



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 5208-5220

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

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

## Hubungan *Total Quality Management (TQM)* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Lantai 3 Di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Anugerah Yanuar Azis<sup>1✉</sup>, Nirmawati Darwis<sup>2</sup>, Yammar<sup>3</sup>, Eka Hardianti Arafah<sup>4</sup>, Ruslang<sup>5</sup>,  
Abdul Baiz Mu'sing,<sup>6</sup>

(1) Prodi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Puangrimaggalutung

(2) Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Puangrimaggalutung

Email: [anggra\\_fkg2011@yahoo.com](mailto:anggra_fkg2011@yahoo.com)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Kondisi individu dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat Indonesia, kesadaran akan pentingnya mutu layanan rumah sakit pun ikut bertambah. Secara umum, Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Jika diterapkan dengan baik, TQM dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, karena dianggap sebagai alat penting dalam upaya perbaikan kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai sejauh mana individu merasa terpenuhi harapannya terhadap layanan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara dimensi *Total Quality Management (TQM)* dengan Kepuasan Pasien, dengan menggunakan pendekatan (*Cross-Sectional Study*) dengan data dikumpulkan melalui kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan di Di Ruang Perawatan Lat. 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan secara *Probability Sampling*. Dengan teknik *Total Sampling*. Data analisis dengan menggunakan analisis statistik dengan uji *Fisher's Exact Text* serta untuk menilai data statistik frekuensi menggunakan program komputer yaitu SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara penerapan TQM dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang. Hal ini ditunjukkan dari indikator-indikator seperti Kepemimpinan (*Leadership*) dengan nilai p-value 0,017, Perencanaan Strategis (*Strategic Planning*) dengan p-value 0,003, dan Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*) dengan p-value 0,001 — seluruhnya menunjukkan signifikansi karena berada di bawah ambang 0,05.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, *Kepuasan Pasien*, *Rumah Sakit*

## Abstract

Individual conditions are influenced by various factors, one of which is access and quality of health services. As the standard of living of Indonesian people increases, awareness of the importance of hospital service quality also increases. In general, Total Quality Management (TQM) is an approach to improving service quality. If implemented properly, TQM can contribute to increasing patient satisfaction, because it is considered an important tool in efforts to improve the quality of hospital services. Patient satisfaction itself is defined as the extent to which individuals feel their expectations of the services received are met. The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of Total Quality Management (TQM) and Patient Satisfaction, using the approach (Cross-Sectional Study) with data collected through questionnaires. This study was conducted in the Treatment Room Lat. 3 Hikmah Citra Medika Sengkang Hospital. The method used in this study is quantitative. Sampling was carried out using Probability Sampling. With the Total Sampling technique. Data analysis using statistical analysis with Fisher's ExactText test and to assess statistical frequency data using a computer program, namely SPSS 25. The results of the analysis show a relationship between the implementation of TQM and the level of patient satisfaction at Hikmah Citra Medika Sengkang Hospital. This is shown from indicators such as Leadership with a p-value of 0.017, Strategic Planning with a p-value of 0.003, and Customer Focus with a p-value of 0.001 - all of which show significance because they are below the threshold of 0.05.

Keyword: *Total Quality Management (TQM), Patient Satisfaction, Hospital*

## PENDAHULUAN

Kesehatan individu dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas dapat dicapai ketika pihak pemberi layanan kesehatan mampu memenuhi setiap kebutuhan pasien. Selain itu, rumah sakit berdasarkan standar diharapkan mampu menyediakan pelayanan paripurna dalam pelayanan penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) (WHO, 2024).

Meningkatnya taraf hidup masyarakat Indonesia menyebabkan semakin tingginya tingkat kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, harus meningkatkan kesabaran mereka. Hal ini tidak hanya tentang memberikan perawatan yang efektif untuk mengobati penyakit, tetapi juga melibatkan penerapan langkah-langkah untuk meningkatkan standar hidup dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menggunakan layanan kesehatan.

