

**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI
COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Akuntansi**



Levina Isnanti Rachmania Hernanda

18013010156/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2022

SKRIPSI**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI
COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA**

Yang Diajukan
Levina Isnanti Rachmania Hernanda
18013010156

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima keabsahan dari artikel yang akan dipublikasikan pada Jurnal Sinta 1-6 oleh Tim Penilai Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal: 26 Juli 2022


Dosen Pembimbing


Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP. 196207121992031001

Tim Penilai
Ketua


Drs. Ec. Sajid Anwar, M.Si
NIP. 195803251988031001

Anggota


**Dr. Diah Hari
Suryaningrum, M.Si, Ak.,
C.A., CMA., CPA**
196508142021212001


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

28 SEP 2022


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T
NIP. 195908281990031001

LEMBAR PENGESAHAN**USULAN PENELITIAN**

**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI
COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA**

Yang Diajukan

Levina Isnanti Rachmania Hernanda

18013010156

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh:

Dosen Pembimbing

Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP. 196207121992031001

Tanggal: 30 Juni 2022

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Akuntansi

Dra. Ec. Sari Andayani, M.Ak, CMA
NIP. 1966011 199203 2001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Levina Isnanti Rachmania Hernanda
NPM : 18013010156
NIK : 3524176905020001
Tempat/Tanggal Lahir : Kupang/29-05-2000
Alamat (sesuai KTP) : Raden Wijaya 001/005, Sukodadi

Judul Artikel : PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri, serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 07 Juli 2022

Yang menyatakan,



Levina Isnanti Rachmania Hernanda

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, segala puji saya haturkan bagi Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan di Tengah Masa Pandemi COVID-19 Pada RSUD Husada Prima Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata-1 dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Peneliti sangat menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Syamsul Huda, SE., M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Eko Purwanto, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., CFrA., CBV. selaku Kepala Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5. Drs. Ec. Muslimin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama peneliti Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti sehingga mampu terselesaikan dengan baik.
6. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Seluruh Dosen Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selama menjalani masa perkuliahan sehingga dapat menjadi bekal peneliti dalam menyusun skripsi dan masa depan.
8. Ibu saya Sri Wahyuni Rohmawati dan ayah saya Herry Setiawan yang selalu memberi motivasi, doa, dan materi serta saudara saya Aulia Vica dan Tsalatsa Vira.
9. Karyawan RSUD Husada Prima Surabaya yang telah memberikan ilmu dan kepedulian.
10. Sahabat dan Teman-teman peneliti yang membantu dan menemani peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan, pembahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, guna menjadi

acuan dalam bekal pengalaman bagi penulis untuk lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan berperan serta dalam pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	II
<u>SKRIPSI</u>	III
<u>KATA PENGANTAR</u>	V
<u>DAFTAR ISI</u>	VIII
<u>DAFTAR TABEL</u>	XII
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	XIII
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	XIV
<u>ABSTRAK</u>	15
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	3
<u>1.1. Latar Belakang</u>	3
<u>1.2. Rumusan Masalah</u>	8
<u>1.3. Tujuan Penelitian</u>	9
<u>1.4. Manfaat Penelitian</u>	9
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	11
<u>2.1. Penelitian Terdahulu</u>	11
<u>2.2. Landasan Teori</u>	19
<u>2.2.1. Total Quality Management (TQM)</u>	19
<u>2.2.2. Keuntungan Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i></u>	24

2.2.3. <u>Kualitas Pelayanan</u>	25
2.3. <u>Hubungan Antar Variabel</u>	27
2.3.1. <u>Hubungan Fokus pada Pasien Pada Kualitas Pelayanan</u>	27
2.3.2. <u>Hubungan Obsesi Terhadap Kualitas Pada Kualitas Pelayanan</u>	28
2.3.3. <u>Hubungan Perbaikan Sistem Berkesinambungan Pada Kualitas Pelayanan</u>	29
2.3.4. <u>Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Pada Kualitas Pelayanan</u>	29
2.4. <u>Kerangka Pemikiran</u>	30
2.5. <u>Hipotesis</u>	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. <u>Objek dan Jenis Penelitian</u>	32
3.1.1. <u>Objek Penelitian</u>	32
3.1.2. <u>Jenis Penelitian</u>	32
3.2. <u>Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel</u>	33
3.2.1. <u>Variabel Independen (X)</u>	33
3.2.2. <u>Variabel Dependen (Y)</u>	34
3.2.3. <u>Teknik Pengukuran Variabel</u>	34
3.3. <u>Teknik Penentuan Sampel</u>	35
3.3.1. <u>Populasi</u>	35
3.3.2. <u>Sampel</u>	35
3.4. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	37
3.4.1. <u>Jenis dan Sumber Data</u>	37
3.4.2. <u>Metode Pengumpulan Data</u>	37

