

**ANALISIS KOMPARATIF IMPELEMNTASI PROGRAM TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN (STUDI KASUS  
PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH DAN  
RUMAH SAKIT LANCANG KUNING)**

**Oleh :**

**Jackson Paulus Pardede**

**Pembimbing : Sri Indarti dan Iwan Nauli Daulay**

*Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

*Email : [jacksonpaupard@gmail.com](mailto:jacksonpaupard@gmail.com)*

*Comparative Analysis Of Implementation Total Quality Management (TQM)  
Program And Satisfaction Of Inpatient And Outpatient (A Case Study  
In Hospital Of Bina Kasih And Hospital Of  
Lancang Kuning Pekanbaru - Riau)*

**ABSTRACT**

*This study aims to find out the Program Implementation Differences Total Quality Management (TQM) applied by each hospital, and Satisfaction Inpatient and Outpatient. The population in this study all employees and all inpatients and outpatients. The dependent variable in this study is Total Quality Management (TQM), while the independent variable is Satisfaction of Inpatient and Outpatient. For the determination of the sample using the formula slovin research. This study used two sampling techniques. First to determine the number of samples Inpatient using accidental sampling technique, while to determine the number of samples Employees and Outpatient with Purposive Random Sampling technique. Methods of data processing using comparative analysis, one way ANOVA test (ANOVA test), and t-test. 21:00 SPSS software version. The results showed that there are differences in Program Implementation of Total Quality Management (TQM) and there is a significant difference between satisfaction Inpatient and Outpatient Patient Satisfaction at Bina Kasih Hospital and the Hospital of Lancang Kuning.*

*Keywords: Total Quality Management (TQM), Satisfaction Inpatient and Outpatient Patient Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Saat ini globalisasi telah menjangkau seluruh aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk

dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan (Kuat Ismanto, 2009:87). Perusahaan dapat unggul

dalam persaingan global yaitu dengan kualitas (*quality*). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Fandy Tjiptono, 2006:51).

Dahulu fungsi rumah sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi suatu pusat kesehatan. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit dijadikan tumpuan sistem rujukan medis, khususnya dalam masalah penyembuhan dan pemulihan kesehatan perorangan. Untuk memacu pemerataan pembangunan sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan dan permintaan masyarakat. Pelayanan kesehatan masih tetap hak warga Negara. (UU No.23/1992).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena pasien yang puas akan terus menggunakan jasa pilihannya, sebaliknya pasien merasa tidak puas akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien

yang lebih banyak serta kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

**Tabel 1**  
**Hasil Pra Survey Variabel**  
**Kepuasan Pasien Rawat Inap dan**  
**Rawat Jalan Pada Rumah Sakit**  
**Bina Kasih Pekanbaru Pada**  
**Tahun 2016**

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien Rawat Inap					Total	Kepuasan Pasien Rawat Jalan					Total
		Pilihan Jawaban (Orang)						Pilihan Jawaban (Orang)					
		SS	S	CS	TS	STS		SS	S	CS	TS	STS	
1	Saudara merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Bina Kasih	0	7	11	0	0	18	2	13	5	0	0	20
2	Saudara bersedia merekomendasikan Rumah Sakit Bina Kasih terhadap pihak lain	0	9	11	1	0	21	2	15	3	0	0	20
3	Saudara bersedia berkunjung ke Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru untuk berobat	0	9	12	0	0	21	2	16	2	0	0	20
Total		0	25	34	1	0	60	6	44	10	0	0	60
Persentase		0%	41,7%	56,7%	1,7%	0%	100%	10%	73,3%	16,7%	0%	0%	100%

**Sumber:** Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 1 diatas tampak hasil tanggapan dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Kasih berdasarkan indikator kepuasan pasien rawat inap. Pada Rumah Sakit Bina Kasih menunjukkan bagaimana kurang maksimal kepuasan pasien rawat inap disana, terlihat dari masih banyaknya jawaban “Cukup Setuju” daripada jawaban “Setuju” yaitu 56,7%. Rumah Sakit ini kurang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien rawat inap.