Secara umum, *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu ukuran peningkatan kualitas pelayanan yang apabila diterapkan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan, yang mana hal ini dianggap sebagai salah satu alat utama untuk meningkatkan

Copyright @ Anugerah Yanuar Azis, Nirmawati Darwis, Yammarr, Eka Hardianti Arafah, Ruslang,

Abdul Baiz Mu'sing

kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit.(Nguyen & Nagase, 2020).Penelitian TQM di rumah sakit sangat penting untuk memahami bagaimana pendekatan ini dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi industri kesehatan saat ini. Dengan menerapkan TQM secara efektif, rumah sakit dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan, memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien, dan mencapai tujuan strategis mereka.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pelayanan keperawatan. Komponen dari asuhan keperawatan adalah perencanaan, pelaksanaan, evaluasi tindakan keperawatan, perencanaan, dan pengkajian. Asuhan bermutu dapat terjadi jika pelaksanaan asuhan keperawatan dimaknai sebagai suatu kehormatan yang dimiliki oleh perawat dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, dan sesuai dengan standar dan etika profesi(Darmin, 2021).

Menurut Kotler (2007), kepuasan pasien adalah sejauh mana seseorang merasa puas dengan kinerja (atau hasil) dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasienKepuasan pasien, menurut Gerson (2004), adalah keyakinan pasien bahwa harapannya telahharapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien secara keseluruhan didefinisikan sebagai ketika harapan pribadi pasienharapan pribadi pasien untuk pengobatan dan perawatan terpenuhi atau terlampaui.(Kamaruddin et al., 2021). Dalam kaitannya dengan sistem manajemen mutu, salah satu alat yang dianggap dapat membantumeningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai tujuan organisasi adalah *Total Quality Management* (TQM). Oleh karena itu, *Total Quality Management* (TQM) dapat dipilih sebagai salah satumetode. Di sektor pelayanan kesehatan, TQM memotivasi staf untuk meningkatkan produktivitas merekamelalui kinerja yang tinggi dan terus menerus serta peningkatan dengan staf dan pasien yang memilikikepuasan melalui strategiyang kuat dan rencana yang efektif. TQM digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi biaya dan mengurangi kesalahan medis. Persyaratan untuk menerapkan TQMdalam organisasi Kesehatan tergantung pada manajer organisasi untuk membuat beberapa perubahan dalamstruktur, proses, sistem kerja, dan karyawan. (Kamaruddin et al., 2021)

Menurut data WHO (World Health Organization)pada tahun 2021 yang terdiri dari 6 juta keluhan pasien dari 25 negara yang berbeda, adapun tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia yaitu Swedia dengan indeks kepuasan 92.37%, dan terendah Kenya dengan indeks kepuasan 40,4% serta India yaitu 34,4%. Indeks kepuasan pasien di Indonesia dengan kategori rendah yaitu di Maluku Tengah mencapai 42,8% serta di Sumatera Barat dengan indeks kepuasan 44,4%. Dari data tersebut apabila dikaitkan dengan standar minimal kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yaitu dengan indeks

kepuasan diatas 95%, apabila kurang dari 95% dinyatakan tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan (Jayanti et al., 2024)

