

## **Pengaruh Manajemen Mutu Total dan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Sebagai Mediasi di UTD PMI Lamongan**

**Genta Dwi Kurniawan<sup>1</sup>, Vip Paramarta<sup>2</sup>, Feri Kadarusman<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Universitas Sangga Buana YPKP

gentadwikurniawan@gmail.com<sup>1</sup>

### **ABSTRACT.**

*This study aims to determine the effect of total quality management and therapeutic communication on patient satisfaction with perceived service quality as mediation in the PMI Lamongan Blood Transfusion Unit. The background of this study is based on the phenomenon of fluctuations in patient satisfaction and the imbalance between blood demand and supply. This study uses an explanatory research method with a quantitative approach, where objective, valid, and reliable data is obtained with the aim of discovering, proving, and developing knowledge that can be used to understand, solve, and anticipate problems using Partial Least Square statistical analysis. The study population consists of all patients receiving services at the PMI Lamongan Blood Transfusion Unit, while the sample comprises 100 respondents selected using purposive sampling. Data collection was conducted through a questionnaire using a Likert scale. The results of the study show that there is an influence of Total Quality Management on satisfaction, there is an influence of Therapeutic Communication on patient satisfaction, there is an influence of Service Quality on patient satisfaction, there is an influence of Total Quality Management on patient satisfaction through perceived service quality, and there is no influence of Therapeutic Communication on patient satisfaction through perceived service quality. The research results are expected to provide information to the Blood Transfusion Unit of the Indonesian Red Cross (PMI) in Lamongan District as a reference for improving service quality for patients in an effort to enhance patient satisfaction.*

**Keywords: Total Quality Management, Therapeutic Communication, Perceived Service Quality, Patient Satisfaction**

### **ABSTRAK.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh manajemen mutu total dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan yang dirasakan sebagai mediasi di Unit Tranfusi Darah PMI Lamongan. Latar belakang penelitian didasarkan pada fenomena fluktuasi kepuasan pasien dan ketidakseimbangan antara permintaan dan ketersediaan darah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif, di mana untuk mendapatkan data yang objektif, valid, dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang terjadi menggunakan analisis statistik *Partial Least Square*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima layanan di UTD PMI Lamongan, sedangkan sampel diambil sebanyak 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Manajemen Mutu Total terhadap Kepuasan, ada pengaruh

Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien,ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien,ada pengaruh Manajemen Mutu Total terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan yang dirasakan,tidak ada pengaruh Komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan yang dirasakan.Hasil penelitian diharapkan memberikan informasi kepada Unit Tranfusi Darah PMI Kabupaten Lamongan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci: Manajemen Mutu Total, Komunikasi Terapeutik, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien**

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memiliki peran yang krusial dalam menciptakan masyarakat yang sehat. Beragam fasilitas kesehatan, baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta, didirikan di berbagai lokasi untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses layanan kesehatan (Anggraini *et al.*, 2021). Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) memiliki tugas strategis dalam menyediakan darah yang aman dan berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan, sehingga pelayanan yang diberikan di unit ini sangat berpengaruh terhadap sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Sjuaib *et al.*, 2021). Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menjamin ketersediaan dan distribusi darah sesuai standar medis, UTD PMI tidak hanya berfokus pada aspek teknis pengolahan darah, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dan pendonor. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia hingga efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien (Indrawati, 2020).

