram Pengaruh Langsung Sistem Pengendalian Mutu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Klinik
Sumber: Data primer diolah, 2024

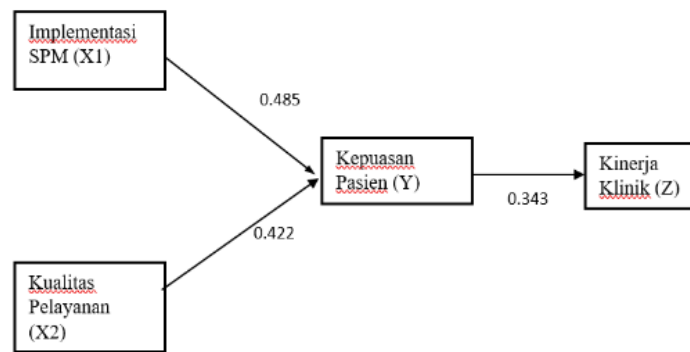
Tabel 8. Pengaruh Langsung Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Klinik

Variabel	Koefisien jalur	Pengaruh langsung	Pengaruh total terhadap Z
X1	0,385	0,1482	14,82 %
X2	0,322	0,1037	10,37 %

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pengaruh langsung variabel sistem pengendalian mutu terhadap variabel kinerja klinik sebesar 0,1482 (14,82%) lebih besar dibanding pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja klinik sebesar 0,1037 (10,37%) atau $(X1-Z > X2-Z$ atau $14,82 \% > 10,37 \%)$.

Sub-struktur IV : Pengaruh tidak langsung sistem pengendalian mutu dan kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien



Gambar 9. Diagram Jalur Pengaruh Tidak Langsung Sistem Pengendalian Mutu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Klinik Melalui Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 9. Pengaruh Tidak Langsung Sistem Pengendalian Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Klinik melalui Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien jalur	Koefisien jalur	Pengaruh tidak langsung X1 & X2 terhadap Z melalui Y
X1 terhadap Z melalui Y	0,485	0,343	0,1663 (16,63%)
X2 terhadap Z melalui Y	0,422	0,343	0,1447 (14,47 %)

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pengaruh tidak langsung sistem pengendalian mutu terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien sebesar 0,1663 (16,63%) lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien sebesar 0,1447 (14,47%) atau $X1 - Z - Y > X2 - Z - Y$ atau $16,63\% > 14,47 \%$.

Tabel 10. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Koef jalur	Pengaruh	
		Langsung	Tidak langsung
Sistem Pengendalian Mutu (SPM) terhadap kepuasan pasien	0.485	0.485×0.485 = 0.235	
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	0.422	0.422×0.422 = 0.178	
Kepuasan pasien terhadap kinerja klinik	0.343	0.343×0.343 = 0.117	
Sistem Pengendalian Mutu (SPM) terhadap kinerja klinik	0.385	0.385×0.385 = 0.1482 14,82%	
Kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik	0.322	0.322×0.322 = 0.1037 10,37%	
Sistem Pengendalian Mutu (SPM) terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien			0.485×0.343 = 0.1663 16,63%
Kualitas terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien			$0,422 \times 0,343$ = 0.1447 14,47%

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pengaruh langsung Sistem Pengendalian Mutu (SPM) terhadap kinerja klinik sebesar 14,82%, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien lebih besar, yaitu 16,63%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara SPM dan kinerja klinik. Serupa, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik sebesar 10,37%, sementara pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien mencapai 14,47%. Dengan demikian, kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik, menjadikannya variabel penting dalam meningkatkan kinerja klinik.

Pembahasan

Pembahasan Analisis Deskriptif

Hasil penilaian responden terhadap sistem pengendalian mutu menunjukkan hasil baik hingga sangat baik, meskipun masih ada beberapa area dengan skor rendah yang

memerlukan peningkatan. Peningkatan sistem pengendalian mutu dapat dilakukan melalui pengembangan sumber daya klinik, terutama sumber daya manusia yang sesuai dengan mutu pelayanan. Penelitian Nur (2021) menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan organisasi memiliki personel berkualitas guna meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. Indriyani (2020) juga menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Lestari (2020) menambahkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam sistem pengendalian mutu bertujuan untuk mengoptimalkan potensi individu dalam mencapai tujuan organisasi, yang dapat dilakukan melalui peningkatan jumlah tenaga dan pendidikan atau pelatihan.

Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil baik hingga sangat baik, meskipun ada beberapa aspek dengan skor rendah yang memerlukan peningkatan, terutama pada dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* untuk meningkatkan kepuasan pasien. Anjayati (2021) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan memperkuat dimensi-dimensi tersebut. Setianingsih & Susanti (2021) juga menekankan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Siregar (2020) menambahkan bahwa faktor-faktor seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, dan perhatian tulus dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan baik hingga sangat baik, namun beberapa aspek masih memerlukan peningkatan, khususnya pada dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* untuk meningkatkan kepuasan pasien. Anjayati (2021) menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memperbaiki dimensi-dimensi tersebut. Setianingsih & Susanti (2021) juga menyatakan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Siregar (2020) menambahkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, dan perhatian tulus merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penilaian responden menunjukkan kualitas pelayanan baik hingga sangat baik, meskipun beberapa aspek perlu ditingkatkan, terutama melalui peningkatan koordinasi dan kerjasama antar sejawat dan eksternal. Sari (2022) menjelaskan bahwa kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja, membantu mencapai tujuan dengan lebih efektif. Koordinasi yang baik meningkatkan produktivitas dan efisiensi tim. Ummul (2022) juga menekankan pentingnya penguatan pelayanan kesehatan dasar melalui upaya

promotif, preventif, serta inovasi teknologi untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa implementasi Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dan Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Implementasi SPM dan Kualitas Pelayanan berperan dalam memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan proses pelayanan klinik. Penelitian Andi (2019) dan Smith (2020) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa penerapan manajemen mutu di klinik dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga membuktikan bahwa SPM dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Klinik melalui mediasi Kepuasan Pasien. Penelitian lain seperti Triayu (2022), Kosasih & Paramarta (2023), dan Amelia (2019) juga menyatakan bahwa pengendalian mutu dan kualitas layanan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai Sistem Pengendalian Mutu (SPM), kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja klinik berada pada kategori baik hingga sangat baik. Terdapat pengaruh signifikan antara SPM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan SPM. Kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja klinik, begitu pula dengan SPM dan kualitas pelayanan yang masing-masing memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja klinik. Selain itu, ditemukan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja klinik melalui kepuasan pasien lebih tinggi dibandingkan pengaruh SPM melalui variabel yang sama. Berdasarkan temuan tersebut, klinik perlu meningkatkan sumber daya yang memadai agar sesuai dengan SPM, menjaga penampilan tenaga medis dan karyawan sesuai jadwal seragam yang berlaku, serta memberikan pelatihan dan penyuluhan tentang penyakit sebelum pelayanan. Tenaga medis juga harus memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menyimpan rekam medis secara lengkap, menyediakan seragam bagi seluruh karyawan, dan menyiapkan lembar rujukan internal antar-poli.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi & Sureskiarti. (2021). Literature Review : Hubungan Fungsi Manajemen Kepegawaian : Sumber Daya Manusia terhadap Pengendalian Mutu di Pelayanan Kesehatan. *Borneo Student Research*, 3(1), 327–340.
- Agiwahyunto. (2020). *Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang*. Semarang: Media Ilmu Kesehatan.
- Ahar, A. (2017). *Media Pembelajaran*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Akbar, A. &. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Andi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Ani Setianingsih, Ai Susi Susanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika* 4 (1), 2021
- Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Azizah Indriyani. (2020). Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax* 2
- Burhanuddin, N. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*.
- Bustami. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan. *Jurnal Nasional*, 142-147.
- Dharmawan & Adista. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*.
- Dimiyathi, S. (2017). *Model Total Quality Management (TQM) di Sekolah yang Berorientasi Pelanggan (Costumer Satisfaction)*. Bekasi: Artikel Rubrik Pendidikan.
- Djasri, H. &. (2021). Evaluasi Kebijakan Mutu Layanan Kesehatan Dalam Era Jkn Di Provinsi DKI Jakarta: Studi Kasus Hipertensi Dengan Data Sistem Kesehatan (DASK). *Jurnal UGM*.

- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupayen Sukabumi. *Jurnal Governasi*.
- Firmanda, D. (2020). *Pedoman Penilaian Kinerja (Performance) Rumah sakit Kelas Dunia (World Class Hospitals). Disampaikan pada Pertemuan Kelompok Kerja (Pokja) Pengembangan RS Kelas Dunia (World Class Hospital)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes RI di Yogyakarta Plaza Hotel Yogyakarta.
- Ghani & Obeidat. (2020). *The effect of total quality Management Practices on Employee Performance: The Moderating Role of Knowledge Sharing*. Management Science Letters: 10(1), 77-90.
- Ghozali. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, N. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ihsan. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*.
- Juran, J. (2019). *Jurans Quality Handbook, 5th Edition*. Newyork: Mcgrawll.
- Kemenkes RIJ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. (n.d.). *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tantang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kosasih & Paramarta. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Inertif*.
- Krisnandi. (2019). *Pengaruh Lingkungan Organisasi: Pengertian (Internal/Eksternal)* . Jakarta: Serupa Id.

- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Jasa*, 7(1). 153-176.
- Menteri Kesehatan RI. (2011). *Nomor 028/MENKES/PER/1/2011 Tentang klinik*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia .
- Muhammad Nur, Syarifuddin Yusuf, Ayu Dwi Putri Rusman. (2021). Analisis Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidrap. *Jurnal ilmiah manusia dan kesehatan*
- Mulyani, S. R. (2023). *Metode Penelitian*. Deepublish: Bandung.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nina Siti Salmaniah Siregar. (2029). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan terhadap Pasien Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Jurnal Inovasi*
- Noviana, E. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang. *Jurnal UGM*.
- Novitasari, M. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal LINK*.
- Nur. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Jurnal UIN Jakarta*.
- Nuryanto. (2018). Human Capital Sebagai Pilar Esensial Dalam Implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Pada Industri Kimia Sebagai Peningkat Daya Saing Dilihat Dari Perspektif Teoritis. *Jurnal JDM Vol.1 No.01*.
- Pakpahan, P. (2006). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Pejabat Eselon III, Motivasi Kerja Staf Administratif Dan Kepuasan Kerja Staf Administratif Terhadap Kinerja Staf Administratif di Lingkungan Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat. *Tesis Adpen-UPI*.
- Parasuraman. (2014). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Fasilitas Kesehatan. (n.d.).
- Prihantoro, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Bandung: Mediakom.
- Puspitasari, D. &. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Mutu (Spm) Terhadap Kemampuan Auditor Dalam Mendeteksi Kecurangan. *Jurnal Cendekiawan*.
- Ramadan. (2018). Analysis Of Quality Control Of Rice Seed Products With The Introduction Of SQC Model (Statistical Quality Control) At UD. Mayang Srie - Mayang Jember District). *International Journal of Scientifi*.
- Rangkuti, U. (2016). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Retnaningtyas. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan* . Jawa Timur: Strada Press.
- Rocky Fransiskus Budiman, Dety Mulyanti. 2023. Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*
- Roscoe. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences. (2nd ed.)*. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Sagala, S. (2017). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sardiawan. (2015). Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Siloam Bali. *Jurnal Virgin*.
- Sari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya . *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Siallagan, S. &. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*.
- Sigma, S. (2016). *(Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan Berbasis Statistik)*. No Title.
- Siregar. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar.
- Smith & Brown. (2020). The Benefits of Hospital at Home Care: A Retrospective Study. *Journal of Healthcare Management, 25(3), 15–21*.

- Sri Anjayati. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Terry. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Penerjemah G.A Ticoalu*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Toliaso, C. S. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 1-10.
- Tri Rini Puji Lestari. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Jurnal Kajian*
- Ulumiyah. (2022). Quality Improvement Engagement: Barriers And Facilitators. *Jurnal Nursing Management*.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal UNAIR*.
- Wijaya., I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas. *Jurnal AGORA*.
- Wuri Nofita Sari. (2022). Pengaruh Kerjasama Tim, Lingkungan Kerja, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Klinik Pratama Rawat Inap PRISDHY). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*
- Zidni Ilma Nafi'a. (2021). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit: literature review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*
- Zulganef. (2008). *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung: Pustaka.