PENGARUH IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS SE-KOTA PAYAKUMBUH

Azizah Safitri[1)], Samsir[2)], Iwan Nauli Daulay[2)]
1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau
2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau
Email : azizahsafitri65@gmail.com

The Effect Of Quality Management Implementation On Employee Performance In Payakumbuh Healt Centers

ABSTRACT

This study aims to look at the effect of quality management implementation on employee performance in Payakumbuh healt centers. The population in this study includes all employee at healt centers, totaling 312 people. The sample taking technique was using purposive sampling so obtained sample of 175 respondents. The dependent variable (Y) in this study was employee performance the independent variable is customer focus (X1), education and training (X2), continuous emprowerment (X3) amd teamwork (X4). The analisys method was multippled regression linier berganda. For data processing was using SPSS 23. The results showed that There significant effect of customer focus on the employee performance, there significant effect of education and training on the employee performance, there significant effect of continuous emprowerment on the employee performance and there significant effect of teamwork on the employee performance.

Keywords : quality management, customer focus, education and training, continuous emprowerment, employee performance

PENDAHULUAN

Pengaruh Globalisasi yang terjadi dalam dunia industri saat ini telah mengakibatkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu maka perusahaan dituntut untuk dapat terus melakukan perkembangan sehingga mampu menghadapi persaingan bisnis yang ada. Dalam persaingan bisnis, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting. Perusahaan dalam bidang jasa memenuhi kebutuhan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas pelayanan, harga, serta penampilan produk atau kinerja (Aji dan Afrianto, 2018).

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis. Sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi.

Mencapai tujuan suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja dan kinerja (Potu, 2013)

Suatu instansi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap instansi dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat dalam instansi tersebut. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi tersebut (Triastuti, 2018). Pengukuran kinerja perusahaan yang terlalu ditekankan pada sudut pandang finansial sering menghilangkan sudut pandang lain yang tentu saja tidak kalah pentingnya. Seperti pengukuran kepuasan pelanggan dan proses adaptasi dalam suatu perubahan sehingga dalam suatu pengukuran kinerja diperlukan suatu keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan pengukuran kinerja non finansial. Keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan non finansial ini akan dapat membantu perusahaan dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerjanya secara keseluruhan (Sampurno, 2010).

Menurut Mangkunegara (2009) Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya apabila kinerja pegawai rendah maka tujuan organisasi akan sulit dicapai.

Masalah-masalah empiris yang menyangkut dengan kinerja pegawai, diantaranya adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pekerjaan yang menumpuk yang belum bisa diselesiakan pada waktunya. Permasalahan yang menyangkut kemampuan pegawai harus segera diselesaikan dengan baik. Keterbatasan pegawai yang handal, yang menguasai operasional merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja. Jika budaya organisasi baik maka meningkatkan kinerja pegawai dan akan menyumbangkan keberhasilan pada perusahaan (Ariyanti, 2014).

Manajemen kualitas (*quality management*) atau manajemen kualitas terpadu *(Total Quality Mnagement)* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Sistem Manajemen mutu merupakan

sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau di spesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem Manajemen Mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar (Gaspersz, 2011).

Menurut Wijayani dan Mulyani (2017) *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah sistem yang dirancang dan dikembangkan sehingga menjadi sebuah proses pendekatan yang dilakukan oleh perusahan dalam menjalankan usahanya, untuk memaksimalkan daya saing dengan berbagai macam cara seperti adanya peningkatan dan perbaikan dalam hal produk atau jasa yang dihasilkan beserta SDM, proses produksi dan keadaan lingkungannya. TQM merupakan suatu ilmu untuk menggabungkan upaya pembangunan, pemeliharaan, dan peningkatan mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi untuk menghasilkan produk yang lebih ekonomis serta terpenuhinya kepuasaan konsumen.

Pendekatan TQM tidak hanya dapat diterapkan pada perusahaan manufaktur saja, melainkan TQM juga dapat diterapkan pada perusahaan jasa (Adhiputra,2018). Goetsch dan Davis mengemukakan ada sepuluh karakteristik TQM yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu : fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Tjiptono dan Diana, 2003).

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan disebutkan pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan Nasional. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini didasarkan oleh salah satu kebutuhan dasar manusia yaitu kesehatan. Menurut Depkes RI 1991 Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam kegiatan pokok.

