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

(Tesis)

RIENDI FERDIAN
NPM. 1826021018

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

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 diberikanPermasalahan 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 menunjukan 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 providedThe 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 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} > $_{Ftabel}$ (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

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

Oleh
RIENDI FERDIAN
NPM. 1826021018

Tesis
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

Pada
Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

Judul Tesis	:	**PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS LAMPUNG**
Nama Mahasiswa	:	**Riendi Ferdian**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	1826021018
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan	:	Ilmu Pemerintahan
Program studi	:	Magister Ilmu Pemerintahan
Konsentrasi	:	Manajemen Pemerintahan

MENYETUJUI
Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pembantu,
Dr. Feni Rosalia, M.Si	**Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P.**
NIP. 19690219 199403 2 001	**NIP. 19780430 200812 1 001**

MENGETAHUI
Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D.
NIP. 19601010 198603 1 006

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua/Penguji	: **Dr. Feni Rosalia, M.Si.**	:.....
Penguji Utama	: **Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, M.A.**	:.....
Sekretaris	: **Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P.**	:.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

3. Direktur Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.
NIP. 19710415 199803 1 005

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 13 Juni 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (Magister) baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan segai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 13 Juni 2022
Yang membuat Pernyataan,

RIENDI FERDIAN
NPM.1826021018

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 07 Agustus 1992,sebagai anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Ir. Efri, M.S dan Ibu Dra. Enidar. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di sekolah Dasar Al-kautsar Bandar Lampung pada tahun 2004, SMP Al-kautsar Bandar Lampung pada tahun 2007, SMA Al-kautsar Bandar Lampung 2010.

Penulis menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung pada tahun 2015 dengan gelar studi Sarjana Ilmu Pemerintaha (S.I.P), Selanjutnya pada tahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa S2 di Perguruan Tinggi Universitas Lampung, Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan hingga sekarang.

Penulis pernah bekerja sebagai tenaga Non Kontrak pada Pusat Pengembangan dan Penelitian Lingkungan Hidup Universitas Lampung pada tahun 2015-2017, kemudian sebagai tenaga kontrak di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Lampung, tahun 2017-2020, selanjutnya sebagai tenaga kontrak pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung pada tahun 2020-sekarang.

PERSEMBAHAN

بسم الله الرحمن الرحيم

Dengan segala kerendahan hati Kupersembahkan
karya kecilku ini
Kepada:

Orang tuaku dan saudaraku tersayang yang senantiasa
mendoakan keberhasilanku

Terima kasih atas dukungan, motivasi, kesabaran dan do'anya
sehingga penulis dapat mencapai keberhasilan ini.

Terima kasih banyak atas semua pengorbanan yang telah diberikan,
semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Orang Tua dan saudaraku.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

MOTTO

"***Ubah pikiranmu dan kau mengubah duniamu***"

"***Jika Anda takut gagal, Anda tidak pantas untuk sukses!"***
(Charles Barkley)

SANWACANA

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul *"Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung"* ini tepat pada waktunya. Penulis memperoleh banyak bantuan baik dari segi moril, materil serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Karomani, M.Si., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Prof. Dr. Dyah Wulan Sumekar RW, SKM, M. Kes, Selaku Dekan Fakultas Kedokteran yang telah membantu dan memberikan Informasi dengan benar kepada penulis selama melakukan penelitian
5. Bapak Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.
6. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si selaku pembimbing Utama, yang telah banyak memberi bimbingan, masukan-masukan yang berguna dalam proses penyusunan Tesis ini.
7. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, M.IP selaku pembimbingUtama, yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, masukan serta arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Bapak Dr. Robi Cahyadi, M.A selaku Penguji Utama, yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, masukan serta arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Keluarga ku. ayah Ir. Efri, M.S. , ibu Dra. Enidar, Kakakku Naufal Pratama Putra, S.P, Adikku Anisa Syafiqa Raihani, S.E., M.Akt, keponakanku Giat Atarazka Haziq, Mardatila, S.Kom, Lidiya Karensa, S.A.N,

Sri Pulung, Str.Han. Terimakasih sudah hadir dihidupku selama ini dan selalu membantu dalam situasi apapun.

10. Seluruh dosen-dosen khususnya dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Teman seperjuangan Ghia Subagja,S.E., M.M, Fariz Hidayatulloh, S.Pd., M.Pd, M. Fajri Amalsyah, M.M., M. Arief Kurniawan S.Sos., M.I.P, Lutfi Mustofa, Teddy Himawan, Adie Nurjanah, Rofiq Hidayat,Talibul Chkair, Isnan Subki, Agus Prsetyo, Riki Nopiansyah yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini
12. Rekan Kantor, Staf Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, Staf Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan dan dukungan sehingga tesis ini bisa selesai
13. Para responden mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Lampung terima kasih telah memberkan informasi penelitian sehingga tesis ini bisa selesai.
14. Teman – teman MIP 2018 terima kasih selalu saling mengingatkan.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
16. Almamaterku Tercinta Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 13 Juni 2022
Penulis,

RIENDI FERDIAN
NPM. 1826021018

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **i**

DAFTAR TABEL ..... **iii**

DAFTAR GAMBAR ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Tujuan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**

2.1 Tinjauan Sistem Manajemen Mutu 11

2.2 Konsep Tentang *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 14

2.2.1 Prinsip-Prinsip dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 15

2.2.2 Klausul ISO 9001 :2015 18

2.3 Kualitas Pelayanan Publik 25

2.4 Kerangka Pikir 27

2.5 Hipotesis Penelitian 30

BAB III METODE PENELITIAN **32**

3.1 Tipe Penelitian 32

3.2 Variabel Penelitian 33

3.3 Definisi Konseptual Variabel 33

3.4 Definisi Operasional Variabel 36

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 37

3.6 Jenis dan Sumber Data 39
3.7 Teknik Pengumpulan Data 40
3.8 Teknik Analisis Data 40
3.8.1 Model Pengukuran (*outer model*) 41
3.8.1.1 Uji Validitas 41
3.8.1.2 Uji Reliabilitas 42
3.8.2 Model Analisis Struktural (*inner model*) 42
3.9 Uji Hipotesis 43

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 44
4.1 Profil Fakultas Kedokteran Universitas Lampung 44
4.2 Unit Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung 47
4.3 Sumber Daya Fakultas Kedokteran Universitas Lampung 48

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN 52
5.1 Hasil Distribusi Jawaban Responden 52
5.2 Teknik Analisis Data 94
5.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*) 94
5.2.2 Model Struktural (*Inner Model*) 101
5.3 Pembahasan 104
5.3.1 Pengaruh Infrastuktur Kepada Kualitas Pelayanan 104
5.3.2 Pengaruh Kompetensi Kepada Kualitas Pelayanan 107
5.3.3 Pengaruh Kesadaran terdahap Kualitas Pelayanan 110
5.3.4 Pengaruh Infrastruktur, Kompetensi dan Kesadaran terdahap Kualitas Pelayanan 112

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN 114
6.1 Simpulan 114
6.2 Saran 115

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 4
Tabel 1.2 Jumlah mahasiswa Fakultas Kedokteran tahun 2021..... 8
Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Pelanggan tahun 2017-2020 8
Tabel 3.1 Definisi Operasional 36
Tabel 3.2 Jumlah Populasi 37
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga pendidik PNS Menurut jenjang Pendidikan 48
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Pendidik Non PNS Menurut jenjang Pendidikan 49
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Kependidikan PNS Menurut jenjang Pendidikan 49
Tabel 4.4 Jumlah Tenaga kependidikan Non PNS Menurut Jenjang Kependidikan 50
Tabel 5.1 Interpretasi Skala Jawaban Responden 52
Tabel 5.2 Distribusi Rata-rata Dsitribusi Jawaban Variavel Infrastruktur..... 63
Tabel 5.3 Distribusi Rata-rata Dsitribusi Jawaban Variabel Kompetensi..... 69
Tabel 5.4 Distribusi Rata-rata Dsitribusi Jawaban Variabel Kesadaran 74
Tabel 5.5 Distribusi Rata-rata Dsitribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan 92
Tabel 5.6 Nilai *Factor Loading* Variabel Infrastruktur 95
Tabel 5.7 Nilai *Factor Loading* Variabel Kompetensi 96
Tabel 5.8 Nilai *Factor Loading* Variabel Kesadaran 96
Tabel 5.9 Nilai *Factor Loading* Variabel Kualitas Pelayanan 97
Tabel 5.10 Korelasi Variabel Laten 98
Tabel 5.11 Nilai *Cross loading* 98
Tabel 5.12 Hasil Uji reabilitas 100
Tabel 5.13 Tabel R *Square* 101
Table 5.14 *Path Coefficients* 102
Tabel 5.15 Uji F 103

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 . Kerangka Pikir Penelitian 30
Gambar 5.1 Seberapa Puas dengan Ruang Pembelajaran 53
Gambar 5.2. Seberapa Puas dengan Ruang Perpustakaan 54
Gambar 5.3. Seberapa Puas dengan Ruang Laboratorium 55
Gambar 5.4. Seberapa Puas dengan Jumlah Kursi yang Tersedia 56
Gambar 5.5. Seberapa Puas dengan Ketersediaan Toilet 57
Gambar 5.6. Seberapa Puas dengan Ketersediaan Lahan Parkir 58
Gambar 5.7. Seberapa Puas dengan Peralatan Pendukung Praktik pada Laboratorium 59
Gambar 5.8. Seberapa Puas dengan Ketersediaan Sarana Ibadah 60
Gambar 5.9. Seberapa Puas dengan Ketersediaan Petunjuk Informasi 61
Gambar 5.10. Seberapa Puas dengan Website 62
Gambar 5.11. Seberapa Puas dengan Manajemen Waktu dalam Melakukan Pelayanan 65
Gambar 5.12. Seberapa Puas dengan Sikap Petugas dalam Menjelaskan dan Menjawab Pertanyaan 66
Gambar 5.13. Seberapa Puas dengan Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah 67
Gambar 5.14. Seberapa Puas Pemberian Sanksi Kepada Petugas yang Melakukan Kesalahan 68
Gambar 5.15. Seberapa Puas dengan Penjelasan Petugas dalam Memberikan Pelayanan 7
Gambar 5.16. Seberapa Puas dengan Sikap Petugas Ketika Terjadi Permasalahan 72
Gambar 5.17. Seberapa Puas dengan Pemahaman Petugas Tentang Alur Pelayanan 73
Gambar 5.18. Seberapa Puas dengan Kebersihan Ruang Pelayanan 75