Selain itu berdasarkan tabel 1 diatas tampak hasil tanggapan dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih berdasarkan indikator kepuasan pasien rawat jalan. Pada Rumah Sakit Bina Kasih menunjukkan bagaimana sudah maksimal kepuasan pasien rawat

jalan disana, terlihat dari sudah banyak jawaban “Setuju” daripada jawaban “Cukup Setuju” yaitu 73,3%. Jika dibandingkan dapat dilihat dari tabel 1 maka hasil pra riset sementara di Rumah Sakit Bina Kasih adalah kepuasan pasien rawat jalan lebih baik dari pada kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban “Setuju” pada kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan pada 73,3% sedangkan pada kepuasan pasien rawat jalan hasil jawaban “Setuju” menunjukkan pada 41,7%.

**Tabel 2**  
**Hasil Pra Survey Variabel**  
**Kepuasan Pasien Rawat Inap dan**  
**Rawat Jalan Pada Rumah Sakit**  
**Lancang Kuning Pekanbaru Pada**  
**Tahun 2016**

No.	Pertanyaan	Kepuasan Pasien Rawat Inap					Total	Kepuasan Pasien Rawat Jalan					Total
		Pilihan Jawaban (Orang)						Pilihan Jawaban (Orang)					
		SS	S	CS	TS	STS		SS	S	CS	TS	STS	
1	Seberapa merasa puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit di Rumah Sakit Bina Kasih	2	9	7	0	0	18	0	8	11	0	0	20
2	Seberapa merasa puas, udasikan Rumah Sakit Bina Kasih terhadap rumah sakit lain	1	15	5	0	0	21	2	10	8	0	0	20
3	Seberapa berkesan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru untuk berobat	1	13	7	0	0	21	0	10	10	0	0	20
Total		4	37	20	0	0	60	2	28	30	0	0	60
Persentase		6,67%	61,7%	33,3%	0%	0%	100%	3,3%	46,7%	50%	0%	0%	100%

**Sumber: Data Olahan, 2016**

Berdasarkan tabel 3 diatas tampak hasil tanggapan dari pasien rawat inap di Rumah Lancang Kuning berdasarkan indikator kepuasan pasien rawat inap. Pada Rumah Sakit Lancang Kuning menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap disana, terlihat

dalam kondisi yang memuaskan dimana jawaban “Setuju” lebih banyak daripada jawaban “Cukup Setuju” yaitu 61,7%. Rumah Sakit ini terlihat mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien rawat inap.

Selain itu berdasarkan tabel 2 diatas tampak hasil tanggapan dari pasien rawat jalan di Rumah Lancang Kuning berdasarkan indikator kepuasan pasien rawat jalan. Pada Rumah Sakit Lancang Kuning menunjukkan bagaimana kurang maksimal kepuasan pasien rawat jalan disana, terlihat dari masih banyaknya jawaban “Cukup Setuju” daripada jawaban “Setuju” yaitu 50%. Rumah Sakit ini belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien rawat inap.

Jika dibandingkan dapat dilihat pada tabel 2 maka hasil pra riset sementara di Rumah Lancang Kuning adalah kepuasan pasien rawat inap lebih baik dari pada kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban “Setuju” pada kepuasan pasien rawat inap menunjukkan pada 61,7% sedangkan pada kepuasan pasien rawat jalan hasil jawaban “Setuju” menunjukkan pada 46,7%.

Pada penelitian ini penulis membatasi variabel yang akan diteliti. Pada program pengimplementasian *Total Quality Management* (TQM) terdapat 7 program yang dapat diteliti, namun karena Rumah Sakit Bina Kasih ini memiliki keterbatasan maka penulis hanya mengambil 3 program dari 7 program pengimplementasian TQM. Dalam hal ini pasien merupakan konsumen di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalahnya adalah sebagai

berikut : 1) Bagaimana penerapan program *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru? 2) Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap dan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning? 3) Apakah terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih? 4) Apakah terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Lancang Kuning? 5) Apakah terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning? 6) Apakah terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning?

Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui bagaimana penerapan program *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. 2) Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap dan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning. 3) Untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih. 4) Untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning. 5) Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat

kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning. 6) Untuk mengetahui antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Total Quality Management* (TQM)

Manajemen kualitas (*quality management*) atau manajemen kualitas terpadu (*total quality management* = TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus-menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Vincent Gaspersz, 2006:6).

TQM (*total quality management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. *Total Quality Management* adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Fandy Tjiptono, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelum-sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Sedangkan definisi lain, menerangkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
2. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
3. Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.

### **Pengukuran (Indikator) Kepuasan Pelanggan**

Adapun atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1). Merasa puas dengan harga produk yang dijual.
- 2). Merasa puas dengan layanan yang diberikan.
- 3). Merasa puas dengan informasi tentang produk yang dijual.

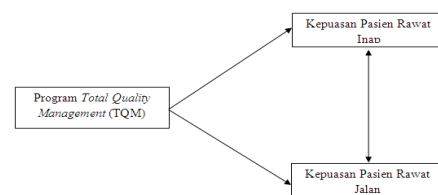
Dengan kata lain jika ketiga atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan tersebut dapat terpenuhi, maka kita dapat memperkirakan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan yang akan diteliti. Dalam hal ini adapun kepuasan pelanggan yang akan diteliti adalah kepuasan pasien. Jadi jika pasien merasa puas dengan produk yang dijual, pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, pasien merasa puas dengan informasi tentang produk yang dijual, maka kita akan dapat mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien dari kedua rumah sakit ini.

### **Hipotesis**

Penelitian yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan komparatif. Untuk penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis (Suharsimi, 2010). Kemudian untuk penelitian komparatif adapun hipotesisnya adalah pertama diduga terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kahi Pekanbaru. Kedua diduga terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien rawat inap dan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. Ketiga diduga terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan rawat inap di Rumah Sakit Bina Kasih dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lancang Kuning. Keempat diduga terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lancang Kuning.

### **Model Penelitian**

**Gambar 1**  
**Model Penelitian**



**Sumber:** Data Olahan, 2016

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan

historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah karyawan, jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan selama 5 tahun terakhir, jumlah pasien pasien rawat inap dan rawat jalan selama 5 bulan terakhir pada tahun 2016. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru – Riau.

Untuk pengukuran pengimplementasian *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan dirumah sakit tersebut dengan jumlah 123 orang dan pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan dirumah sakit tersebut dengan jumlah 121 orang. Kemudian pada pengukuran kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat inap dirumah sakit tersebut dengan jumlah hasil rata-rata selama 5 bulan terakhir sebanyak 2.699 pasien, dan pada pengukuran kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat jalan dirumah sakit tersebut dengan jumlah hasil rata-rata selama 5 bulan terakhir sebanyak 2.112 pasien.

Sementara pada pengukuran pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat inap dirumah sakit tersebut dengan jumlah hasil rata-rata selama 5 bulan terakhir

sebanyak 2.158 pasien, dan pada pengukuran kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit tersebut dengan jumlah hasil rata-rata selama 5 bulan terakhir sebanyak 2.238 pasien.

## **Operasional Variabel**

### **Variabel Dependen**

#### ***Total Quality Management* (TQM)**

Variabel *Total Quality Management* (TQM) diukur dengan sejauh mana kinerja karyawan dalam menjalankan program-program *Total Quality Management* (TQM) yang dirancang oleh pihak Rumah Sakit.

### **Variabel Independen**

#### **Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan**

Pada Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan yang menjadi tolak ukur adalah sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap dan rawat jalan disaat melakukan pengobatan ke Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.