Fenomena yang terjadi di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Lamongan menunjukkan adanya tantangan dalam pemenuhan kebutuhan darah masyarakat. PMI Cabang Lamongan merupakan bagian dari organisasi kemanusiaan nasional yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan dan sosial, khususnya dalam bidang transfusi darah. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa ketidakseimbangan antara permintaan dan ketersediaan stok darah. Berdasarkan data pemenuhan darah, pada tahun 2021 kebutuhan darah hanya terpenuhi sebesar 80%, sedangkan pada tahun 2022 pemenuhan meningkat menjadi 95%. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang belum memperoleh darah sesuai kebutuhan, meskipun PMI Lamongan telah berupaya menyediakan darah yang aman, sehat, dan sesuai standar bagi pasien dan rumah sakit di wilayah Lamongan. Selain itu, PMI Lamongan secara aktif menyelenggarakan kegiatan donor darah rutin, baik di markas maupun melalui unit mobil donor, serta melakukan edukasi kesehatan kepada masyarakat. Didukung oleh infrastruktur yang memadai dan tenaga kesehatan profesional, PMI Lamongan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui program unggulan seperti Gerakan Donor Darah Sukarela dan kolaborasi dengan komunitas lokal untuk menjaga ketersediaan stok darah, terutama dalam kondisi darurat. Berdasarkan data tingkat kepuasan pelayanan UTD PMI Lamongan tahun 2023, terlihat adanya fluktuasi tingkat kepuasan masyarakat. Pada triwulan pertama, tingkat kepuasan mencapai 92,6%, kemudian menurun pada triwulan kedua menjadi

89,8%, dan kembali mengalami penurunan pada triwulan ketiga hingga mencapai 85,4%. Pada triwulan keempat, tingkat kepuasan tetap berada pada angka 85,4%. Penurunan ini mengindikasikan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan guna menjamin keberlanjutan mutu layanan dan peningkatan kepuasan masyarakat di masa mendatang (Unit Transfusi Darah PMI Lamongan, 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam sektor pelayanan kesehatan dan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan perlakuan tenaga kesehatan terhadap pasien (Layli, 2022). Muhammad *et al.* (2020) menyatakan bahwa apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan pasien, maka akan timbul rasa kecewa dan ketidakpuasan, sedangkan kinerja yang sesuai atau melampaui harapan akan meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh *perceived service quality*, yaitu hasil evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima (Haryanti & Baqi, 2019). *Perceived service quality* merupakan konsep yang berkaitan erat namun tidak identik dengan kepuasan, karena terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi awal dengan kinerja layanan aktual (Miranda, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian Baan (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, meliputi *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Pemberian pelayanan yang optimal disertai sikap ramah dari tenaga kesehatan dapat membangun hubungan yang baik antara fasilitas kesehatan dan pasien. Namun demikian, kualitas pelayanan saja tidak cukup untuk mempertahankan pasien dalam jangka panjang. Diperlukan penerapan manajemen mutu yang berkelanjutan untuk meningkatkan loyalitas pasien melalui pengoptimalan pelayanan prima (Indra *et al.*, 2022). Upaya optimalisasi pelayanan prima tersebut dapat dilakukan melalui penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) di institusi pelayanan kesehatan (Hanoum *et al.*, 2022).

Manajemen Kualitas Total (Total Quality Management) merupakan suatu strategi pengelolaan organisasi yang berfokus pada peningkatan nilai secara berkelanjutan melalui inovasi pada sumber daya manusia, produk, layanan, proses kerja, dan lingkungan organisasi (Arief & Setianingrum, 2023). Faktor lain yang turut berperan penting dalam peningkatan kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Menurut Dora *et al.* (2019), komunikasi terapeutik bukan sekadar sarana penyampaian informasi, tetapi merupakan proses pembentukan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien yang bertujuan mendukung proses penyembuhan. Perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik mampu membangun hubungan saling percaya, mencegah potensi masalah hukum dan etika, serta meningkatkan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan citra profesi dan kualitas layanan unit kesehatan (Tondang *et al.*, 2023).