Gambar 5.19. Seberapa Puas dengan Ketersediaan Alat Bantu Pada Laboratorium 76
Gambar 5.20. Seberapa Puas dengan Atribut Berpakaian Petugas 77
Gambar 5.21. Seberapa Puas Dengan Tata Letak Ruang Pelayanan 78
Gambar 5.22. Seberapa Puas dengan Kesesuaian Waktu penyelesaian layanan dengan SOP 79
Gambar 5.23. Seberapa Puas dengan Cara Petugas Memberitahu Anda Terkait Alur Pelayanan 80
Gambar 5.24. Seberapa Puas dengan dengan keamanan data diri pada sistem pelayanan 81
Gambar 5.25. Seberapa Puas dengan cara Petugas Meyakinkan Anda dalam Proses Pelayanan 82
Gambar 5.26. Seberapa Puas dengan Respon Yang Diberikan Petugas Saat Anda Meminta Bantuan 83
Gambar 5.27. Seberapa Puas dengan Kemampuan Petugas Ketika Menjelaskan Standar Operasional Pelayanan 84
Gambar 5.28. Seberapa Puas dengan Penanganan Petugas Ketika Menjelaskan Standar Operasional Pelayanan 85
Gambar 5.29. Seberapa Puas dengan Respon Petugas Fakultas Kedokteran Unila Dalam Menangani Permasalahan 86
Gambar 5.30. Seberapa Puas dengan dengan kesabaran petugas dalam terjadi permasalahan diFakultas Kedokteran Unila 87
Gambar 5.31. Seberapa Puas dengan cara petugas menjawab pertanyaan ketika diluar jam operasional pelayanan 88
Gambar 5.32. Seberapa Puas dengan Kesungguhan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan 89
Gambar 5.33. Seberapa Puas dengan ketidak berpihakan petugas dalam memberikan pelayanan Di Fakultas Kedokteran Unila 90
Gambar 5.34. Seberapa Puas dengan dengan Keandalan Petugas dalam Melayani Permasalahan 91
Gambar 5.35. Gambar hasil uji *Outer Model* 95
Gambar 5.36. Infrastruktur Fakultas Kedokteran Universitas Lampung 106

Gambar 5.37 Proses meningkatkan kesadaran petugas 111

BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pelayanan publik mempunyai peranan sangat penting terutama bagi instansi pemerintah dalam era globalisasi saat ini. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik. Kualitas pelayanan yang bermutu memerlukan pendistribusian pelaksanaan kegiatan bagi pelaksana agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan publik yang bermutu tercermin dari tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penerapan dalam meningkatkan pelayanan publik yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan,partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan sistem manajemen mutu. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu merupakan kunci utama institusi untuk meraih keberhasilan. Mutu sebuah institusi dapat diukur dari kualitas pelayanan. Maka institusi dalam rangka meningkatkan mutu menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 disingkat SMM ISO 9001.

ISO yang merupakan singkatan dari *International Standardization Organization* adalah federasi badan – badan standarisasi seluruh dunia. ISO didirikan pada tanggal 23 Februrari 1947 di Jenewa, Switzerland. ISO 9001 merupakan salah satu bagian dalam ISO. ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas. Penetapan persyaratan-persyaratan bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan suatu produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain , diproduksi, dirakit dan ditawarkan.

Nursyamsiah, (2013) menyatakan bahwa ISO adalah organisasi non pemerintah. Kemampuannya untuk menetapkan standar sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh dari pada

kebanyakan organisasi nonpemerintah lainnya. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu sehingga diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi, Peran standar ISO adalah merumuskan tugas dan sistem untuk mencapai keseragaman layanan sesuai spesifikasi pelanggan

Hardjosoedarmo, (2006:43) mengemukakan bahwa penerapan ISO dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO, budaya lebih berperan daripada yang lainnya. Metri, (2005:65) mengungkapkan bahwa budaya kualitas dipertimbangkan sebagai salah satu hal yang terpenting sebagai indikator keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO terhadap organisasi yang terukur pada kinerja karyawan.

Sucofindo (2011:5) mengemukakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dapat meningkatkan performa organisasi dan moral karyawan melalui sistem kerja yang baik dan konsisten. Performa organisasi tersebut memberikan dampak kepada budaya organisasi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Perusahaan melakukan implementasi dan evaluasi lanjut dari beberapa prosedur mutu yang belum diimplementasikan di dalam perusahaan sehingga prosedur mutu yang telah dirancang akan berfungsi secara optimal bagi perusahaan dan bermanfaat dalam jangka panjang bagi perusahaan. Soegiono dan Rosiawan,(2013:38) juga menyatakan bahwa Sistem manajemen mutu ISO 9001 dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan budaya organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian López-Lemus, (2021:12) SMM berdasarkan ISO 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas yang terkait dengan pelayanan publik di Meksiko. Kontribusi utama dalam penelitian Lopez adalah ditemukan bahwa penerapan SMM sesuai dengan standar ISO 9001:2015 berdampak pada kualitas layanan publik.

Selanjutnya berdasarkan Hasil Penelitian Ma'sumah & Layaman, (2019:77) menunjukkan bahwa Implementasi SMM berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya bahwa semakin baik implementasi SMM, semakin meningkat juga Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan.

ISO adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasanpelanggan. Tujuan utama ISO adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Kotler, (2005:138) mengatakan "*Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defence agains foreign competition and the only path to sustain growth and earnings*. Mutu adalah jaminan terbaik untuk pelanggan, mutu dapat memberi pengaruh yang sangat kuat untuk berkompetisi dan menjadi jalan satu-satunya untuk melanjutkan pertumbuhan dan peningkatan organisasi. Salah satu tujuan manajemen mutu menurut Gaspersz, (2001: 21) adalah Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi.

Menerapkan sistem manajemen mutu merupakan salah satu upaya dari organisasi dalam terciptanya pelayanan prima. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini bahwa sistem manajemen mutu mempunya pengaruh terhadap kuliatas layanan pada suatu organisasi baik organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Masalah	Pembahasan
1	Ma'sumah & Layaman, (2019)	Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan	efisiensi waktu dlilihat dari loket pelayanan yang kurang dimanfaatkan dengan baik dari keseluruhan ada 6 (enam) loket. Pada saat itu yang di gunakan hanya 3 (tiga) loket, diantaranya 1 (satu) staf layanan Informasi dan 2 (dua)	Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) di PT. Taspen (Persero) Cirebon berdasarkan olah data yang disajikan di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 1,906 pada tingkat signifikansi 0,060. Hasil ini mengandung pengertian

No	Nama	Judul	Masalah	Pembahasan
				bahwa Implementasi SMM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implementasi SMM berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya bahwa semakin baik implementasi SMM, semakin meningkat juga Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan.
2	Siti Yulianah M. Yusuf, SE., (2017)	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram	masalah lama antrian masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK, mutasi STNK dan Balik Nama	Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *sevice ability*, estetika dan persepsi kualitas secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan. Bersama SAMSAT Mataram pada derajat kepercayaan a = 5 %.
3	López-Lemus, (2021)	ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations	mengidentifikasi pengaruh yang diberikan oleh sistem manajemen mutu (SMM) di bawah ISO 9001: 2015 pada kualitas organisasi layanan publik di Meksiko.	Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui model SEM, SMM berdasarkan ISO 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan kualitas yang terkait dengan pelayanan publik di Meksiko.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diindetifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara

berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi didorong oleh kepentingan komunitas akademik, yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Universitas Lampung dengan keinginan memberikan manfaat yang berguna bagi kehidupan bangsa, sebagaimana tertera dalam visi misi universitas lampung yaitu: Pada Tahun 2025 Unila Menjadi Perguruan Tinggi Sepuluh Terbaik di Indonesia. Sedangkan misi Universitas Lampung adalah:

1. menyelenggarakan tridarma perguruan tinggi yang berkualitas dan relevan;
2. menjalankan tata pamong organisasi Unila yang baik (*good university governance*);
3. menjamin aksesibilitas dan ekuitas pendidikan tinggi;
4. menjalin kerja sama dengan berbagai pihak di dalam dan luar negeri.

Untuk mewujudkan keinginan sesuai Visi dan Misi Unila, ditetapkanlah Tujuan Universitas Lampung sebagai berikut:

1. menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing tinggi yang cepat diserap pasar tenaga kerja dan mampu menciptakan lapangan kerja bagi dirinya dan orang lain, menghasilkan ipteks unggulan/baru yang terpublikasikan pada jurnal-jurnal terakreditasi di dalam dan luar negeri serta diperolehnya HaKI untuk ipteks baru tersebut, meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu dan inovatif serta berbasis ipteks ungggulan/baru;
2. meningkatkan manajemen organisasi dalam bidang akademik, keuangan, dan sumber daya manusia menuju tata kelola yang baik;
3. meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendidikan tinggi di unila;

4. meningkatkan kerja sama dengan pemerintah pusat, provinsi, kebupaten/kota, dunia usaha, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan pemangku kepentingan lainnya; baik dalam maupun luar negeri.

Untuk mewujudkan agar tercapainya visi misi, Universitas Lampung didukumg oleh 9 fakultas dan setiap fakultas memiliki peran yang sangat besar. Salah satu fakultas yang terdapat di Univesitas Lampung adalah Fakultas Kedokteran yang berstatus sebagai fakultas baru tahun 2011. Fakultas Kedokteran Universitas Lampung memiliki visi masi sebagai berikut "Menjadi Program Studi Pendidikan Dokter Yang Unggul, Inovatif, Dan Berdaya Saing Di Tingkat Nasional Dengan Kekhususan Agromedicine"

Sedangkan misi dari Fakultas Kedokteran Universitas Lampung Sebagai Berikut:

1. Menyelenggarakan pendidikan kedokteran yang berkualitas dan inovatif untuk menghasilkan dokter yang profesional dan beretika dengan kekhususan *agromedicine*.
2. Melaksanakan penelitian dasar dan terapan yang inovatif sebagai pengembangan ilmu pengetahuan kedokteran terutama bidang *agromedicine*.
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang inovatif sebagai wujud penerapan ilmu kedokteran khususnya di bidang *agromedicine*.

