

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH STRATEGI TQM TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ANDIMAS KABUPATEN MERANGIN

MEGAWATI
NIM : 213307050017

Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin masih kurang memiliki kesadaran untuk membangun brand sustainability dan mengembangkan kualitas manajemen sehingga berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh strategi TQM terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain menggunakan studi sekat silang yang dilaksanakan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin pada bulan Oktober 2022. Besar sampel ditentukan dengan rumus total populasi yaitu sebanyak 202 orang. Data dianalisis dengan menggunakan uji Chi Square dan Uji Regresi Logistik.

Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa dari 202 responden sebagian besar responden berumur > 45 tahun yaitu 142 (70,3%), berjenis kelamin perempuan yaitu 124 (61,4%), berpendidikan S1 yaitu sebanyak 174 (86,1%). Hasil penelitian bivariat menunjukkan bahwa ada pengaruh fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, **pemusatan perhatian pada proses, sistem yang terintegrasi, pendekatan strategis dan sistematis, peningkatan yang berkelanjutan, keputusan berdasarkan fakta, komunikasi** terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin. Variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin adalah variabel sistem yang terintegrasi.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu agar hasil penelitian ini menjadi bahan masukan untuk melakukan evaluasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan sehingga mutu pelayanan semakin berkualitas

Kata Kunci : Strategi, TQM, Mutu Pelayanan