

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, persaingan dalam sektor layanan kesehatan semakin ketat. Dalam menghadapi dinamika bisnis yang terus berubah dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memastikan operasionalnya tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan. Hal itu mendorong Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah (RSPI) untuk meningkatkan mutu pelayanannya agar tetap bersaing. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *penerapan Total Quality Management (TQM)* terhadap kualitas pelayanan di RSPI Pondok Indah.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan. *Total Quality Management* sebagai pendekatan manajemen yang menempatkan kualitas pelayanan untuk kemampuan pada perusahaan dalam meningkatkan posisi persaingan. Dimensi *Total Quality Management* dalam penelitian ini berfokus pada fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan. Kualitas pelayanan bertujuan agar memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa dimensi untuk menilai kualitas layanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 pasien RSPI Pondok Indah sebagai sampel penelitian, yang kemudian diolah menggunakan *software SPSS* versi 29. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Masing-masing memiliki nilai *t* hitung yang signifikan, yaitu 5.601, 2.050, 3.718, dan 4.230. Terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai pengaruh 65.787.

Diharapkan dari penelitian dapat membantu perusahaan dalam menilai tingkat fokus terhadap pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan, sehingga dapat digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Dari segi praktis, penelitian ini menyarankan agar rumah sakit terus meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam penanganan pasien, memaksimalkan pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan.

Kata Kunci: fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, perbaikan berkesinambungan, *total quality management*