Sebagai salah satu fakultas termuda di Universitas Lampung, Fakultas Kedokteran berupaya untuk mewujudkan visi dan misi tersebut. Dalam waktu 2 tahun yaitu pada tahun 2013 Fakultas Kedokteran mendapat akreditasi A dari BAN PT`. Fakultas Kedokteran Universitas Lampung sejak tahun 2017 telah mulai menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Keberhasilan dalam managemen mutu dapat ditunjukan dari kualitas pelayan terhadap 898 mahsiswa (Tabel 1.2). Berdasarkan jumlah mahasiswa yang tinggi, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung dituntut untuk dapat memberikan layanan akademik maupun administrasi yang maksimal terhadap setiap mahasiswa Fakultas Kedokteran.

Kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasanan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut (Tabel 1.3)

Tabel 1.2. Jumlah mahasiswa Fakultas Kedokteran Tahun 2021

No	Program Studi	Mahasiswa
1	PSPD	691
2	Kesehatan Masyarakat	59
3	Farmasi	141
4	Paru	7
TOTAL		898

Sumber: Data subbag akademik Fakultas Kedokteran

Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti sejak bulan April 2020 kualitas layanan yang diberikan Fakultas Kedokteran masih belum maksimal, Hal ini juga dapat dilihat dari tabel Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Universitas Lampung

1.3 Tabel Indeks Kepuasan Pelanggan tahun 2017-2020

Fakultas	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Fakultas Hukum	77.65	72.44	76.15	71.83
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	71.33	81.01	82.48	81.38
Fakultas Kedokteran	**85.17**	**77.7**	**76.29**	**73.18**
Pascasarjana	71.94	83.16	83.97	82.7

Sumber: Laporan SKP LP3M 2017-2020

Berdasarkan laporan survey kepuasan pelanggan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M) Universitas Lampung pada tahun 2017-2020 (Tabel 1.3), Fakultas yang berdiri pertama yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis memperoleh indeks kepuasan yang relatif stabil sedangkan Fakultas Hukum indeks kepuasan pelanggan cenderung tidak konsisten. Program pascasarjana yang berdiri setelah fakultas lain juga indeks kepuasan juga relatif stabil. Sebaliknya Fakultas Kedokteran Indeks kepuasan cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Diawali pada tahun 2017 Fakultas Kedokteran Unila mendapatkan predikat sangat baik namun pada tahun berikutnya predikat kepuasan pelanggan Fakultas Kedokteran Unila

menjadi predikat baik. Fenomena tersebut menunjukan bahwa antara ke empat fakultas tersebut Fakultas Kedokteran adalah Fakultas yang mengalami penurunan yang konsisten setiap tahunnya. Dalam hasil pra riset peneliti di Fakultas Kedokteran sering permasalahan kualitas layanan sering muncul seperti tidak konsistennya waktu pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Melihat permasalahan di atas, penulis melihat terdapat banyak tuntutan akan kebutuhan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Sehingga perlu dilakukan peningkatan strategi mutu yaitu penerapan Sistem Manajemen Mutu yang dapat memberikan jaminan bahwa harapan pelanggan akan terpenuhi. Kepuasan pelanggan dalam bentuk jaminan mutu menjadi sangat penting terutama bagi penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu penerapan Sistem Manajemen Mutu pada proses pelayanan dalam peningkatan pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu yang bersifat global yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang banyak diadopsi di Indonesia. Penerapan sistem ini relatif masih sangat sedikit namun Fakultas Kedokteran Universitas Lampung telah mencoba memulainya sejak tahun 2017 dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam proses pelayanan administrasi pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

Sebagai Fakultas yang termuda tetapi salah satu terfavorit perkembangan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung sangatlah dinamis. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 membuat Fakultas Kedokteran mendapat predikat sangat baik pada tahun 2017 tetapi cenderung menurun pada tahun berikutnya sehingga peneliti menjadikan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung sebagai objek penelitian dengan topik "**Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung".**

1. 2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung ?

1. 3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

1. 4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pengembambangan kualitas layanan bagi instansi pendidikan.
   2) Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sahingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu manajemen pemerintahan
   3) Sebagai acuan nformasi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis
   1) diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan untuk mendukung kinerja Fakultas Kedokteran Universitas Lampung
   2) bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Sistem Manajemen Mutu

Menurut Pidarta (2011:7) sistem merupakan sebuah kesatuan yang utuh dengan bagian-bagiannya yang tersusun secara sistematis yang mempunyai hubungan satu dengan yang lain, dan yang sesuai dengan konteksnya Sedangkan Azhar Susanto (dalam Gaspersz, 2001:22) menyatakan bahwa sistem adalah kumpulan atau group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan bagian- bagian atau sub sistem- sub sistem yang disatukan dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan.

Manajemen memiliki peran penting dalam menggerakan segala sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Karena itu dalam menjalankan suatu organisasi, segala macam aktifitas yang telah direncanakan sangat berkepentingan sekali dengan manajemen, dan manajemen sangat erat sekali kaitannya dengan kepemimpinan, peranan antar pribadi, pemberi informasi dan pengambilan keputusan sehingga proses manajemen dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Syukur (2011:7) Definisi manajemen secara etimologi manajemen berasal dari kata *manajege* yang berarti Mangator" sedangkan menurut terminologi banyak pakar dan Ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi Menejemen kata Menejemen memiliki arti bahwa:

> *"management is general refers to planning, organizing, controlling , stuffing, leading, motivating, communicating, and dicision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of theenterprise so as to bring an efficient creation of some product or sevice."*

Maksud dari ungkapan di atas adalah manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaanan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang miliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. Pengertian manajemen Menurut Hasibuan (2016:9) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut G.R. Terry (dalam Setyawan, 2004:11) bahwa :

> *Management is a distinct process consisting of planing, organizing, actuating, and controling, utilizing in each both science and art, and followed on order to accomplish predetermined objectives.*

Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yaitu serangkaian tindakan, kegiatan, atau pekerjaan yang mengarah kepada beberapa sasaran tertentu.

Menurut George R. Terry dalam Hasibuan (2016:6) fungsi-fungsi manajemen meliputi: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*) dan Pengendalian (*controlling*). Sedangkan, Menurut Ricki W. Griffin dalam Safroni (2012:47), fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan dan pengambilan keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*). Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen tersebut, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*organizing*). Selanjutnya setelah menerapkan fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *actuating*,

leading, dan *commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Tetapi juga ada penambahan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*) setelah fungsi pengarahan. Fungsi pengkoordinasian untuk mengatur karyawan agar dapat saling bekerjasama sehingga terhindar dari kekacauan, percekcokan dan kekosongan pekerjaan. Selanjutnya fungsi terakhir dalam proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*).

Menurut Sallis (2015:23) Mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu adalah tugas yang paling penting. Meskipun demikian, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Mutu dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit di ukur. Mutu dalam pandangan orang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain, jadi tidak anek jika ada dua pakar yang tidak memiliki kesimpulan yang sama tentang bagaimana menciptakan institusi yang baik. Menurut Moenir (2002:88), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu:

1. Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Ketrampilan petugas.
5. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari pengertian diatas Sistem manajemen mutu merupakan Sistem manajemen mutu adalah Sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

2.2 Konsep Tentang International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015

International Organization for Standardization (ISO) adalah suatu badan yang menetapkan Standar Internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan standar nasional setiap negara. ISO didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 dan menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan stadarisasi internasional. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis filmfotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 130 negara untuk duduk dalam Komite Teknis, Sub Komite dan Kelompok Kerja. ISO juga digunakan sebagai alat pengukuran kinerja perpustakaan yang semula disampaikan pada konferensi IFLA ke 16 di Turki.

Salah satu standar yang paling populer adalah ISO 9001 untuk sistem manajemen mutu atau *quality management system*. ISO 9001 sendiri merupakan standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin mutu pda tahap desain, pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan jasa. ISO 9001 biasanya digunakan untuk perusahaan manufaktur yang mendesain dan membuat produk sendiri. Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami revisi sebanyak tiga kali, yaitu di tahun 1994, 2000, dan 2008. Lalu pada pertengahan tahun 2013 di bawah komite teknis ISO, ISO/TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu, telah menerbitkan draft revisi standar manajemen mutu untuk versi 2015. Revisi terakhir ini diterbitkan dan disahkan pada bulan September tahun 2015 yang lalu dan diharapkan dapat menjadi standar yang stabil, minimal untuk 10 tahun ke depan. ISO 9001: 2015 mulai dipublikasikan pada pertengahan tahun 2015 dalam bentuk DIS (*Draft International Standart*) dan FDIS (*Final Draft International Standard*) ISO 9001:2015. Masukan-masukan dari semua stakeholder disempurnakan ada FDIS dan produk akhir ISO *9001: 2015* tersebut.

Beberapa persyaratan ditambahkan pada versi 2015, hal ini semakin menyempurnakan ISO 9001: 2015 telah dipublikasikan oleh ISO (*International Organization for Standardization*) untuk mengganti versi sebelumnya. Persyaratan yang ditambahkan pada versi 2015 semakin menyempurnakan sistem yang dimiliki oleh ISO 9001 versi 2008.