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang dilakukan adalah explanatory research untuk menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 orang sample pendonor dan pasien di UTD PMI Lamongan sebagai data primer. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Squares* (PLS) diuji dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Analisis PLS melibatkan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) menilai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, memastikan instrumen penelitian mengukur apa yang ingin diukur. Model struktural (*inner model*) memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten, dengan menggunakan T-statistik dari *bootstrapping* untuk menentukan signifikansi. Efektivitas inner model dievaluasi dengan persentase varians yang dijelaskan. Penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis PLS dengan program smartPLS 3.0.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

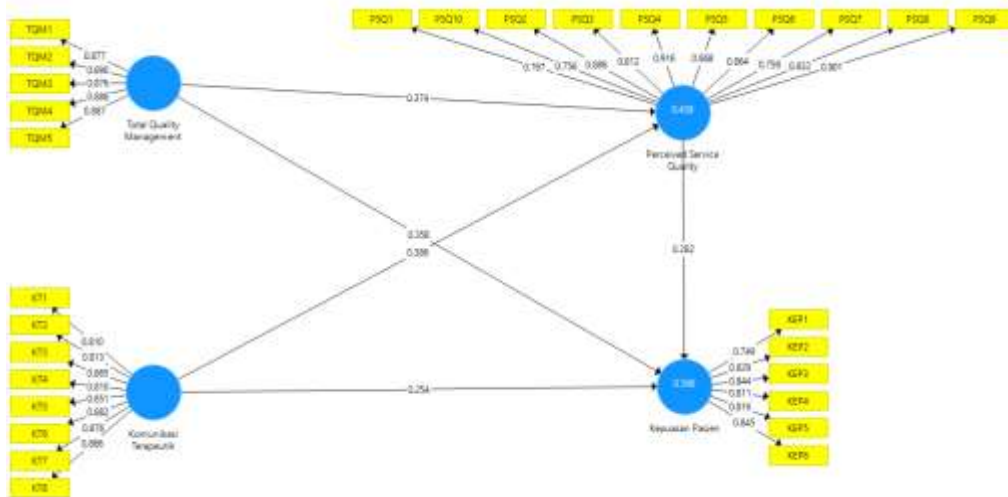
Menurut Tabel 1 dari 100 pasien yang tercatat di Unit Transfusi Darah PMI Lamongan, dapat ditarik simpulan bahwa sebagian besar pasien yang datang untuk mendapatkan layanan transfusi darah adalah pasien dengan jenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 66% atau sebanyak 66 pasien dari total pasien yang terdata. Sedangkan sisanya, 34% atau sebanyak 34 pasien, merupakan pasien dengan jenis kelamin perempuan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke Unit Transfusi Darah PMI Lamongan mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 66%, sedangkan dapat ditarik simpulan bahwa sebagian besar pasien yang datang untuk mendapatkan layanan transfusi darah berada pada kelompok usia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 35% atau sebanyak 35 pasien dari total pasien yang terdata. Kelompok usia ini merupakan kelompok yang paling dominan dibandingkan kelompok usia lainnya. Sedangkan kelompok usia 36-45 tahun 26% atau sebanyak 26 pasien, menempatkannya sebagai kelompok kedua terbanyak menyum. Kelompok usia di bawah 25 tahun berjumlah 21% atau sebanyak 21 pasien, sementara kelompok usia lebih dari 45 tahun mencatatkan persentase terendah, yaitu sebanyak 18% atau sebanyak 18 pasien. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke Unit Transfusi Darah PMI Lamongan mayoritas berasal dari kelompok usia 26-35 tahun, yakni sebanyak 35%.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

| No.                  | Karakteristik | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|-----------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin</b> |               |           |                |
| 1.                   | Laki-Laki     | 66        | 66             |
| 2.                   | Perempuan     | 34        | 34             |
| <b>Usia</b>          |               |           |                |
| 1.                   | < 25          | 21        | 21             |
| 2.                   | 26 - 35       | 35        | 35             |

|    |            |    |    |
|----|------------|----|----|
| 3. | 36 - 45    | 26 | 26 |
| 4. | > 45 Tahun | 18 | 18 |