Pada saat ini ketatanya persaingan yang semakin selektif mengharuskan puskesmas sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dasar untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini sesuai dengan harapan atau belum.

Dengan demikian puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningktakan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memnerikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Tabel 1 Data Pra Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Se-Kota Payakumbuh

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pegawai puskesmas memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.	-	-	1	32	15
2.	Waktu pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien sangat cepat.	-	-	13	26	9
3.	Pasien merasa pegawai puskesmas sudah sangat sopan dan santun dalam melayani pasien.	-	-	3	33	12
4.	Pegawai dapat menerima seluruh pasien dari semua kalangan dengan baik.	-	-	1	25	21
5.	Pasien sangat puas dengan kinerja pegawai	-	-	10	29	9
6.	Pasien berkeinginan memberikan rekomendasi puskesmas kepada pasien lain	-	-	4	34	10
7.	Pasien memiliki keinginan untuk kembali berobat di puskesmas	-	-	2	32	14
	Total			34	211	90
	Persentase (%)			34%	211%	90%

Sumber : *Pra survei pada puskesmas se-kota Payakumbuh, 2020*

Berdasarkan pra survei yang dilakukan, pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas. Pegawai puskesmas memberikan pelayanan yang baik, sopan dan santun kepada seluruh pasien dari semua kalangan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat kualitas kinerja pegawai adalah fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan kerjasama tim karena puskesmas merupakan salah satu organisasi dalam bidang jasa yang mengutamakan pelayanan. Untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat setiap pegawai harus mampu meningkatkan kinerja dan memperbaiki kualitas secara terus menerus.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Munizu (2010) fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 29%. Hal ini berarti bahwa perusahaan yang semakin fokus dalam melayani pelanggan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Arianto dan Raharjo (2017) menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pendidikan dan pelatihan menjadi istrumen penting untuk mencapai peningkatan dalam kinerja karyawan karena membentuk pemahaman karyawan tentang pekerjaan. Amarullah dan Sudaryanto (2017) membuktikan kerjasama tim mempunyai pengaruh besar terhadap kinerja karyawan karena dengan kerjasama yang baik akan menimbulkan keharmonisan sesama pekerja sehingga dapat saling menolong antar pekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti akan menitikberatkan penelitian pada manajemen kualitas dan kinerja pegawai dengan judul **Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Se-Kota Payakumbuh.**

TINJAUAN PUSTAKA

Fokus Pada Pelanggan

Dalam konsep manajemen kualitas tidak hanya bermakna kesesuiaan dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dari perusahaan tersebut yang biasanya diartikan dengan kualitas. Hal ini berarti bahwa semakin fokus dalam melayani pelanggan mampu mendorong meningkatnya kinerja yang dicapai oleh karyawan (Ilmansyah, 2015).

Pendidikan Dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah pemberian kesempatan kepada pegawai untuk belajar dan menambah pengetahuan/ ilmu yang dimiliki. Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Perusahaan hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada karyawannya sehingga perusahaan tersebut tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan bertujuan untuk menyesuikan dan meningkatkan tugas atau pekerjaan dengan kemampuan keterampilan dan keahlian dari setiap karyawan serta merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai kegiatan pengenalan terhadap pekerjaan tertentu bagi yang bersangkutan. Baik tidaknya kinerja karyawan akan mempengaruhi kestabilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Alhundri dan Heriyanto, 2015).

Pendidikan dan pelatihan sangat penting diberikan kepada setiap karyawan. Setiap organisasi harus mempersiapkan program yang berisi kegiatan untuk dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia, supaya organisasi ataupun perusahaan bisa bertahan dan berkembang sesuai dengan lingkungan organisasi.

Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Perbaikan berkelanjutan dapat mengatur perencanaan, pengorganisasian dan dapat memberikan petunjuk dalam mempromosikan kinerja karyawan, pelatihan dan penilaian kinerja menjadi lebih terurkur dalam mewujudkan kebutuhan kinerja setiap harinya. Semakin besar perusahaan melakukan perbaikan berkesinambungan dengan baik dan memadai untuk karyawan, maka akan semakin baik juga kinerja karyawan (Ilmansyah, 2015).

Setiap produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan memanfaatkan proses - proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu di perbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.