ISO 9001:2015 ini memuat beberapa hal utama seperti leadership, di mana nantinya peran pemimpin perusahaan diharapkan menjadi lebih aktif dalam mengambil tanggung jawab pelaksanaan sistem manajemen tersebut. Juga penerapan manajemen resiko dalam setiap lini usaha memungkinkan perusahaan untuk selalu menghitung resiko yang akan dihadapi dari setiap tindakan ataupun keputusan yang diambilnya. Penerapan *high level structure* memudahkan dalam integrasi antara satu sistem manajemen dengan sistem manajemne lainnya. Diharapkan ISO 9001:2015 ini dapat mendorong penerapan sistem manajemen lainnya ke dalam perusahaan tersebut. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan *tool* bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. ISO 9001:2015 memuat persyaratan-persyaratan yang telah disepakati melalui konsensus internasional sebagai praktik bisnis yang baik dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Sistem ISO 9001:2015 diharapkan membantu manajemen dalam menjalankan bisnis lebih sistematik sehingga produk dan kualitas layanan dapat memuaskan semua stakeholders perusahaan. (http://dinamikaconsulting.com/perkembangan-iso-9001hingga-sampai-versi 90012015/, diakses pada tanggal 21 Desember 2019, pukul 11:33 WIB.)

2.2.1 Prinsip-Prinsip dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah seperangkat keyakinan yang mendasar, norma, aturan, dan nilai-nilai yang diterima sebagai kebenaran dan dapat digunakan sebagai dasar untuk penerapan manajemen mutu yang baik. Prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk memandu peningkatan kerja organisasi. Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain:

1) Fokus Pelanggan

Fokus utama dari manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk melebihi harapan pelanggan. Sukses berkelanjutan dapat dicapai jika sebuah organisasi dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya. Setiap aspek dari interaksi pelanggan memberikan kesempatan untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya saat ini dan masa depan akan memberikan konstribusi bagi keberhasilan lanjutan dari organisasi.

2) Kepemimpinan

Para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi di mana orang-orang yang terlibat dalam mencapai sasaran-sasaran mutu organisasi. Alasannya karena menciptakan kesatuan tujuan dan arah serta keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

3) Keterlibatan Orang

Karyawan yang kompeten, diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk menciptakan dan memberikan nilai. Alasannya untuk mengelola organisasi secara efektif dan efesien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan mengormati mereka sebagai individu. Pengakuan, pemberdayaan dan peningkatan kompetensi memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

4) Pendekatan Proses

Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren. Sistem manajemen mutu terdiri dari proses yang saling berkaitan. Memahami bagaimana hasil yang dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan suatu organisasi untuk mengoptimalkan sistem dan kinerjanya.

5) Peningkatan

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Perbaikan merupakan hal penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja saat ini, untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal dan untuk menciptakan peluang baru.

6) Pengambilan Keputusan

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi lebih mungkin untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks, dan selalu melibatkan beberapa ketidakpastian. Ini sering melibatkan beberapa jenis dan sumber input, serta interpretasi mereka, yang dapat subjektif. Hal ini penting untuk memahami hubungan sebab akibat dan potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti dan analisis data akan mengarahkan objektivitas yang lebih besar dan keyakinan dalam pengambilan keputusan.

7) Manajemen Hubungan

Untuk sukses berkelanjutan, sebuah organisasi harus mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok. Pihak yang berkepentingan memengaruhi kinerja organisasi. Keberhasilan berkelanjutan lebih mungkin untuk dicapai ketika organisasi mengelola hubungan dengan semua pihak yang berkepentingan untuk mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerjanya. Manajemen hubungan dengan jaringan pemasok dan mitra adalah penting.

http://www.pa-polewali.net.>ISO_9001:2015.pdf, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

Manfaat dari penerapan ISO 9001:2015 bagi pelanggan atau pengguna sebagai berikut :

a. Kesinambungan penerapan akan meningkatkan kemampuan perusahaan lebih fokus pada pelanggan. Perusahaan akan berorientasi pada keberhasilan dalam pemenuhan harapan konsumen secara lebih efektif. Identifikasi harapan konsumen dapat dilakukan secara sistematis, serta

digunakan masukan dalam sasaran dan proses bisnis ditingkatkan untuk mendukung sasaran tersebut.

b. ISO 9001:2015 memuat persyaratan bagaimana keluhan pelanggan ditindaklanjuti secara efektif. Ketidakpuasan pelanggan di masa mendatang selalu diupayakan dapat diminimalkan sehingga memenuhi indikator kualitas pelayanan.

c. Sertifikat ISO 9001:2015 merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk menanamkan kepercayaan dan reputasi yang tinggi bagi pelanggan. Pengelolaan proses-proses sistem manajemen yang efektif menghasilkan masalah terhadap kualitas tidak ditentukan oleh pelanggan, namun telah dikendalikan secara efektif oleh perusahaan. https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/, diakses pada tanggal 15 Juni 2019.

2.2.2 Klausul ISO 9001 :2015

Cognoscenti Consulting Group (2015) menyatakan Sistem manajemen mutu internasional ISO 9001 : 2015 disusun berlandaskan pada sepuluh prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip-prinsip ini diturunkan dari pengalaman kolektif dan pengetahuan ahli-ahli internasional yang berpartisipasi dalam Komite Teknik ISO/ TC 176. Mereka adalah ahli-ahli yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mempertahankan standar-standar ISO 9001. Sepuluh kalusul ISO 9001 : 2015 di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup (klausul 1).
2. Acuan yang mengatur (klausul 2).
3. Istilah dan definisi (klausul 3).
4. Konteks oraganisasi (klausul 4) : terdiri dari empat bagian, yaitu :
   4. 1 Memahami organisasi dan konteksnya
   4. 2 Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak berkepentingan

4. 3 Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu, dan

4. 4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya.

5. Kepemimpinan (klausul 5) : terdiri dari 3 bagian utama, yaitu

5. 1 Kepemimpinan dan komitmen,

5. 2 Kebijakan,

5. 3 Peran organisasi, tanggungjawab dan otoritas.

6. Perencanaan (klausul 6) : terdapat tiga bagian utama, yaitu

6. 1 Tindakan untuk menangani resiko dan peluang,

6. 2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya/, dan

6. 3 Perencanaan perubahan.

7. Dukungan (klausul 7) : pada klausul ini terdapat 5 bagian, yaitu

7. 1 Sumber daya,

7. 2 Kompetensi,

7. 3 Kesadaran

7. 4 Komunikasi,

7. 5 Informasi terdokumentasi.

8. Operasional (klausul 8) : pada klausul ini terdapat banyak bagian diantara yang lain ada delapan bagian, yaitu

8. 1 Perencanaan dan pengendalian operasional,

8. 2 Persyaratan untuk produk dan layanan,

8. 3 Desain dan pengembangan produk dan layanan,

8. 4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan,

8. 5 Produksi dan penyediaan layanan,

8. 6 Pelepasan atas prduk dan layanan,

8. 7 Kendali atas *output* yang tidak sesuai.

9. Evaluasi kinerja (klausul 9) : terdiri atas tiga klausul, yaitu

9. 1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi,

9. 2 Internal audit, dan

9. 3 Tinjauan manajemen/management review.

10. Peningkatan (klausul 10) : terdiri dari 3 kalusul didalamnya, yaitu

10. 1 Umum,

10. 2 Ketidak sesuaian dan tindakan perbaikan, dan

10. 3 Peningkatan terus menerus.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam penelitian ini akan memfokuskan manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan melihat klausul-klausul seperti yang telah dijelaskan. Klausul yang penulis gunakan untuk melihat seberapa besar mutu pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung adalah klausul 7.1 (sumber daya/ *resources*), 7.2 (kompetensi/ *competence*), dan 7.3 (kesadaran/ *awareness*) karena 3 klausul tersebut dapat menjawab permasalahn yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

a) Sumber daya

Sumber daya adalah salah satu batu fondasi dari sistem manajemen mutu (QMS) yang harus didefinisikan, dikelola, dan dikendalikan. Standar ISO 9001 mengacu pada empat jenis sumber daya, yaitu sumber daya manusia (orang), pengetahuan, lingkungan proses, dan infrastruktur. Sumber daya bertanggung jawab atas area kritis dan cakupan proses realisasi.

Sumber daya dianggap sebagai alat pendukung bagi SMM untuk memenuhi tujuan organisasi. Penekanan diberikan pada implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan manajemen. Artinya, penentuan dan definisi sumber daya harus selaras dengan tujuan SMM. Sumber daya harus kompeten. Kompetensi harus dievaluasi. Untuk mengevaluasi sesuatu diperlukan skala pengukuran. Dengan kata lain, standar mengharapkan untuk dapat mengukur kompatibilitas sumber daya dengan harapan SMM. Lebih lanjut, aktivitas yang dialihdayakan dianggap sebagai sumber daya eksternal yang harus didefinisikan dan, selanjutnya, dikendalikan.

Dalam pelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada sumber daya infrastuktur dikarenakan akan menjawab permasalahan pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

a) Infrastruktur

Itay Abuhav (2017:104) menyatakan infrastuktur adalah persediaan fasilitas dan peralatan dasar yang dibutuhkan untuk mewujudkan suatu produk atau

menyediakan layanan. Infrastruktur harus menyediakan kondisi dan aksesori yang sesuai untuk melakukan tugas dan aktivitas bisnis yang sesuai dan membantu dalam mencapai kesesuaian yang diinginkan dari persyaratan produk dan layanan. Jadi, ini sangat terkait dengan produk atau layanan dan memiliki efek langsung pada kualitasnya. Tujuan dasar organisasi adalah untuk memastikan penyediaan, ketersediaan, dan keberlanjutan infrastruktur. Infrastruktur mencakup semua sarana, aplikasi, antarmuka, dan fasilitas yang diperlukan untuk realisasi produk atau layanan dari tahap desain hingga aktivitas pengiriman dan pasca pengirimannya.

Menurut Witara (2018:93) organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk pengoperasian proses guna mencapai kesesuaian produk dan jasa. Infrastruktur dapat meliputi:

- Bangunan dan utilitas terkait;
- Peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
- Transportasi sumber daya;
- Teknologi informasi dan komunikasi.

b) Kompetensi

Menurut Itay Abuhav (2017:140) kompetensi dalam konteks manajemen mutu adalah mengembangkan kemampuan untuk menerapkan kualifikasi, keterampilan, dan pengetahuan yang sesuai untuk kegiatan atau operasi yang benar dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Karyawan dianggap sebagai sumber daya untuk merealisasikan produk atau layanan dan memiliki tujuan yang diturunkan dari konteks organisasi, strateginya, dan proses yang mengoperasikan SMM.

