

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh
Riendi Ferdian

Kualitas pelayanan merupakan ukuran bagi pelayanan yang diberikan, terkait baik buruknya pelayanan yang diberikan. Permasalahan dalam penelitian ini sejak menerapkan ISO 9001:2015 pada tahun 2017 terlihat dari hasil laporan survey kepuasan pelanggan yang diselenggarakan oleh LP3M Unila tahun 2017-2020 indeks kepuasan pelanggan dari Fakultas Kedokteran mengalami penurunan setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif, yaitu data diolah dengan menggunakan program *SmartPLS*, dengan sampel 90 mahasiswa aktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 21.2%. perhitungan uji t pada variabel infrastruktur menunjukkan bahwa hubungan variabel ini adalah 3.005 lebih besar dari 1.96, dan nilai *p-values* 0.003 lebih kecil dari 0.05 hal ini menyatakan bahwa infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pada variabel kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 14.5%. perhitungan uji t pada variabel kompetensi menunjukkan bahwa hubungan variabel ini adalah 2.124 lebih besar dari 1.96, dan nilai *p-values* 0.034 lebih kecil dari 0.05. hal ini menyatakan kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pada variabel kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 65.7%. perhitungan uji t pada variabel kesadaran menunjukkan bahwa hubungan variabel ini adalah 9.569 lebih besar dari 1.96, dan nilai *p-values* 0.000 lebih kecil dari 0.05. Hal ini menyatakan kesadaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil Pengujian Varibel secara simultan dapat nilai F signifikan sebesar 0.05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($474.36.723 > 3.09$) dengan probabilitas $0.002 < 0.05$. Hal ini berarti bahwa infrastruktur, kompetensi dan Kesadaran berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001:2015 ON SERVICE QUALITY AT THE FACULTY OF MEDICINE, UNIVERSITY OF LAMPUNG

Oleh

Riendi Ferdian

The quality of service is a measure for the services provided, related to the poor service provided. The problems in this study since implementing ISO 9001: 2015 in 2017 can be seen from the results of the customer satisfaction survey report organized by LP3M Unila in 2017. In 2020 the customer satisfaction index of the Faculty of Medicine has decreased every year. This study aims to determine the influence of ISO 9001:2015 quality management on the quality of service at the Faculty of Medicine, University of Lampung. This study used a quantitative descriptive type, namely data processed using the SmartPLS program, with a sample of 90 active students.

The results of this study showed that partial infrastructure variables had a significant effect on service quality by 21.2%. Calculations of the t test on infrastructure variables show that this construct relationship is 3,005 greater than 1.96, and the p-values value of 0.003 is smaller than 0.05 this states that the infrastructure has a significant influence on service quality. The competency variable partially affected the quality of service by 14.5%. The calculation of the t test on the competency variable showed that this construct relationship was 2,124 greater than 1.96, and the p-values value of 0.034 was smaller than 0.05. This states that competence has a significant influence on the quality of service. On the variable awareness partially affected the quality of service by 65.7%. The calculation of the t test on the consciousness variable shows that this construct relationship is 9,569 greater than 1.96, and the p-values value of 0.000 are smaller than 0.05. This suggests awareness has a significant influence on the quality of service. The results of the Varibel Test simultaneously can be a significant F value of 0.05 and an $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($474.36.723 > 3.09$) with a probability of $0.002 < 0.05$. This means that infrastructure, competence and awareness affect simultaneously or together on the quality of service.

Keywords: *Quality Management ISO 9001:2015, Service Quality*