Evaluasi model luar dilaksanakan dengan mempertimbangkan empat kriteria pengukuran model luar, yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*. Rincian model penelitian ini terlihat dalam gambar di bawah ini:

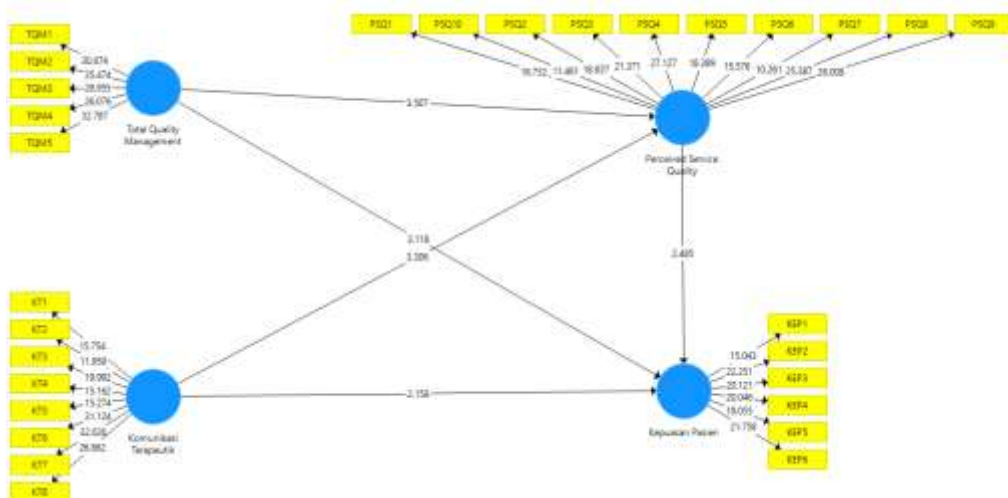


**Gambar 1. Outer Model**

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan gambar Outer Model diatas, semua indicator telah memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian, yaitu nilai outer loading > 0,7, dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil nilai AVE lebih dari 0,5 pada semua variabel, nilai Composite Reliability > 0,70 serta Cronbach Alpha > 0,7 pada semua indicator.

**Evaluasi Model Strukturan (Inner Model)**



**Gambar 1. Inner Model**

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan skema model internal yang digambarkan dalam Gambar 2 di atas, jelas bahwa nilai koefisien jalur tertinggi menunjukkan pengaruh manajemen mutu total terhadap kualitas layanan yang dirasakan sebesar 3,507. Pengaruh komunikasi terapeutik pada kualitas layanan yang dirasakan sebesar 3,306. Pengaruh terbesar ketiga adalah manajemen mutu total terhadap kepuasan pasien sebesar 3,118. Pengaruh keempat terbesar adalah kualitas layanan yang dirasakan pada kepuasan pasien sebesar 2,485. dan dampak terkecil ditunjukkan oleh komunikasi terapeutik pada kepuasan pasien sebesar 2,158.

Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam model ini memiliki koefisien jalur dengan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar nilai koefisien jalur dari variabel independen pada variabel dependen maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variable dependen.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, hasilnya digunakan untuk mengatasi hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis melibatkan pemeriksaan T-Statistik dan nilai P-Values < 0,05. Berikut hasil pengujian hipotesis yang diperoleh melalui *inner model*:

**Tabel 2. Hasil Hipotesis**

Sumber: Data Primer diolah (2025)

| Hipotesis | Hubungan Antar Variabel   | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|-----------|---|--------------------------|----------|
| H1        | Manajemen Mutu Total -> Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan                     | 3,507                    | 0,000    |
| H2        | Komunikasi Terapeutik -> Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan                    | 3,306                    | 0,001    |
| H3        | Manajemen Mutu Total -> Kepuasan Pasien                                       | 3,118                    | 0,002    |
| H4        | Komunikasi Terapeutik -> Kepuasan Pasien                                      | 2,158                    | 0,031    |
| H5        | Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan -> Kepuasan Pasien                          | 2,485                    | 0,013    |
| H6        | Manajemen Mutu Total -> Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan -> Kepuasan Pasien  | 1,967                    | 0,050    |
| H7        | Komunikasi Terapeutik -> Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan -> Kepuasan Pasien | 1,825                    | 0,069    |