Berdasarkan wawancara dengan 2 Staff di Ruang administrasi Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang, pada tahun 2021 - 2024 data menunjukkan sebanyak 19.388 pasien pernah berkunjung di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang dengan indeks Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang selama tiga tahun terakhir mengalami Fluktuatif dimana mengalami perubahan yang tidak stabil atau tidak teratur dan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di mana pada tahun 2021 didapatkan data kepuasan pasien sebesar 57 % dengan target  $\geq 75\%$  . sedangkan di tahun 2022 indeks kepuasan pasien di rawat inap sebesar 50% dengan target 75%. Pada tahun 2023 tingkat kepuasan rawat inap mengalami sedikit peningkatan dari target yang telah ditentukan, yaitu 61% dengan target 75%. Kepuasan pasien di rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang pada tahun 2021 ke Tahun 2022 mengalami penurunan disebabkan karena faktor kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Hingga saat ini Pihak Rumah Sakit Hikma Citra Medika Sengkang belum melakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui harapan pasien dan kinerja penyelenggara layanan kesehatan, mengingat bahwa harapan merupakan ukuran pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, masyarakat dan lingkungannya, tentunya dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, karena kepuasan pasien merupakan kunci penting untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam pelayanan kesehatan dan berdampak pada kinerja petugas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dan survei awal yang diperoleh, peneliti menganggap hal tersebut penting dan tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan yang ditemukan dan nantinya akan dipertanggung jawabkan secara ilmiah, dengan judul "Hubungan Total Kualitas Manajemen Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode *Kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional study* yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data akan dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur penelitian, dan akan dianalisis menggunakan data kuantitatif dan statistik dengan tujuan untuk membuktikan keabsahan hipotesis yang telah dikembangkan dan ditentukan. Pelayanan asuhan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien dievaluasi secara bersamaan untuk mengukur partisipasi aktif dalam kursus. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tepatnya di perawatan lantai 3 dan dimulai pada bulan Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat di Ruang Perawatan lantai 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang pada bulan Maret-April 2025. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Ruang Perawatan lantai 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang pada bulan Januari 2025. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Univariat dan Univariat. Analisis Univariat merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisis satu variabel hasil penelitian yang akan menghasilkan distribusi frekuensi dan variabel penelitian yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan. Sedangkan analisis bivariat ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan uji statistik. Uji statistik yang digunakan adalah *Fisher's Exact Test*, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Distribusi Frekuensi	Frekuensi	%
Usia		
18 – 30 tahun	7	18,9
31 – 40 tahun	8	21,6
41 – 50 tahun	8	21,6
51 – 60 tahun	8	21,6
61 – 70 tahun	3	8,1
71 – 80 tahun	3	8,1
Jenis Kelamin	16	43,2%
Laki - laki	21	56,8%

Perempuan		
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	2,7%
SD	13	35,1%
SMA	13	35,1%
S1/S2	10	27,0%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	6	16,2%
Belum Bekerja	2	5,4%
Nelayan	1	2,7%
Petani	7	18,9%
Wiraswasta	16	43,2%
PNS	5	13,5%

## B. Analisis Bivariat

Tabel 2

Analisis *Total Quality Management (TQM) Leadership* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Lantai 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang Tahun 2025

<i>Leadership</i>	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Baik	21	77,8	6	22,2	27	100,0	0,017
Kurang	3	30,0	7	70,0	10	100,0	
Total	24	64,9	13	35,1	37	100,0	

Sumber : Hasil Uji *Fisher's Exact Test*, 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 37 responden, sebanyak 21 responden (77,8%) menilai bahwa *Leadership* dalam *Total Quality Management (TQM)* sudah baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 6 responden (22,2%) menilai sudah baik namun merasa kurang puas. Sebanyak 3 responden (30,0%) yang menilai *Leadership* kurang namun tetap merasa puas, sementara 7 responden (70,0%) menilai kurang dan merasa kurang puas terhadap pelayanan. Hasil uji statistik menggunakan *Fisher's Exact Test* menunjukkan nilai  $p$  sebesar 0,017. Karena  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dalam TQM dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3

Analisis *Total Quality Management (TQM) Strategic planning* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Lantai 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang Tahun 2025

<i>Strategic planning</i>	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Baik	20	83,3	4	16,7	24	100,0	0,003
Kurang	4	30,8	9	69,2	13	100,0	
Total	24	64,9	13	35,1	37	100,0	

Sumber : Hasil Uji *Fisher's Exact Test*, 2025

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 37 responden sebanyak 20 responden (83,3%) menilai bahwa perencanaan strategis dalam *Total Quality Management (TQM)* sudah baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sementara 4 responden (16,7%) menilai perencanaan strategis sudah baik namun merasa kurang puas. Sebanyak 4 responden (30,8%) yang menilai perencanaan strategis kurang namun tetap merasa puas, sementara 9 responden (69,2%) menilai kurang dan merasa kurang puas terhadap pelayanan. pada uji statistik dengan *Fisher's Exact Test* menunjukkan nilai  $p$  sebesar 0,003. Karena  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara perencanaan strategis *TQM* dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4

Analisis *Total Quality Management (TQM) Customer Focus* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Lantai 3 Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang Tahun 2025