### **Analisis Data**

#### **Metode Statistitik Deskriptif**

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi. Yang termasuk didalamnya diantaranya ialah rata-rata (Jonathan Sarwono, 2006:138). Untuk mengetahui data responden, terlebih dahulu peneliti mencari data tersebut dengan metode survey.

## Uji Instrument Uji Validitas

Valid berarti instrument yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012). Pengujian ini berfungsi untuk menunjukkan tingkat kemampuan alat pengukur agar dapat memberikan apa sasaran pokok penguuran. Tujuan dari pengujian ini adalah agar data yang diambil benar-benar valid, yakni mengukur apa yang hendak diukur. Kuesioner riset dikatakan valid apabila instrument tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti.

## Uji Reabilitas

Instrumen yang reliable adalah Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012). Dengan menggunakan instrument yang valid dan realibel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan realibel pula.

## Analisis Komparatif

### Pengertian Analisis Komparatif

Analisis komparatif adalah Analisis yang bersifat membandingkan. Analisis ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada Analisis ini variabelnya masih mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

## Hipotesis Penelitian Komparatif

Hipotesis pada penelitian komparatif menggunakan hipotesis komparatif. Hipotesis komparatif adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah komparatif, pada rumusan ini variabelnya sama tapi populasi atau sampelnya yang berbeda, atau keadaan itu terjadi pada waktu yang berbeda.

## Uji One Way Anova (Uji Anova)

Uji one way Anova atau anova satu jalur adalah satu uji yang digunakan menggunakan software SPSS for windows. Anova merupakan singkatan dari "analysis of varian" yang merupakan salah satu uji komparatif yang digunakan untuk menguji perbedaan mean (rata-rata) data lebih dari dua kelompok. Untuk melakukan uji Anova, harus dipenuhi beberapa asumsi, yaitu:

1. Sampel berasal dari kelompok yang independen
2. Varian antar kelompok harus homogen
3. Data masing-masing kelompok berdistribusi normal

## Uji T-Test

Pengujian hipotesis menggunakan t-test. Terdapat beberapa rumus t-test yang digunakan untuk pengujian, dan berikut ini diberikan pedoman penggunaannya (Sugiyono, 2012).

- a) Bila jumlah anggota  $n_1 = n_2$  dan varian homogen ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) maka dapat digunakan rumus t-test baik untuk *separated*, maupun *pool varian* (rumus 1 dan 2). Untuk melihat harga t tabel digunakan  $dk = n_1 + n_2 - 2$
- b) Bila  $n_1 \neq n_2$ , varian homogen ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) dapat digunakan t-

test dengan *pooled varian* (rumus 2). Derajat kebebasannya (dk) =  $n_1 + n_2 - 2$

- c) Bila  $n_1 = n_2$ , varian tidak homogeny ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) dapat digunakan rumus 1 dan 2; dengan dk =  $n_1 - 1$  atau dk =  $n_2 - 2$ . Jadi dk bukan  $n_1 + n_2 - 2$
- d) Bila  $n_1 \neq n_2$ , dan varian tidak homogen ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ). Untuk ini digunakan t-test dengan separated varian, rumus 1. Harga t sebagai pengganti t-tabel dihitung dari selisih harga t-tabel dengan dk ( $n_1 - 1$ ) dan dk ( $n_2 - 2$ ) dibagi dua dan kemudian ditambahkan dengan harga t yang terkecil.
- e) Bila sampel berkorelasi/berpasangan, misalnya membandingkan sebelum dan sesudah treatment atau perlakuan, atau, membandingkan kelompok control eksperimen, maka digunakan t test sampel *related* (Rumus 3)

Rumus 1 (Separates Varian) :

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{s_1^2 + s_2^2}{n_1 + n_2}\right)}}$$

Rumus 2 (Polled Varian) :

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_2 - 1)s_1^2 + (n_1 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}}$$

Rumus 3 (Untuk sampel berpasangan/related) :

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}}\right)\left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}}\right)}}$$