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa dari ketujuh hipotesa terdapat 1 hipotesa yang ditolak karena nilai TStatistik < 1,96 dan P-Value > 0,05 sedangkan 6 lainnya diterima karena nilai TStatistik > 1,96 dan P-Value < 0,05.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian memiliki kesimpulan mengenai pengaruh manajemen mutu total dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan sebagai mediasi, sebagai berikut: Manajemen Mutu Total memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Yang Dirasakan, Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Yang Dirasakan, Manajemen Mutu Total memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan Yang Dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, Kualitas Layanan Yang Dirasakan memediasi pengaruh Manajemen Mutu Total terhadap Kepuasan Pasien secara positif dan signifikan, Kualitas Layanan Yang Dirasakan tidak memediasi secara signifikan pada Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien.

### Saran

Bagi UTD PMI Lamongan disarankan untuk meningkatkan pelaksanaan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total secara lebih konsisten, khususnya dalam hal keterlibatan staf, peningkatan berkelanjutan, serta evaluasi berkala terhadap kualitas layanan. Selain itu, efektivitas komunikasi terapeutik perlu ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi interpersonal yang komprehensif bagi petugas medis agar dapat melayani pasien dari berbagai latar belakang usia dan tingkat pemahaman. PMI juga dianjurkan untuk melakukan survei kepuasan secara periodik dengan menjadikan persepsi pasien sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan pelayanan. Di sisi lain, perlu juga diperkuat dukungan terhadap fasilitas fisik dan infrastruktur teknologi informasi guna meningkatkan transparansi dan kecepatan layanan, sejalan dengan ekspektasi mayoritas pasien yang berasal dari usia produktif. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat diperluas dengan melibatkan lebih dari satu unit layanan kesehatan atau melakukan perbandingan antar institusi guna memperoleh hasil yang lebih general dan komprehensif. Selain itu, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), respons emosional, atau tingkat keterlibatan (*engagement*) pasien, yang mungkin memberikan pengaruh lebih kuat terhadap kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan. Peneliti juga dapat mempertimbangkan penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pasien. Terakhir, pengembangan studi longitudinal juga penting untuk mengamati perubahan persepsi dan kepuasan pasien secara dinamis terhadap implementasi TQM dan komunikasi terapeutik dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, D., Kurniawan, A., & Kusuma, D. (2021). Keberadaan pelayanan dalam mewujudkan masyarakat sehat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 45-53.

- Arief, I., & Setianingrum, A. (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.
- Baan, R. R. S. (2020). Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RS Bahagia Makassar. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 10(2), 58–67.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2).
- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan total quality management (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804–815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128.
- Indra, D. P., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh pemasaran relasional dan kepuasan pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 199–212.
- Indrawati, S. (2020). *Usulan perbaikan pelayanan donor darah akibat pandemi virus corona dengan pendekatan lean service dan system dynamics (studi kasus: Palang Merah Indonesia Kabupaten Sleman)*.
- Layli, R. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Miranda, A. (2020). Analisa pengaruh digital marketing terhadap brand advocacy dengan perceived service quality dan customer engagement sebagai variabel intervening pada virtual hotel operator. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 10.
- Sjuaib, A. A. N., Bahri, S., & Juharni, J. (2021). Pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 4(1), 50–56. <https://doi.org/10.35965/jpan.v4i1.1172>
- Tondang, G., Siringoringo, M., Gaol, R. L., & Pakpahan, T. (2023). Gambaran penerapan komunikasi terapeutik perawat pada balita di Ruang Santa Theresia RS Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 219–228.