<i>Customer Focus</i>	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Baik	22	81,5	5	18,5	27	100,0	0,001
Kurang	2	20,0	8	80,0	12	100,0	
Total	24	69,9	13	35,1	37	100,0	

Sumber : Hasil Uji *Fisher's Exact Test*, 2025

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diteliti, sebanyak 22 responden (81,5%) menilai bahwa fokus pelanggan pada *Total Quality Management (TQM)* baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sementara 5 responden

(18,5%) menilai sudah baik namun merasa tidak puas. Sebanyak 2 responden (20,0%) menilai *CustomerFocus* kurang tetapi tetap merasa puas, sementara 8 responden (80,0%) menilai kurang dan merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *Fisher'sExactTest* menunjukkan nilai  $p$  sebesar 0,001. Karena  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara fokus pelanggan dalam *TQM* dengan tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### A. Hubungan *Total QualityManagement (TQM) Leadership* dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Lantai 3 Di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kepemimpinan dalam *Total QualityManagement (TQM)* memegang peran krusial dalam pencapaian tujuan organisasi. Seorang pemimpin memiliki tanggung jawab untuk memberikan arahan, pengaruh, dan motivasi kepada bawahannya. Dalam teori *TQM*, pemimpin diharapkan mampu mengidentifikasi tindakan yang tepat dan menciptakan dinamika organisasi yang kondusif guna mendukung tercapainya tujuan bersama.(Tedjakusuma et al., 2024)

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 21 orang (77,8%), menilai aspek kepemimpinan dalam *Total QualityManagement (TQM)* sudah baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, 6 responden (22,2%) menilai kepemimpinan baik namun merasa kurang puas. Sebanyak 3 responden (30,0%) menilai kepemimpinan kurang dan merasa puas, sedangkan 7 responden (70,0%) menilai kurang tetapi kurang puas. Berdasarkan hasil *uji Fisher'sExactTest*, diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,017 ( $< 0,05$ ), yang menunjukkan hubungan signifikan antara variabel kepemimpinan (*Leadership*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan(Nihlatuaini, 2016)dengan judul Pengaruh *Total QualityManagement(TQM)* Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Cilegon, dimana pencapaian *leadership*sudah baik sebanyak 120 orang (74,8%), temuan ini mengindikasikan bahwa terdapat keterkaitan antara kepemimpinan dalam *Total QualityManagement (TQM)* dengan tingkat kepuasan pasien.

Namun dari hasil penelitian terdapat 2 responden (100,0%) menilai kepemimpinan kurang dan merasa kurang puas terhadap layanan yang didapatkan, contoh kecil seperti fasilitas yang belum memadai dan ketanggapan perawat dalam melayani pasien, penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan(Suparlan, 2013)menurut survei, mayoritas responden berpendapat positif terhadap penerapan *Total QualityManagement (TQM)* di bidang

kepemimpinan, yaitu sekitar 20 orang (68,97%) berpendapat demikian, 9 orang (31,03%) berpendapat cukup baik, dan tiada satupun yang berpendapat negatif..

Menurut Robbins (1991) kepemimpinan adalah kemampuan untuk membantu tim karyawan meraih tujuan serta sasaran yang telah ditentukan dalam pekerjaan. Menurut filosofi Total Quality Management (TQM), memperbaiki sistem dan alur kerja secara terpadu akan meningkatkan mutu, tarif, dan produktivitas, serta sebagai tambahannya, hal ini akan meningkatkan produktivitas.

#### B. Hubungan *Total Quality Management (TQM) Strategic Planning* dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Lantai 3 Di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 20 responden (83,3%) menilai perencanaan strategis dalam Total Quality Management (TQM) sudah baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 4 responden (16,7%) menilai perencanaan strategis baik namun kurang puas. Sebanyak 4 responden (30,8%) menilai perencanaan strategis cukup dan merasa puas, sedangkan 9 responden (69,2%) menilai cukup tetapi kurang puas. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test*, nilai *p-value* yang diperoleh adalah 0,000 ( $< 0,05$ ), yang berarti ada hubungan yang signifikan terhadap perencanaan strategis dan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Nihlatuaini, 2016) dengan judul Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Cilegon, dimana pencapaian *Strategic Planning* sudah baik sebanyak 120 orang dengan persentase (74,3%), dapat dilihat bahwa *Total Quality Management (TQM) Strategic Planning* mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien.