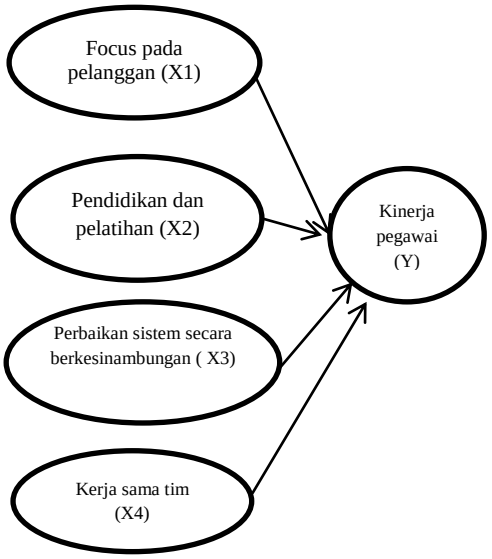
Kerjasama Tim

Kerjasama tim adalah kemitraan atau hubungan yang dijalin dan dibina dengan baik antar pegawai, pengguna jasa dan masyarakat sekitarnya. Kerjasama tim yang dibangun sangat baik oleh seluruh pegawai berpengaruh baik terhadap kinerja dan juga membawa pengaruh positif kinerja sesama pegawai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diatin, dkk (2006) organisasi yang menerapkan unsur kerjasama tim akan meningkatkan kinerja dari pegawai yang ada di dalam nya karena memungkinkan terjadinya pembagian tugas sehingga akan semakin efektif dan efisien dalam pelaksanaan nya.

Kinerja

Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memilki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan haruslah dapat memberikan konstribusi yang penting bagi perusahaan dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan

Gambar 1 Model penelitian



Sumber : Amarullah (2017), Ariyanto (2017), Ilmansyah (2015).

Hipotesis penelitian:

H1 : Fokus pada Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

H2 : Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

H3 : Perbaikan System Secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

H4 : Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas se- Kota payakumbuh yaitu Ibuh, Parit Rantang, Tarok, Lampasi, Payolansek, Tiakar, Air Tabit dan Padang Karambia.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/

subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2008). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai puskesmas kota Payakumbuh yang berjumlah 312 orang.

Sampel

Sampel adalah objek pengamatan yang dipilih dari populasi, sehingga sampel merupakan bagian dari populasi dan mencerminkan karakteristik populasinya. Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan menggunakan rumus Slovin (Wahyudi, 2017) sebagai berikut:

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = tingkat kesalahan yang dipilih (5%)

1 = Angka konstan

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak :

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

$$n = \frac{312}{1+(312x(5\%)^2)}$$

$$n = \frac{312}{1.78}$$

n = 175,2

n = 175,2 atau dibulatkan menjadi 175

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa pernyataan terklarifikasi pada variabel-variabel yang telah ditetapkan. Kriteria pengujian nya adalah

Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butiran pernyataan tersebut valid

Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butiran pernyataan tersebut tidak valid

Berdasrkan uji validitas diperoleh nilai r hitung seluruh pernyataan > r tabel (0,148). Artinya adalah alat ukur yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang menunjukkan suatu instrument dapat dipercaya atau dapat diandalkan sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reabilitas di uji dengan metode *cronbach alpha.* Kuesinoer dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > dari 0,60. Dari uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel > 0,6. Artinya alat ukur yang digunakan reliabel atau dapat dipercaya.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, distribusi data dan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika hasil nilai Kolmogorov-Smirnov (Uji K-S) ≥ dibandingkan taraf signifikansi 0,05 maka data dapat

dikatakan normal.

Berdasarkan tabel uji *Kolmogorov Smirnov* nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi terdapat multikolineritas dalam model regresi dapt dilihat dengan menggunakan SPSS 23 dengan cara melihat *tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*). VIF digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas pada regresi linier yang melibatkan lebih dari dua variabel independen. Apabila nilai VIF > 10 atau *tolerance value* < 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Namun, apabila nilai VIF < 10 atau *tolerance value* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.dari uji multikolinearitas diperoleh nilai VIF seluruh variabel bebas < 10 dan tolerance > 0,1. Dengan demikian dapat diartikan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Cara mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adlah dengan melihat grafik *scatterplot*. Apabila pola grafik yang ditunjukkan dengan titik-titik membentuk pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila titik – titik pada grafik tidak membentuk pola maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2016). Dari gambar scatterplot dapat disimpulkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan yaitu regresi berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat yaitu kinerja pegawai