3.5.	<u>Teknik Analisis dan Uji Hipotesis</u>	38
3.5.1.	<u>Uji Kualitas Data</u>	39
3.5.2.	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	40
3.5.3.	<u>Uji Hipotesis</u>	42
<u>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u>		45
4.1.	<u>Deskripsi Objek Penelitian</u>	45
4.1.1.	<u>Gambaran Umum RSUD Husada Prima Surabaya</u>	45
4.1.2.	<u>Visi, Misi, dan Motto RSUD Husada Prima Surabaya</u>	45
4.2.	<u>Deskripsi Data Penelitian</u>	46
4.2.1.	<u>Deskripsi Karakteristik Responden</u>	46
4.2.2.	<u>Analisis Deskriptif Variabel Penelitian</u>	47
4.3	<u>Analisis Data</u>	59
4.3.1.	<u>Uji Instrumen</u>	59
4.3.2.	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	63
4.3.2.1.	<u>Uji Normalitas</u>	63
4.3.2.2.	<u>Uji Multikolinearitas</u>	65
4.3.2.3.	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	66
4.3.3.	<u>Uji Hipotesis</u>	66
4.3.3.	<u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	70
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>		73
5.1.	<u>Kesimpulan</u>	73
5.2.	<u>Saran</u>	74
5.3.	<u>Keterbatasan</u>	74

<u>5.4. Implikasi</u>	75
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	76
<u>LAMPIRAN</u>	78

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu</u>	9
<u>Tabel 2. Teknik Penskalaan</u>	32
<u>Tabel 3. Skala Interval</u>	46
<u>Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Fokus Pada Pasien</u>	46
<u>Tabel 5. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Obsesi Terhadap Kualitas</u>	49
<u>Tabel 6. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Perbaikan Sistem</u> <u>Berkesinambungan</u>	50
<u>Tabel 7. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Pendidikan dan Pelatihan</u>	52
<u>Tabel 8. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan</u>	54
<u>Tabel 9. Hasil uji validitas</u>	58
<u>Tabel 10. Hasil uji reliabilitas</u>	60
<u>Tabel 11. Hasil uji skewness dan kurtosis</u>	61
<u>Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas</u>	63
<u>Tabel 13. Hasil Uji F</u>	64
<u>Tabel 14. Hasil Uji T</u>	65
<u>Tabel 15. Hasil Koefisien Determinasi</u>	67
<u>Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda</u>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Statistik Kumulatif Konfirmasi 8 Februari 2022	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3. Pekerjaan Responden	45
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian</u>	76
<u>Lampiran 2. Struktur Organisasi RSUD Husada Prima</u>	80
<u>Lampiran 3. Hasil Uji Validitas</u>	82
<u>Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas</u>	86
<u>Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik</u>	88
<u>Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis</u>	89

**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI
COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA**

Levina Isnanti Rachmania Hernanda
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
18013010156@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Pada era COVID-19 terdapat lonjakan pasien yang berobat dan rawat inap di RSUD untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan mempercepat kesembuhan pasien serta mengurangi angka penyebaran COVID-19 yang terjadi di masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan RSUD terdapat perubahan dari masa sebelum COVID dan di tengah masa pandemi COVID. Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID pada RSUD Husada Prima Surabaya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 165 responden. Penerapan fokus pada pasien (X1) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y), Penerapan obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan (Y), Perbaikan sistem berkesinambungan (X3) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan (Y), Pendidikan dan pelatihan (X4) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y). RSUD Husada Prima Surabaya diharapkan dapat melakukan perubahan positif dari segala aspek pelayanan seperti pelayanan yang cepat serta mudah dijangkau oleh pasien, sehingga tidak memerlukan antrian terlalu yang pada akhirnya pasien merasa bosan kepada pelayanan RSUD Husada Prima Surabaya.

Kata kunci : Manajemen Mutu Terpadu, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, COVID-19

**The Effect of the Application of Integrated Quality Management (TQM) on
the Quality of Services in the Middle of the Covid-19 Pandemic Period at
Husada Prima Hospital Surabaya**

Levina Isnanti Rachmania Hernanda
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
18013010156@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

In the Covid-19 era there was a surge of patients who seek treatment and inpatient at RSUD to get the best service and accelerate the healing of patients and reduce the distribution rates of Covid-19 that occurred in the community. Is the service provided by the Regional Hospital there is a change from before Covid and in the middle of the Covid Pandemic period. This study was to find out how much influence the application of TQM on the quality of service in the middle of the Covid Pandemic period at Husada Prima Hospital Surabaya. The type of data used in this study is quantitative data, this study uses primary data by distributing questionnaires to 165 respondents. Application of focus on patients (X1) has a positive effect on service quality (Y), the application of obsession with quality (X2) has a negative effect on service quality (Y), improvement of continuous system (X3) has a negative effect on service quality (Y), education and training (X4) positive effect on service quality (Y). Husada Prima Surabaya Regional Hospital is expected to make positive changes from all aspects of service such as fast and easily accessible services by patients, so they do not require too much queue that the patient ultimately feels bored with the services of Husada Prima Surabaya Regional Hospital.

Keywords: *Total Quality Management, Quality of Services, Hospital, COVID-19*