

ABSTRACT**Analysis of Formal Structural Elements of Quality Culture Effect towards Customer Satisfaction in the Service Unit of Rumah Sakit Islam Surabaya**

Customer satisfaction in the Outpatient Unit an average of 72.77% and Inpatient Unit on average 75.57% in Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) in the year 2012 to 2014, have not met the RSIS' targets that refers to the Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) based Kepmenkes No. 129/2008. The general objective of this study is to formulate recommendations to improve customer satisfaction based on the analysis of the influence of the formal structural elements of quality culture towards customer satisfaction. This study is an observational study conducted cross sectional study. The data collection was done on 1 to 31, December 2015. The unit of analysis in this study are 15 units with 164 resources. The questionnaire has validity test with $r > 0.361$ and reliability tests with Cronbach alpha values > 0.6 . The results showed that variables that affect a team collaboration is employee empowerment ($p=0.008$). Variables that affect the sustainable development process is the quality improvement infrastructure ($p=0.001$), whereas the variables that affect the focus on the customer is the quality improvement infrastructure ($p=0.001$) and leadership ($p=0.001$). Customer satisfaction in the service unit RSIS is not significantly affected by employee empowerment ($p=0.586$), leadership ($p=0.218$), team collaboration ($p=0.981$), customer focus ($p=0.394$), quality improvement infrastructure ($p=0.751$) and the sustainable development process ($p=0.454$). In conclusion, the formal structural elements of quality culture does not significantly affect customer satisfaction in the service unit RSIS.

Keywords: quality culture, formal structural, customer satisfaction, hospital

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Elemen Budaya Mutu Formal Struktural terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Pelayanan Rumah Sakit Islam Surabaya

Kepuasan pelanggan di Unit Rawat Jalan rata-rata 72,77% dan Unit Rawat Inap rata-rata 75,57% Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) pada tahun 2012-2014, belum memenuhi target RSIS yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) berdasarkan Kepmenkes No. 129/2008. Tujuan penelitian untuk menyusun rekomendasi peningkatan mutu pelayanan berdasarkan analisis pengaruh elemen budaya mutu formal struktural terhadap kepuasan pelanggan di unit pelayanan RSIS. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancang bangun *cross sectional study*. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 1-31 Desember 2015. Unit analisis dalam penelitian ini sebanyak 15 unit pelayanan dengan 164 orang sumber informasi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dengan $r > 0,361$ dan uji reliabilitas dengan nilai $alpha\ cronbach > 0,6$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kolaborasi tim adalah pemberdayaan karyawan ($p=0,008$). Variabel yang mempengaruhi proses pengembangan berkelanjutan adalah infrastruktur peningkatan mutu ($p =0,001$), sedangkan variabel yang mempengaruhi fokus pada pelanggan adalah infrastruktur peningkatan mutu ($p=0,001$) dan kepemimpinan ($p=0,001$). Kepuasan pelanggan di unit pelayanan RSIS tidak signifikan dipengaruhi oleh pemberdayaan karyawan ($p=0,586$), kepemimpinan ($p=0,218$), kolaborasi tim ($p=0,981$), fokus pada pelanggan ($p=0,394$), infrastruktur peningkatan mutu ($p=0,751$) dan proses pengembangan berkelanjutan ($p=0,454$). Kesimpulannya, elemen budaya mutu formal struktural berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di unit pelayanan RSIS.

Kata Kunci: budaya mutu, formal struktural, kepuasan pelanggan, rumah sakit