Kebutuhan kompetensi harus didefinisikan secara sistematis yang dapat memenuhi tujuan dan sasaran tersebut. Pelatihan dan kualifikasi harus direncanakan untuk meningkatkan pencapaian tujuan dan sasasran ini. Menurut Witara (2018:99) organisasi harus:

- Menentukan kompetensi yang cukup bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan kefektifan sistem manajemen mutu;

- Memastikan orang ini kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- Jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompeten.

Apa yang harus dilakukan organisasi damemenuhi klausul ini antara lain:

- Organisasi menginventarisir kompetensi yang harus ada pada personil yang pekerjaannya mempengaruhi kinerja mutu organisasi.
- Organisasi harus menentukan standar kompetensi SDM yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian *product/service*.
    - Basis dari kompetensi mencakup pendidikan, pelatihan dan pengalaman
    - Proses pencukupan dan bukti kecukupan kompetensi harus terdefinisi dan terdokumentasi.
- Pemenuhan klausul ini, dibuktikan dengan adanya:
    - Alur proses bisnis perusahaan
    - Struktur organisasi
    - Job description dari masing masing posisi yang tercantum pada alur proses dan struktur organisasi
    - Standard Kompetensi (pendidikan, pengetahuan dan pengalaman) untuk setiap proses
    - Matriks kompetensi dan gap analisis

Menurut Boyatzis (dalam Hutapea & Nurianna Thoha, 2008:26) kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Michael Zwell (dalam Wibowo & Phil, 2016:102) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut.

- Pengalaman adalah Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengoragnisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dsb. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah menggunakan penmikiran stragtegis bertahun-tahun.
- Isu Emosional adalah Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misal, takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.
- Kemampuan Intelektual adalah Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti, pemikiran analitis, dan pemikiran konseptual.

c) Kesadaran

Menurut Hasibuan (2016:193) kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya".

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "kesadaran adalah keinsafan, keadaan mengserti, hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan kesadaran adalah kondisi dimana seseorang mengerti akan hak dan kewajiban yang harus dijalankannya.

Witara (2018:100) menyatakan bahwa pentingnya memberikan kepedulian/ *Awareness* terhadap *quality policy*, *quality objective*, kontribusi terhadap keefektifan *quality management system* dan konsekuensi dari ketidakesesuaian terhadap persyaratan pelanggan harus dilakukan secara rutin. Organisasi harus memastikan orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisai peduli terhadap:

- Kebijakan mutu;
- Sasaran mutu yang relevan;

- Kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- Pengaruh bila tidak mentaati persyaratan sistem manajemen mutu.

Dalam mewujudkan kepedulian dalam organisasi, dapat melakukan hal sebagai berikut:

- Mensyaratkan agar setiap personil organisasi mempunyai kesadaran tentang kebijakan mutu, sasaran mutu yang relevan, manfaat kinerja mutu yang baik, kontribusi personil terhadap efektifitas sistem manajemen mutu dan akibat yang akan terjadi bila persyaratan sistem manajemen mutu tidak terpenuhi.
- Bukti kesesuaian terhadap klausul ini adalah:
  - Adanya jadwal sosialisasi dan daftar hadir dari peserta sosialisasi
  - Adanya sarana untuk menyalurkan pendapat baik secara lisan maupun tertulis (kotak saran)
  - Adanya materi promosi atau informasi secara visual tentang kebijakan mutu, sasaran mutu, atau media lain yang bisa diakses dengan *mudah* atau berada diarea yang menjadi titik kumpul karyawan. Misalnya Kebijakan Mutu dalam bentuk banner yang diletakkan di ruang meeting atau kantin perusahaan.

Menurut Soeskanto (1982:141) menyatakan bahwa terdapat empat indikator kesadaran yang masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjuk pada tingkat kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi, antara lain:

- Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai bidang yang digelutinya. Ilmu atau informasi yang dimiliki seoseorang pegawai dapat digunakan dalam kondisi nyata dalam suatu pekerjaan. Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

- Pemahaman, mengerti pada dasarnya ialah manusia dapat menerangkan keadaan (quidditas) secara teratur, ialah dapat memberikan jawaban atas pertanyaan apa, mengapa, sebab apa bagaimana dan buat apa
- Sikap (attitude) merupakan pola tingkah seseorang pegawai di dalam peran melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perusahaan. apabila pegawai mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilakukan sebaik-baiknya.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Goesth dan Davis dalam Tjiptono (2004:51) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Triguno (2004:76) kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Pengertian kualitas menurut Lukman (2000:11) adalah janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan. Berdasarkan penjelasan di atas, menurut penulis yang dimaksud dengan kualitas dalam penelitian ini adalah upaya pemberian layanan secara maksimal dari petugas kepada wajib pajak, sehingga harapan dari wajib pajak dapat terpenuhi.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011:157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Dimensi atau sub variabel kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono & Chandra (2011:196) adalah:

a) Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
b) Keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
c) Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
d) Jaminan adalah pengetahuan, kesopan - santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Sikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
e) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.4 Kerangka Pikir

Berdasarkan laporan survey kepuasan pelanggan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M) Universitas Lampung pada tahun 2017-2020, Fakultas yang berdiri pertama yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis memperoleh indeks kepuasan yang relatif stabil sedangkan Fakultas Hukum indeks kepuasan pelanggan cenderung tidak konsisten. Program pascasarjana yang berdiri setelah fakultas lain juga indeks kepuasan juga relatif stabil. Sebaliknya Fakultas Kedokteran Indeks kepuasan cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Diawali pada tahun 2017 Fakultas Kedokteran Unila mendapatkan predikat sangat baik namun pada tahun berikutnya predikat kepuasan pelanggan Fakultas Kedokteran Unila menjadi predikat baik. Fenomena tersebut menunjukan bahwa antara ke empat fakultas tersebut Fakultas Kedokteran adalah Fakultas yang mengalami penurunan yang konsisten setiap tahunnya. Dalam hasil pra riset peneliti di Fakultas Kedokteran sering permasalahan kualitas layanan sering muncul seperti tidak konsistennya waktu pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa. berbagai pendapat tentang manajemen mutu dan kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran yang telah dijelasakan sebelumnya, terdapat permasalahan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran. Dalam hasil pra riset peneliti permasalahan kualitas layanan yang sering terjadi seperti tidak konsistennya waktu pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Maka dari itu, untuk dapat mengukur permasalahan di atas, peneliti merumuskan tiga Variabel, seperti berikut:

1 Infrastuktur

Menurut Witara (2018:93) Organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk pengoperasian proses guna mencapai kesesuaian produk dan jasa. Infrastruktur dapat meliputi:

- Bangunan dan utilitas terkait;
- Peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
- Transportasi sumber daya;

- Teknologi informasi dan komunikasi.

2 Kompetensi

Michael Zwell dalam Wibowo & Phil (2016:102) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut.

- Pengalaman adalah Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengoragnisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dsb. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah menggunakan penmikiran stragtegis bertahun-tahun.
- Isu Emosional adalah Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misal, takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semubanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.
- Kemampuan Intelektual adalah Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti, pemikiran analitis, dan pemikiran konseptual.

3 Kesadaran

Menurut Soekanto (1982:141) menyatakan bahwa terdapat empat indikator kesadaran yang masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjuk pada tingkat kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi, antara lain:

- Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai bidang yang digelutinya. Ilmu atau informasi yang dimiliki seoseorang pegawai dapat digunakan dalam kondisi nyata dalam suatu pekerjaan. Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan

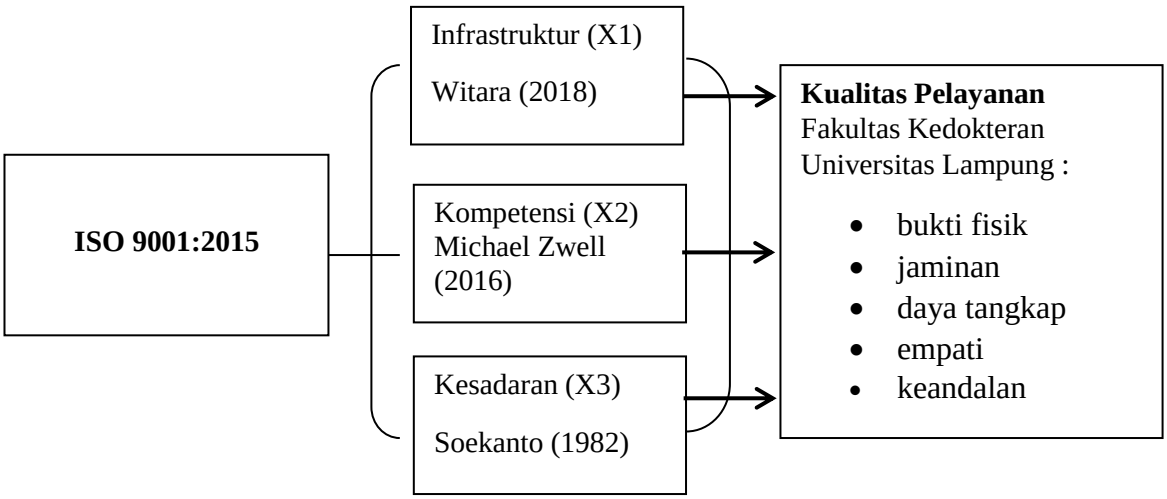
kepadanya. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

- Pemahaman, mengerti pada dasarnya ialah manusia dapat menerangkan keadaan (quidditas) secara teratur, ialah dapat memberikan jawaban atas pertanyaan apa, mengapa, sebab apa bagaimana dan buat apa
- Sikap (attitude) merupakan pola tingkah seseorang pegawai di dalam peran melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perusahaan. apabila pegawai mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilakukan sebaik-baiknya.