Keterangan:

- $S_{gab}$  = varians gabungan
- $n_2$  = jumlah sampel 2
- $S_1^2$  = varians sampel 1
- $\bar{x}_1$  = rata-rata sampel 1
- $S_2^2$  = varians sampel 2
- $\bar{x}_2$  = rata-rata sampel 2
- $n_1$  = jumlah sampel 1

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada karyawan sebagai pihak pelaksana program *Total Quality Management* (TQM) dan kepada pasien rawat inap dan pasien rawat jalan sebagai pihak yang merasakan Kepuasan Pasien. Dengan demikian adapun identitas responden terbagi menjadi dua yaitu identitas responden karyawan dan identitas responden dari pasien rawat inap dan rawat jalan baik di Rumah Sakit Bina Kasih maupun di Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.

### Uji Instrument

#### Uji Validitas

#### Uji Validitas TQM Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas TQM Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru**



Indikator variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Total Quality Management (TQM)	1	0,351	0,2656	Valid
	2	0,648	0,2656	Valid
	3	0,422	0,2656	Valid
	4	0,469	0,2656	Valid
	5	0,633	0,2656	Valid

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan data pada tabel 5 diatas, diketahui bahwa nilai r hitung dari indikator *Total Quality Management* (TQM) lebih besar dari r tabel (0,2656). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dari pernyataan tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam penelitian ini adalah valid.

### Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru**

Indikator variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien Rawat Inap	1	0,621	0,2006	Valid
	2	0,674	0,2006	Valid
	3	0,728	0,2006	Valid
	4	0,453	0,2006	Valid
	5	0,443	0,2006	Valid
Kepuasan Pasien Rawat Jalan	1	0,392	0,2006	Valid
	2	0,761	0,2006	Valid
	3	0,630	0,2006	Valid
	4	0,636	0,2006	Valid
	5	0,556	0,2006	Valid

Sumber: Data Olahan, 2016

### Uji Reabilitas Uji Reliabilitas TQM Pada Rumah Sakit Bina Kasih

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas TQM Pada Rumah Sakit Bina Kasih**

Cronbach alpha	N of Item
0,735	30

Sumber: Data Olahan, 2016

Dari tabel 7 diatas diketahui nilai reliabilitas variabel *Total Quality Management* (TQM) berada diatas 0,6 yaitu sebesar 0,736. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru**

Pasien	Cronbach Alpha	N of Item
Rawat Inap	0,784	30
Rawat Jalan	0,796	30

Sumber: Data Olahan, 2016

Dari tabel 8 diatas diketahui nilai reliabilitas variabel Kepuasan Pasien pada pasien rawat inap dan rawat jalan berada diatas 0,6 yaitu sebesar 0,784 dan 0,796. Artinya bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

### Uji Validitas TQM Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Validitas TQM Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru**

Indikator variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Total Quality Management (TQM)	1	0,351	0,2656	Valid
	2	0,583	0,2656	Valid
	3	0,462	0,2656	Valid
	4	0,678	0,2656	Valid
	5	0,500	0,2656	Valid

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan data pada tabel 5.28 diatas, diketahui bahwa nilai r hitung dari indikator *Total Quality*

*Management* (TQM) lebih besar dari r tabel (0,2656). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dari pernyataan tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam penelitian ini adalah valid.

### Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru**

Indikator variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien Rawat Inap	1	0,509	0,2006	Valid
	2	0,635	0,2006	Valid
	3	0,406	0,2006	Valid
	4	0,541	0,2006	Valid
	5	0,637	0,2006	Valid
Kepuasan Pasien Rawat Jalan	1	0,481	0,2006	Valid
	2	0,398	0,2006	Valid
	3	0,435	0,2006	Valid
	4	0,563	0,2006	Valid
	5	0,583	0,2006	Valid

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan data pada tabel 10 diatas, diketahui bahwa nilai r hitung dari semua indikator lebih besar dari nilai r tabelnya (0,2006) baik responden pasien rawat inap maupun responden pasien rawat jalan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dari pertanyaan tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan dalam penelitian ini adalah valid.