Pada prinsip *Strategic Planning* terdapat 2 responden (100,0%) menilai *Strategic Planning* di rumah sakit masih kurang. dikarenakan ketanggapan perawat yang diberikan kepada pasien cukup kurang pada saat di ruang rawat inap. Tapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suparlan, 2013) Di antara 29 responden yang diwawancarai, sekitar 20 orang (68,97%) memiliki kepuasan yang sangat baik, sekitar 9 orang (31,03%) memiliki kepuasan yang baik, dan tidak ada satupun yang memiliki kepuasan yang buruk.

Gaspersz (2002), diantara kategori utama untuk dijadikan kriteria dalam MBNQA adalah rencana yang merujuk pada pendapat karyawan terhadap pimpinan instalasi atau pimpinan ruang dalam menyusun peningkatan mutu pelayanan, baik dalam rencana jangka pendek maupun jangka panjang. Indikator variabel penelitian ini adalah : perencanaan

mempertimbangkan kebutuhan pasien, mempertimbangkan kompetitor (RS lain), mempertimbangkan kemampuan rumah sakit, Mempunyai perencanaan jangka pendek dan panjang, dan perencanaan indikator kualitas.(Sari et al., 2024)

Perencanaan strategis yang memadai akan meningkatkan kinerja rumah sakit, itu sebabnya manajemen strategis penting. Perencanaan strategis melihat tujuan dan rencana Organisasi perlu mengidentifikasi tujuan dan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapainya. Jika proses ini dilaksanakan secara efektif, maka kinerja organisasi akan meningkat. Untuk mencapai kinerja optimal, perencanaan peningkatan mutu harus dilakukan secara menyeluruh dan diintegrasikan ke dalam strategi kompetitif organisasi. Perencanaan strategis mutu harus mencakup implementasi dan pengembangan rencana kerja, penetapan skala prioritas, serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan. Strategi dan evaluasi yang tidak tepat dapat mengakibatkan kesalahan dalam pelaksanaan.

### C. Hubungan *Total QualityManagement (TQM) CustomerFocus* dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Lantai 3 Di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 22 responden (81,5%) menilai fokus pelanggan dalam Total QualityManagement (TQM) sudah baik dan merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 5 responden (18,5%) menilai fokus pelanggan baik namun merasa kurang puas. Sebanyak 2 responden (20,0%) menilai fokus pelanggan cukup dan merasa puas, sedangkan 8 responden (80,0%) menilai cukup tetapi kurang puas. Hasil uji statistik *Fisher'sExactTest* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001 ( $< 0,05$ ), yang berarti mempunyai hubungan yang signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Nihlatuaini, 2016) dengan judul Pengaruh *Total QualityManagement(TQM)* Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsd) Kota Cilegon, dimana pencapaian *CustomerFocus* sudah baik sebanyak 120 orang (69,7%), Hal ini menunjukkan bahwa *Total QualityManagement (TQM) CustomerFocus* mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian ini juga didapatkan sebanyak 1 responden (33,3%) menilai fokus pelanggan kurang tetapi tetap merasa puas, sementara 2 responden (66,7%) menilai kurang dan merasa kurang puas. dikarenakan pasien mengeluh mengenai perawat yang kurang memerhatikan pasien dalam hal pelayanan yang didapatkan dan pengobatan. Hal ini tidak sejalan dengan teori Morrow (1997 ) yang mengatakan, Rumah sakit, yang harus difokuskan pada pelanggan, khususnya "usaha untuk memahami, menjalin hubungan, dan mencari umpan balik dari pelanggan secara teratur.