Kualitas pelayanan dalam rangka mencapai standar *ISO* pelayanan public yang baik mencakup lima indikator menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono & Chandra (2011:196) yaitu bukti fisik, jaminan, daya tangkap, empati dan keandalan. Kelima indikator tersebut merupakan kegiatan yang akan diuji dalam rangka melihat kualitas pelayanan dalam suatu organisasi, yang biasanya terkendala oleh manajemen yang tidak baik dari suatu organisasi.

Agenda reformasi akan pelayanan yang baik seakan menjadi sulit untuk diterapkan, sehingga harus dilakukan pembenahan. Pembenahan harus dilakukan di berbagai aspek, salah satu diantara nya adalah dengan meminimalisir masalah - masalah yang ada pada organisasi. Salah satunya adalah Fakultas Kedokteran Universitas Lampung yang dari hasil pengamatan peneliti banyak terjadi masalah.

Berdasarkan data di atas, untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui kerangka pikir pada penelitian ini, peneliti menyajikan kerangka pikir dalam bentuk gambar. Bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

Infrastruktur (X1) = Bangunan dan utilitas terkait, Peralatan, termasuk piranti keras dan lunak, Transportasi sumber daya, Teknologi informasi dan komunikasi.

Kompetensi (X2) = Pengalaman, Isu Emosional, Kemampuan Intelektual

Kesadaran (X3) = Pengetahuan, Pemahaman,Sikap

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang bersifat masih menduga-duga. Hipotesis diartikan sebagai kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu di sempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian Bungin (2005:10). Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis dengan data di lapangan. Hipotesis ini akan membuktikan pernyataan judul penelitian ini sesuai dengan kebenaran di lapangan atau hanya anggapan saja.

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu hipotesis asosiatif. Menurut Siregar (2013:66) Hipotesis asosiatif adalah suatu pertanyaan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 = Adanya pengaruh signifikan antara variabel infrastruktur terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

H_2 = Adanya pengaruh signifikan antara variabel Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

H_3 = Adanya pengaruh signifikan antara variabel Kesadaran terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

H_4 = Adanya pengaruh signifikan secara simultasn antara variabel Infrastruktur, Kompetensi dan Kesadaran terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif. Metode deskripsi adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Menurut Arikunto (2013:12) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Alasan menggunakan penelitian deskriftif kuantitatif karena penelitian ini di tuntut untuk menjelaskan berbagai fenomena atau gambaran secara jelas dan deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia serta Peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak mendalam, bila populasi terlalu luas, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Peneliti ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur.

Berdasarkan pengertian di atas maka tipe penelitian ini digunakan untuk menggambarkan pengaruh manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung .

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:60) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. variabel dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel independent (X) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan pada variabel terikat, variabel dalam penelitian ini adalah ISO 9001 : 2015 (X).
2. Variabel dependent (Y) atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya perubahan dari variabel bebas, variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y).

3.3 Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual variabel adalah penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas dan tegas, definisi konseptual variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independent (X) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan pada variabel terikat, variabel dalam penelitian ini adalah ISO 9001 : 2015 (X).

a. Infrastuktur

   Witara (2018:93) menyatakan infrastuktur adalah persediaan fasilitas dan peralatan dasar yang dibutuhkan untuk mewujudkan suatu produk atau menyediakan layanan.

   Infrastuktur dalam penelitian ini meliputi:

   – Bangunan dan utilitas terkait;
   – Peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
   – Transportasi sumber daya;
   – Teknologi informasi dan komunikasi

b. Kompetensi

Menurut Boyatzis dalam Hutapea & Nurianna Thoha 2008:26), kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Michael Zwell dalam Wibowo & Phil (2016:102) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut.

- Pengalaman
- Isu Emosional
- Pemahaman Intelektual

c. Kesadaran

Menurut Hasibuan (2016:193) kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Soekanto (1982:141) menyatakan bahwa terdapat empat indikator kesadaran yang masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjuk pada tingkat kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi, antara lain:

- Pengetahuan,
- Pemahaman,
- Sikap,

2. Variabel terikat (Y) adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel tergantung atau dependent variabels. Variabel terikat merupakan faktor-faktor yang diamati dan diukur oleh peneliti dalam sebuah penelitian, untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu:

   Dimensi atau sub variabel kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono & Chandra (2011:196):

- Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
- Keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- Jaminan adalah pengetahuan, kesopan - santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Sikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Singarimbun (2019:23) definisi operasional adalah petunjuk terkait suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka akan diketahui baik buruknya variabel tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagi berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Instrumen	Indikator	Parameter
1	Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Infrastuktur	bangunan dan utilitas terkait;
			peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
			transportasi sumber daya;
			teknologi informasi dan komunikasi
		Kompetensi	Pengalaman
			Isu Emosional
			Kemampuan Intelektual
		Kesadaran	pengetahuan
			Pemahaman
			Sikap
2	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	Fasilitas Fisik
			Teknologi
			Penampilan Petugas
		Keandalan	Ketepatan Waktu
			Pelayanan yang sama dan tidak memihak
			Sikap simpatik dan akurasi yang tinggi
		Daya tanggap	Selalu membantu
			Cepat dan tepat dalam penyampain informasi
		Jaminan	Pengetahuan
			Kesopanan
			Menumbuhkan rasa percaya
		Empati	Memahami kebutuhab
			Memiliki waktu operasional yang nyaman

Sementara itu skala yang digunakan untuk masing-masing item/indikator kuesioner adalah skala *likert* yang bergerak dari angka 1 sampai dengan 5, dengan demikian penilaian dari jawaban responden adalah:

1. Sangat Puas (SP) dengan skor 5
2. Puas (P) dengan skor 4
3. Netral (N) dengan skor 3
4. Tidak Puas (TP) dengan skor 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor 1.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atasobyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung yang berjumlah 898 orang.

Tabel 3.2 Jumlah Populasi

No	Program Studi	Mahasiswa
1	PSPD	691
2	Kesehatan Masyarakat	59
3	Farmasi	141
4	Paru	7
TOTAL		898

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:106) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan samapel dalam penelitian ini adalah menggunakan *proportional stratified random sampling,* hal ini dikarenakan populasi penelitian terbagi atas beberapa strata atau sub kelompok dan dari masing-masing sub kelompok diambil sampel-sampel terpisah.

Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui Rumus Taro Yaname dan Slovin dalam Akdon, (2013:120). Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.\ d^2 + 1}$$

Dimana:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah populasi

d^2 = persisi

persisi yang ditetapkan 10%, maka:

$$n = \frac{N}{N.\ d^2 + 1}$$

$$n = \frac{898}{898.\ (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{898}{9,98} = 89,97 = 90 \text{ orang}$$

Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara *proportional random sampling* yaitu menggunakan rumus alokasi *proportional* :

$$ni = \frac{Ni}{N} . n$$

Dimana:

ni = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

Ni = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Maka jumlah anggota sampel berdasarkan program studi di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung adalah:

$$PSPD = \frac{691}{898} . 90 = 69,25 = 69 \text{ orang}$$

$$Kesmas = \frac{59}{898} . 90 = 5,9 = 6 \text{ orang}$$

Farmasi = $\frac{141}{898}$. 90 = 14,13 = 14 orang

Paru = $\frac{7}{898}$. 90 = 0,70 = 1 orang

Adapun teknik pemilihan sampel akan dilakukan dengan simple random sampling, yaitu pemilihan sampel secara acak dengan menyebarkan kuesioner dengan total 34 pertanyaan. Peneliti menyebar kuesioner dengan googleform dan disebar kepada masing-masing program studi di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

3.6 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dandata sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

b. Sumber data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Sumber data primer

Sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner yang peneliti bagikan.

b) Sumber data sekunder

Data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah,monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Imam (2013:55), metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

   Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan-pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan Skala ordinal 1–5 untuk mendapatkan data yang bersifat subtansial. Skala ordinal adalah untuk mengurutkan seseorang atau objek sesuai dengan banyak atau kuantitas dari karakteristik yang dimilikinya pada skala ordinal, dimungkinkan untuk melakukan penghitungan (kuantifikasi) variabel-variabel yang diuji sehingga dapat memberikan informasi yang lebih substansial.

2. Studi pustaka

   Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada literatur, dokumen, majalah dan hasil penelitian sebelumnya yang dapat di peroleh dari perpustakaan, terutama yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS* versi 3. PLS merupakan suatu metode penyelesaian *Structural Equation Model* (SEM). SEM mempunyai tingkat fleksibilitas tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan

analisis jalur (path) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial. Pada metode ini data juga tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), sampel tidak harus besar. Ghozali, (2013: 58)

Menurut Ghozali, (2013: 59) *Partial Least Square* (PLS) juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. *Partial Least Square* (PLS) dapat sekaligus menganalisis variabel yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh SEM yang berbasis kovarian karena akan menjadi *unidentified model*. Model reflektif mengasumsikan bahwa variabel atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari variabel ke indikator atau manifest sehingga diperlukan konfirmasi atas hubungan antar variabel laten

3.8.1 Model Pengukuran (outer model)

3.8.1.1 Uji Validitas

Sugiyono (2017:28) mengemukakan validitas merupakan instrumen yang menunjukkan tingkat ketepatan data antara yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan peneliti . Ketika ingin mencari validitas suatu item pada kuesioner maka dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total dari item- item yang ada. Uji validitas dilakukan pada seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Pada penelitian ini terdapat 2 tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity.*

1. *Convergent Validity*

Validitas konvergen digunakan untuk menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Maka dari itu, hanya item pertanyaan yang mempunyai tingkat signifikansi tinggi yang lebih besar dari dua

kali standar error yang digunakan dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Menurut Imam, (2013:23) pengukuran ini dapat terpenuhi pada setiap variabel yang memiliki nilai AVE (*Average Variance Extracted*) lebih besar dari 0,5.