### Uji Reliabilitas TQM Pada Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas TQM Pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

Cronbach alpha	N of Item
0,703	30

Sumber: Data Olahan, 2016

Dari tabel 11 diatas diketahui nilai reliabilitas variabel *Total Quality Management* (TQM) berada diatas 0,6 yaitu sebesar 0,703. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

Pasien	Cronbach Alpha	N of Item
Rawat Inap	0,751	30
Rawat Jalan	0,723	30

Sumber: Data Olahan, 2016

Dari tabel 5.31 diatas diketahui nilai reliabilitas variabel Kepuasan Pasien pada pasien rawat inap dan rawat jalan berada diatas 0,6 yaitu sebesar 0,751 dan 0,723. Artinya bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

### Uji Statistik Uji T-test TQM pada Rumah Sakit Bina Kasih dan TQM pada Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 13**  
**Hasil Uji T-test TQM pada Rumah Sakit Bina Kasih dan TQM pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means							
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
Nilai Interval	Equal variance assumed	3,963	,049	-3,402	108	,171	-.269	,079	-.426	-.112
	Equal variances not assumed			-3,402	102,949	,171	-.269	,079	-.426	-.112

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 13, Dari hasil uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,049 artinya bahwa TQM pada Rumah Sakit Bina Kasih lebih rendah dibandingkan TQM pada Rumah Sakit Lancang Kuning. Dimana nilai  $t_{hitung}$  -3,402 (anaikan tanda minus) lebih besar dari  $t_{tabel}$  2,608 dengan signifikan 0,001 lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ( $H_0$ ) diterima, artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara TQM pada Rumah Sakit Bina Kasih dan TQM pada Rumah Sakit Lancang Kuning.

### Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih

**Tabel 14**  
**Hasil Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df.	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nilai Interval	Equal variances assumed	.861	.355	-3,149	190	.002	-2,646	.0840	-4,303	-.0988
	Equal variances not assumed			-3,149	189,845	.002	-2,646	.0840	-4,303	-.0988

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 14, hasil uji t nilai  $t_{hitung}$  sebesar -3,149 (negatif) artinya bahwa Kepuasan Pasien pada Rawat Jalan lebih tinggi dibandingkan Kepuasan Pasien pada Rawat Inap. Dimana nilai  $t_{hitung}$  -3,149 (abaikan tanda minus) lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985 dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

### Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 15**  
**Hasil Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df.	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nilai Interval	Equal variances assumed	.018	.893	3,103	190	.002	.2271	.0732	.0827	.3714
	Equal variances not assumed			3,103	189,938	.002	.2271	.0732	.0827	.3714

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 15, hasil uji t nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,103 artinya bahwa Kepuasan Pasien pada Rawat Jalan lebih tinggi dibandingkan Kepuasan Rawat Inap. Dimana nilai  $t_{hitung}$  3,103 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985 dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jadi baik pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning sama-sama memiliki perbedaan yang signifikan antara kedua rumah sakit tersebut.

### Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 16**  
**Hasil Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df.	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nilai Interval	Equal variances assumed	.100	.750	-3,185	190	.002	-.2470	.0778	-.4015	-.0944
	Equal variances not assumed			-3,185	186,734	.002	-.2470	.0778	-.4015	-.0944

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 16, hasil uji t nilai  $t_{hitung}$  sebesar -3,185 (negatif) artinya bahwa Kepuasan Pasien pada Rawat Inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning lebih tinggi dibandingkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih. Dimana nilai  $t_{hitung}$  -3,185 (abaikan tanda minus) lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985 dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning.

### Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning

**Tabel 17**  
**Uji T-test Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	2,175	,142	3,057	190	,003	,2438	,0797	,0869	,4010
Equal variances not assumed			3,057	186,217	,003	,2438	,0797	,0869	,4010

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 17, hasil uji t nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,057 artinya bahwa Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning lebih tinggi dibandingkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih. Dimana nilai  $t_{hitung}$  3,057 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985 dengan signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien

Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning.