Fokus pada pelanggan mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam penerapan TQM. Penilaian pasien terhadap kualitas merupakan faktor penting, dan rumah sakit harus menjaga persepsi dan harapan pasien dengan cara yang tenang. Testimoni dari pelanggan dapat menjadi daya tawar bagi rumah sakit, yang akan meningkatkan jumlah pelanggan yang datang. Dalam hal ini juga akan berdampak baik terhadap kinerja keuangan rumah sakit.(Zehir, 2023 dalam(Wijaya & Wening, 2024)).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan bahwa ada hubungan total kualitas manajemen dengan kepuasan pasien di rumah sakit hikmah citra medika sengkang yang di ukur dari indikator *Leadership* (Kepemimpinan) dengan nilai *p-value* sebesar  $0,017 < 0,05$ , *Strategic Planning* (perencanaan strategis) dengan nilai *p-value* sebesar  $0,003 < 0,05$ , *Customer Focus* (fokus pada pelanggan) dengan nilai *p-value* sebesar  $0,001 < 0,05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Alshourah, S. (2021). Total quality management practices and their effects on the quality performance of Jordanian private hospitals. *Management Science Letters*, 11, 67–76. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.029>
- Arief, I., & Any Setianingrum. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 125–131. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i1.918>
- Ayu, A., Saraswati, S., & Devi, N. K. R. T. (2022). *Pengaruh Tqm Terhadap Kinerja Perawat Pelayanan Rawat Inap Rsud Karangasem*. 0–11.
- Azzahra. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>
- Daqar, M. A., & Constantinovits, M. (2020). The role of total quality management in enhancing the quality of private healthcare services. *Problems and Perspectives in Management*, 18(2), 16. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.18\(2\).2020.07](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.18(2).2020.07)
- Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Rsud Kota Kotamobagu. *MIRACLE Journal*, 1(2), 29–35. <https://doi.org/10.51771/mj.v1i2.88>
- Fajriah Istiqamah, N., Gita Slasabila, N., Ayu Andira, R., & makassar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, N. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur

- Review). *Health Journal "Love That Renews*, 11(2), 129–140.
- Febianti, A., Shulthoni, M., Masrur, M., & Aris Safi, M. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan, umur, jenis kelamin, dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja di Indonesia. *Jurnal Sahmiyya*, 2(1), 198–204.
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri*. 1 No: 6, A, 7. Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Kamaruddin, N. N., Rivai, F., & Zulkifli, A. (2021). An Analysis of The Effects of Total Quality Management (TQM) on Patient Satisfaction in Hospital: A Scoping Review. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(4), 110–129. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i4.218>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., & Asif, M. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician 's Behavior as a Moderator*. 1–16.
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2020). Total quality management: a mediating factor in the relationship between customer expectations and satisfaction. *Papers.Ssrn.Com*, 13(1), 1–13. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3736225](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3736225)
- Nihlatuaini, R. (2016). *Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Cilegon*.
- Pujiani, P., & Mulyono, M. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Igd Rsud Jombang. *Jurnal EDUNursing*, 4(2), 68–76.
- Putri, J. I. (2022). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang rawat Inap RSUD LABUANG BAJI*. 1–23.
- Rino, A. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Ritonga, I. L., & David, M. (2020). Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6(2), 128–135.
- Stefani, M. (2020). Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsud Prof.Dr.W.Z Johannes Kupang Penelitian. In *Universitas Airlangga*. [http://repository.unair.ac.id/83956/8/FKP\\_N.30-19\\_Bak\\_h.pdf](http://repository.unair.ac.id/83956/8/FKP_N.30-19_Bak_h.pdf)
- Tedjakusuma, A. S., Wulansari, C. F., Sinaga, G. K., Winata, I. P. A., Muslimin, M. R., Fermina, O. L., Pinesa, V. H., Veranita, M., & Purwadhi. (2024). Implementation of TQM in The Context of Patient Satisfaction in Various Hospitals in Indonesia. *Intisari Sains Medis*, 15(1), 485–488. <https://doi.org/10.15562/ism.v15i1.1992>
- Tridian Ulfah, V., Rusdinal, & Afriansyah, H. (2024). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM)

Dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literature). *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(2), 2–5. <https://doi.org/https://doi.org/DOI 10.17605/OSF.IO/JXCQY>

Ula, V. R., Darianto, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 1–11.

Vivi Rohmatul Ula, Darianto, A. A. H. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.

Zahro, A. (2022). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Literatur Review*.