2. *Discriminant Validity*

Menurut Imam, (2013:25) uji validitas ini dapat terpenuhi apabila nilai korelasi antar variabel lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya. Apabila ingin mengetahui apakah uji validitas diskriminan terpenuhi atau tidak dapat dilihat pada nilai *cross loading*. Jika nilai *cross loading* setiap item pertanyaan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pertanyaan ke variabel lainnya maka item tersebut valid.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Pendapat Sugiyono, (2017:35) Hasil penelitian dikatakan reliabel, jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan tetap memiliki hasil yang sama. Kuesioner dianggap reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu atau dengan tetap adanya toleransi terhadap perbedaan kecil diantara beberapa kali ukuran. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan hitungan besaran nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel yang diuji. Suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memiliki Cronbach's Alpha > 0,60 .

3.8.2 Model Analisis Struktural (*inner model*)

Menurut Imam, (2013:38) Pengujian pada inner model dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten. Pengukuran ini menggambarkan

hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Inner model diuji dengan melihat nilai R *square* dan *path coefficient* untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten endogen dipengaruhi oleh variabel laten eksogen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan pengaruh antar variabel.

3.9 Uji Hipotesis

Menurut Imam, (2013:58) Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling* (SEM) dengan *smart*PLS. Dalam model SEM ini selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten. Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan Path Coefficient pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti.

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

Tahun 1998, Universitas Lampung membicarakan tentang pendirian Fakultas Kedokteran dengan Dinas/Instansi terkait (Bappeda, Kanwil Kesehatan, Kanwil Depdikbud, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, IDI, BKKBN dan Komisi E DPRD Propinsi Lampung serta para pimpinan di lingkungan Universitas Lampung).Rektor Universitas Lampung waktu itu Prof. Dr. Ir. Muhajir Utomo, M.Sc menindak lanjuti gagasan tersebut dan memberikan rekomendasi bahwa rencana pendirian Fakultas Kedokteran Unila disetujui dimasukkan dalam Rencana Strategik (Renstra) Universitas Lampung 1996 s/d 2005.

Tahun 1999, Tim persiapan pembukaan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung dibentuk berdasarkan SK Rektor Universitas Lampung No.: 014/J26/1999 tanggal 27 Januari 1999. Sebagai penanggung jawab adalah Prof. Dr. Ir. Sutopo Ghani Nugroho, M.Sc. (Pembantu Rektor Bidang Akademik pada waktu itu) dan Ketua Pelaksana Dr. Sutyarso, M.Biomed yang ditugasi menyiapkan proposal pendirian Fakultas Kedokteran Unila.

Tahun 2001, Pada tanggal 16 Januari 2001 berdasarkan SK Rektor Universitas Lampung No.: 93/J26/2001 terbentuklah Tim Teknis Persiapan Penyelenggaraan Pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung dengan Penanggung jawab Prof. Dr. Ir. Tirza Hanum, MS (Pembantu Rektor Bidang Akademik); Ketua Bidang Sekretaris Dr. dr. Efrida Warganegara, M. Kes., Sp. MK anggota : dr. Taufiqurrahman Rahim, Sp. OG; dr. RE Rizal Effendy; dr. Amran Harun, Sp. A; Dr. Sutyarso, M. Biomed; dr. Ida Taufiqurahman, dr. Asep Sukohar; Ketua bidang Kerjasama dan Perencanaan Fisik Prof. Dr. Ir. Sutopo Ghani Nugroho, M. Sc

dengan anggota Dr. Ida Farida Rivai dan Ir. Andhi; Kesekretariatan: Iin Sriwiyata, B.B.A., Indrayati Puteri dan Zelda Mulyanti. Pada tanggal 20 Januari 2001 dilakukan pemaparan (ekspose) Proposal Pembukaan Fakultas Kedokteran Unila oleh Rektor dan Tim Teknis dihadapan Tim Komisi Disiplin Ilmu Kesehatan yaitu Prof. Dr. Asri Rasyad dan Prof. Dr. Ma'rifin Husin di Jakarta.

Hasil pertemuan ini ditindaklanjuti dengan perjanjian kerjasama (MOU) antara Rektor Universitas Padjadjaran dan Unila dengan No.: 36/J06/4/TU/2001 dan 1994/J26/KL/2001 pada tanggal 16 Mei 2001 di Bandung, Tahun 2002. Untuk mempercepat pembukaan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, terbentuklah Panitia Pelaksana Rapat Kerja Persiapan Pembukaan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung mengantikan Tim Teknis yang sudah dibentuk tahun sebelumnya, berdasarkan SK Rektor No.: 3/ J26/ 2002 pada tanggal 7 maret 2002:

Ketua: Prof. Dr. Ir. Tirza Hanum, MS

Wakil Ketua: Prof. Dr. Ir. Sutopo Ghani Nugroho, M.Sc,

Seksi Penyelenggara,

Ketua: Ir.RA Bustomi Rosyadi, MS;

Sekretaris: Ir. Andhi; Bendahara; H. Sukisman, S.E.;

Seksi Persidangan dan Perumus,

Ketua; Dr. dr. Efrida Warganegara, M. Kes., Sp. MK

Wakil Ketua: dr. Ida Fitriani Basyuni, M.Kes.;

Sekretaris: dr. Asep Sukohar,

Anggota :

1 dr. Taufiqurrahman Rahim, Sp. OG.;

2 dr. RE Rizal Effendy;

3 dr. Amran Harun, Sp. A;

4 Dr. Sutyarso, M. Biomed;

5 Prof. Dr. Ir. Abdul Kadir Salam, M.Sc.;

6 Ir.RABustomi Rosyadi, MS,

7 dr. Muhartono,

8 dr. Masykur Berawi, Sp.A

9 dr. Khairun Nisa;

Kesekretariatan:

1 Syamsul Huda, S. Sos.,
2 Iin Sriwiyata, B.B.A.,
3 Indrayati Puteri,
4 Zelda Mulyanti,
5 Ibrahim Sobing,
6 Selamat A.R., S.H.,
7 Suratno,
8 Suparmin,
9 Sunaryo,
10 Slamet
11 Purwadi.

Tahun 2011, Pada tanggal 15 Maret 2011 PSPD Unila berubah status menjadi Fakultas Kedokteran (FK) Unila Pendirian Fakultas Kedokteran tersendiri berdasarkan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No.: 12 Tahun 2011 dan tidak hanya itu terjadi pergantian pejabat struktural baru di FK Unila berdasarkan SK Rektor Universitas Lampung No.: 131/UN26/KP/2011 yaitu

1. Dekan: Dr. Sutyarso, M. Biomed ,

SK Rektor Universitas Lampung No.: 207/UN26/KP/2011 yaitu

1. Pembantu Dekan 1 (Bidang Akademik dan Kerjasama): dr. Muhartono, M.Kes. Sp.PA;
2. Pembantu Dekan 2 (Bidang Umum dan Keuangan): dr. Susianti, M.Sc
3. Pembantu Dekan 3 (Bidang Kemahasiswaan dan Alumni): dr. Masykur Berawi, Sp. A.

Tahun 2013 Pada tanggal 14 Februari tahun 2013 FK Unila terakreditasi A berdasarkan Keputusan BAN-PT No.: 051/SK/BAN-PT/Ak-XV/S/II/2013.

Tahun 2019. Pada tahun 2019 karena masa jabatan Dr. dr. Muhartono, M.Kes. Sp.PA sebagai Dekan FK Unila sudah selesai, terjadi suksesi kepemimpinan FK Unila. Dalam rapat Senat FK Unila terpilihlah pimpinan yang baru dan

dikukuhkan berdasarkan SK Rektor Universitas Lampung No. 93/UN26/KP/2015 yaitu Dr. Dyah Wulan S.R. Wardani, S.K.M, M.Kes (Dekan), dan pengangkatan Wakil Dekan berdasarkan SK Rektor No.: 294/UN26/KP/2015 yaitu Wakil Dekan 1 (Bidang Akademik dan Kerjasama): dr. Fitria Saftarina, M.Sc. Wakil Dekan 2 (Bidang Umum dan Keuangan): Dr. dr. Jhons Fatriyadi Suwandi, M.Kes.Wakil Dekan 3 (Bidang Kemahasiswaan dan Alumni): Dr. dr. Betta Kurniawan, M. Kes.

4.2 Unit Pelayanan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

1. Sub bagian akademik dan Kerjasama

   Sub bagian akademik mengemban tugas dan fungsi layanan tentang pelaksanaan akademik di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Pelaksanaan akademik yang meliputi tahap sarjana dan tahap profesi. Dalam melaksanakan tugasnya subbagian tersebut dibantu oleh beberapa staf dan berkordinasi dengan unit−unit kerja yag di bawahi oleh Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama.

2. Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian

   Sub bagian Perencanaan dan Kepegawaian mengemban tugas dan fungsi layanan tentang administrasi kepegawaian di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Selain itu subbagian ini menjalankan fungsi sebagai pengelolah anggaran dan program pengembangan serta rencana tahunan Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Subagian ini di bawahi oleh Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan.

3. Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni

   Sub bagian Kemahasiswaan dan Alumni mengemban tugas dan fungsi layanan tentang kegiatan kemahasiswaan baik internal ataupun eksternal Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Subbagian ini memberi layanan kepadamahasiswa tentang prosedur administrasi kemahasiswaan dalam minat juga bakat maupun pengembangan kesejateraan mahasiswa. Selain itu, subbagian juga berkoordinasi dengan Ikatan Alumni Fakultas Kedokteran Unila

(IKA FK Unila) dalam tracer study dan data based alumni. Subbagian ini berada dibawah Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni dalam menjalankan tugasnya.

4. Sub Bagian umum dan Keuangan

Kasubag Umum dan Keuangan mengemban tugas dan fungsi layanan tentang proses pengelolaan keuangan, bidang ketatausahaan, bidang kerumahtanggaan dan pengelolaan SIMAK BMN Fakultas. Subbagian ini dibawahi oleh Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan dalam menjalankan tugasnya.