### Pembahasan

#### 1. Komparatif Implementasi Program *Total Quality Management* (TQM) Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Sakit Lancang Kuning

Terdapat perbedaan yang signifikan antara implementasi program *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Sakit Bina Kasih dan *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Sakit Lancang Kuning

#### 2. Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap dan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Rumah Sakit harus memikirkan pentingnya program pelayanan dan selalu melakukan perbaikan terus-menerus terhadap segala aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengutamakan kepuasan pasien.

#### 3. Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap dan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.

#### **4. Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning lebih baik jika dibandingkan dengan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih. Hal itu tergambar pada nilai mean untuk kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning lebih besar dibandingkan nilai mean untuk kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih, yaitu  $3,483 > 3,235$ . Jadi tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih lebih baik daripada tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lancang Kuning.

#### **5. Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning**

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rawat jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih lebih baik jika dibandingkan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning. Hal itu tergambar pada nilai mean untuk kepuasan

pasien rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih lebih besar dibandingkan nilai mean untuk kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning, yaitu  $3,500 > 3,256$ . Jadi tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning lebih baik daripada tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

1. Terdapat perbedaan yang signifikan implementasi program *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Terdapat Perbedaan yang signifikan antara tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Terdapat Perbedaan yang signifikan antara tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Kasih dan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru.

#### **Saran**

- a) Rumah Sakit perlu mempertimbangkan masukan dari pasien karena dari masukan tersebut dapat diketahui apa yang

- dibutuhkan dan diinginkan pasien.
- b) Rumah Sakit hendaknya memperhatikan aspek-aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien. Rumah Sakit harus lebih meningkatkan disiplin dalam jadwal kunjungan tenaga medis dan keterbukaan dan etika yang baik dalam berbicara serta empati terhadap yang dirasakan pasien dari pihak rumah sakit akan memberikan kenyamanan bagi pasien.
- c) Peneliti menyarankan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada pasien rawat inap secara merata tanpa membedakan-bedakan dengan tidak mengabaikan kualitas pada pasien rawat jalan. Sehingga tercipta Rumah Sakit yang berkualitas dan memenuhi misinya masing-masing dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Asrul. 2006. *Mutu Pelayanan Kesehatan*; PT. Gramedia, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Bina Aksara, h. 94.
- Dale, M. 2006. *Developing Management Skill* (Terjemahan), Jakarta: PT. Gramedia.
- Dutka, Alan. 2008. *AMA Hand Book For Costumer Satisfaction*. MTC. Business Book, Lincolnwood. Linois.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L., Pauls, S. 2006. *Implementing Total Quality*, New Jersey: Prentice Hill
- Hasmi, K. 2006. *Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, [www.isisigma.com](http://www.isisigma.com), September 2015
- Ishikawa, Kaoru. 2006. *Tehnik Penuntun Pengendalian Mutu*, edisi III, Jakarta: PT. Mediatama Sarana Perkasa.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi Kedua Belas, Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Air Lines di Bandara Polonia*, Universitas Sumatera Utara, Jurnal Manajemen.
- Oliver, Riserd L. 2014. *Satisfaction Perspective of The Consumer*, Singapore: Mc. Grown, Hill Education.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISA, h. 51-52.
- Rahmad, Fajri Zih. 2011. Penerapan *Total Quality Management* serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja

Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal, Skripsi Strata Satu (S1), Institut Agama Islam Walisongo, Semarang.

Render, Barry dan Jay Heizer. 2006. *Operation Management (Manajemen Operasi)*. Edisi Ketiga, Jakarta: Salemba Empat.

Setyawati, Indah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Words Of Mouth (WOM) Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Wira Tamtama Semarang, Tesis Magister, Universitas Diponegoro, Semarang.