4.3 Sumber Daya Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

Sumber daya pada Fakultas Kedokteran terdiri dari tenaga pendidik yang memberikan pelayanan akademik berupa pengajaran bagi mahasiswa. Berikut jumlah tenaga pendidik pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung:

Tabel 4.1 Jumlah Tenaga pendidik PNS Menurut jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
Profesi Dokter	5	5
S1	1	1
S1/Sp	4	6
S2	8	21
S2/Sp	5	2
S3	4	4
S3/Sp	1	0
Guru Besar	1	1
Jumlah	**29**	**40**

Sumber: Data Tahun 2022

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat 69 tenaga pendidik PNS di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, terdiri dari 29 tenaga pendidik PNS berjenis kelamin laki-laki dan 40 tenaga pendidik PNS berjenis kelamin

perempuan. Tenaga pendidik PNS paling banyak di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan S2 yaitu sebanyak 29 tenaga pendidik PNS, yang tediri dari delapan tenaga pendidik PNS laki-laki dan 21 tenaga pendidik PNS perempuan. Sedangkan tenaga pendidik PNS paling sedikit di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan S3/Sp yaitu sebanyak satu tenaga pendidik, yang terdiri dari satu tenaga pendidik PNS laki-laki.

Tabel 4.2. Jumlah Tenaga Pendidik Non PNS Menurut jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	**Laki-laki**	**Perempuan**	**Jumlah**
Profesi Dokter	4	1	5
S1/Sp	0	0	0
S2	5	3	8
S2/Sp	1	1	2
S3	1	0	1
Jumlah	**9**	**5**	**16**

sumber: Data Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa terdapat 16 tenaga pendidik Non PNS di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, terdiri dari sembilan tenaga pendidik Non PNS berjenis kelamin laki-laki dan lima tenaga pendidik Non PNS berjenis kelamin perempuan. Tenaga pendidik Non PNS paling banyak di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan S2 yaitu sebanyak delapan tenaga pendidik Non PNS, yang tediri dari lima tenaga pendidik Non PNS laki-laki dan tiga tenaga pendidik Non PNS perempuan. Sedangkan tenaga pendidik Non PNS paling sedikit di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan S1/Sp yaitu sebanyak nol tenaga pendidik Non PNS.

Tabel 4.3. Jumlah Tenaga Kependidikan PNS Menurut jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	**Laki-laki**	**Perempuan**	**Jumlah**
SD/ SMP	0	0	0
SMA	4	2	6
D I	0	0	0

Jenjang Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
D III	0	7	7
S 1	6	2	8
S 2	3	1	4
Jumlah	**13**	**12**	**25**

sumber: Data Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat 25 tenaga kependidikan PNS di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, terdiri dari 13 tenaga kependidikan PNS berjenis kelamin laki-laki dan 12 tenaga kependidikan PNS berjenis kelamin perempuan. Tenaga kependidikan PNS paling banyak di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan S1 yaitu sebanyak delapan tenaga kependidikan PNS, yang tediri dari enam tenaga kependidikan PNS laki-laki dan dua tenaga kependidikan PNS perempuan. Sedangkan tenaga kependidikan PNS paling sedikit di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan SD/SMP yaitu sebanyak nol tenaga kependidikan PNS.

Tabel 4.4. Jumlah Tenaga kependidikan Non PNS Menurut Jenjang Kependidikan

Jenjang Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
SD/ SMP	2	0	2
SMA	12	5	17
D I	1	0	1
D III	3	4	7
S 1	4	7	11
S 2	1	1	2
Jumlah	**23**	**17**	**40**

sumber: Data tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa terdapat 40 tenaga kependidikan Non PNS di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, terdiri dari 23 tenaga kependidikan Non PNS berjenis kelamin laki-laki dan 17 tenaga kependidikan Non PNS berjenis kelamin perempuan. Tenaga kependidikan Non PNS paling banyak di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 17 tenaga kependidikan Non PNS, yang tediri dari 12 tenaga kependidikan Non PNS laki-laki dan lima tenaga kependidikan Non PNS perempuan. Sedangkan tenaga kependidikan Non PNS paling sedikit di Fakultas

Kedokteran Universitas Lampung berjenjang pendidikan D1 yaitu sebanyak satu tenaga kependidikan Non PNS berjenis kelamin laki-laki.

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis memberikan gambaran bahwa Infrastruktur berpengaruh signifikan (O= 0.212) terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa secara parsial infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 21.2%. Semakin naik nilai variabel infrastruktur maka akan semakin meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Hasil perhitungan uji t pada variabel infratruktur menunjukkan bahwa hubungan variabel ini adalah 3.005 lebih besar dari 1.96, dan nilai p-*values* 0.003 lebih kecil dari 0.05. dengan respon positif tertinggi pada indikator Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu dengan nilai positif pada petunjuk informasi yang ada pada Fakultas Kedokteran. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terbukti kebenarannya.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis memberikan gambaran bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan (O= 0.145) terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 14.5%. Semakin naik nilai variabel kompetensi maka akan semakin meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Hasil 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. Didukung dengan respon positif tertinggi pada indikator isu emosional yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan terhadap sikap petugas dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis memberikan gambaran bahwa kesadaran berpengaruh signifikan (O= 0.657) terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa secara parsial kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 65.7%. Semakin naik nilai variabel kesadaran maka akan semakin meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Hasil 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. Didukung dengan respon positif tertinggi pada indikator pemahaman yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan terhadap pemahaman petugas tentang alur pelayanan. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kesadaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima.
4. Berdasarkan Hasil Pengujian Varibel secara simultan dapat nilai F signifikan sebesar 0.05 dan nilai Fhitung > Ftabel (474.36.723 > 3.09) dengan probabilitas 0.002 < 0.05. Hal tersebut berarti bahwa infrastruktur, kompetensi dan Kesadaran berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dan disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai pengaruh Infrastruktur, Kompetensi dan Kesadaran terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi petugas dapat memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan.
2. Fakultas Kedokteran harus meningkatkan pelatihan-pelatihan softskill seperti pelatihan mengorasikan *Software* Komputer Seperti *MS Excel* guna meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas Perlu diadakan training *Self Improvement* (Pengembangan Diri) guna meningkatkan kepercayaan diri akan potensi diri dan semangat untuk mengembangakn kemampuan diri.
3. Dapat meningkatkan infrastruktur Ketersediaan dan memperbaiki toilet bagi mahasiswa, memperbaiki tolilet yang tidak bisa di kunci, wastafel bocor

selain itu diharapkan dapat memperbaiki ac yang kurang dingin pada ruang belajar mengajar.

4. Penelitian ini hanya meneliti dalam lingkup terbatas yaitu Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, untuk penelitian selanjutnya dapat meluaskan lingkup penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Akdon, R. 2013. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. In *Bandung: CV. Alfabeta*.

Arikunto, S. 2013. Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. *Jakarta: Rineka Cipta*.

Bungin, B. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua. *Jakarta: Kencana*.

Cognoscenti Consulting Group. 2015. *Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan*. Standart Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015 For Training).

Gaspersz, V. 2001. Total Quality Management. *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*.

Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, *979*(015.1).

Hardjosoedarmo, S. 2006. Total Quality Management. *Yogyakarta: Andi Offest*.

Hasibuan, M. S. P. 2016. Manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: Bumi Aksara*.

Hutapea, P., & Nurianna Thoha, M. B. A. 2008. Kompetensi plus. *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*.

Itay Abuhav. 2017. ISO 9001:2015 A Complete Guide to Quality Management Systems. *Boca Raton, Florida : CRC Press*.

Kotler, P. 2005. Manajamen pemasaran, jilid 1 dan 2. *Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia*.

López-Lemus, J. A. 2021. ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753

Lukman, S. 2000. Manajemen kualitas pelayanan. *Jakarta: Stia Lan Press*.

Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. 2019. Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *9*(1), 69–78. https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.12430

Metri, B. A. 2005. TQM critical success factors for construction firms. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, *10*(2), 61–72. https://doi.org/10.30924/mjcmi

Mieke Rosalina Soegiono, Muhammad Rosiawan, Y. S. 2013. Perancangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2008. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, *2*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.24123/jimus.v2i1

Moenir, A. S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara*.

Nursyamsiah, S. 2013. Terhadap Persepsi Pelanggan Tentang. *Efektif Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, *4*(1), 88–103. https://e-journal.janabadra.ac.id/index.php/jurnalefektif/

Pidarta, M. 2011. Manajemen pendidikan indonesia. *Jakarta: Rineka Cipta*.

Safroni, L. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. *Surabaya: Aditya Media Publishing*.

Sallis, E. 2015. Total Quality Management in Education: Model, Teknik, dan Implementasinya. *Yogyakarta: IRCiSoD*.

Setyawan, D. S. 2004. Manajemen Pemerintahan Indonesia. *Jakarta: Djambatan*.

Singarimbun, M. E. S. 2019. Metode penelitian survai. *Jakarta: LP3ES*.

Siregar, S. 2013. Metode penelitian kuantitatif. *Jakarta: Kencana*.

Siti Yulianah M. Yusuf, SE., M. 2017. ciri-ciri atau keistimewaan tambahan. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta*, *3*(2), 1–9. https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v7i1

Soekanto, S. 1982. Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum. *Jakarta: Rajawali*, *152*.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Bandung: CV. Alfabeta*.

Syukur, F. 2011. Manajemen Pendidikan Berbasis pada Madrasah. *Semarang: PT Pustaka Rizki Putra*.

Tjiptono, F. 2004. Manajemen Jasa Edisi Ketiga. *Yogyakarta: Andi Offest*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. Service, quality & satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offest*.

Triguno. 2004. Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja. *Jakarta: Golden Terayon Press*.

Wibowo, W., & Phil, M. 2016. Manajemen kinerja. *Jakarta:PT Rajagrafindo Persada*.

Witara, K. 2018. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan lmplementasinya. *Jawa Barat: CV Jejak*, 173.

Undang Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan

Website

http://dinamikaconsulting.com/perkembangan-iso-9001hingga-sampai-versi-90012015/, diakses pada tanggal 21 Desember 2020, pukul 11:33 WIB.

http://www.pa-polewali.net.>ISO_9001:2015.pdf, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/, diakses pada tanggal 15 Juni 2019.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, http://kbbi.web.id/pengaruh.html, diakses pada 15 September 2021