α : Konstanta

β_1-β_4 : Koefisien regresi

X_1 : Fokus pada pelanggan

X_2 : Pendidikan dan pelatihan

X_3 : Perbaikan sistem secara berkesinambungan

X_4 : Kerjasama tim

e : Standar error

hasil pengujian regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2{,}886 + 0{,}240\ X_1 + 0{,}260\ X_2 + 0{,}172\ X_3 + 0{,}165\ X_4 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 2,886. Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kinerja pegawai sebesar 2,886.
2. Nilai koefisien regresi variabel fokus pada pelanggan sebesar 0,240. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan fokus pada pelanggan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,240 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel pelatihan dan pendidikan sebesar 0,260. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan pelatihan dan pendidikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja

pegawai sebesar 0,260 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan sebesar 0,172. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan perbaikan sistem secara berkesinambungan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,172 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel kerjasama tim sebesar 0,165. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kerjasama tim sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,165 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
6. Standar error (*e*) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukan dalam persamaan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen dan uji ini juga digunakan untuk melihat model dalam penelitian cocok digunakan atau tidak. Jika F hitung > dari F tabel maka model dalam penelitian ini cocok digunakan. Sebaliknya jika nilai F tabel > dari nilai F hitung maka model dalam penelitian ini tidak cocok digunakan. diketahui F hitung (124,149) > F tabel (2,420) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan kerjasama tim secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan hasil ini menunjukkan bahwa model ini masih cocok digunakan.

Uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Jika t hitung < dari t tabel maka hipotesis ditolak atau variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, begitupun sebaliknya jika t tabel > dari t hitung maka hiportesis diterima atau ada pengaruh variabel independen terhadap variabel terikat. Uji t juga bisa dilihat dari nilai probabilities value jika nilai probabilitas signifikansi di tabel coefficient < 0,05 maka hipotesis di terima atau ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

diperoleh kesimpulan sebagi berikut:

1. Fokus pada pelanggan. Diketahui t hitung (3,759) > t tabel (1,974) atau Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Pelatihan dan pendidikan. Diketahui t hitung (4,047) > t tabel (1,974) atau Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Perbaikan sistem secara berkesinambungan. Diketahui t hitung (3,694) > t tabel (1,974) atau Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel perbaikan sistem secara

berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. Kerjasama tim. Diketahui t hitung (3,000) > t tabel (1,974) atau Sig. (0,003) < 0,05. Artinya variabel kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fokus pada Pelanggan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin fokus pegawai dalam melayani pasien maka kinerja pegawai semakin meningkat begitu pula sebaliknya semakin rendah fokus pegawai terhadap pasien maka kinerja pegawai semakin buruk. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ilmansyah (2015) dengan judul Pengaruh TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank Surabaya yang menyatakan bahwa fokus pada pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

Pengaruh Pendikan dan Pelatihan (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin sering pegawai mendapatkan dan mengikuti pelatihan maka kinerja pegawai akan semakin bagus begitu pula sebaliknya semakin sedikit pegawai mendapatkan pelatihan dan pendidikan maka kinerja pegawai akan menurun. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alhudri dan Heriyanto (2015) dengan judul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang yang menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dapat diterima artinya semakin besar pegawai puskesmas melakukan perbaikan secara berkesinambungan maka kinerja pegawai juga akan semakin baik. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmansyah (2015) dengan judul Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank Surabaya yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kerjasama Tim (X4) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kerjasama

tim yang dilakukan pegawai puskesmas baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan maka akan meningkatkan kinerja pegawai, begitu pula sebaliknya semakin rendah kerjasama tim dilakukan baik antar pegawai maupun pegawai dengan pimpinan maka semakin menurunkan kinerja pegawai. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amarullah (2017) yang berjudul Analisis Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Rimatex Putra Nusantara Wanarejan Taman, Pemalang) membuktikan bahwa kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh Implementasi Manjemen Kualitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Se-Kota Payakumbuh. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya Semakin fokus pegawai terhadap pelanggan akan semakin meningkatkan kinerja pegawai pada puskesmas se-Kota Payakumbuh
2. Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai pada puskesmas se-Kota Payakumbuh.
3. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya Semakin sering puskesmas memperbaiki sistem secara berkesinambungan akan meningkatkan kinerja pegawai pada puskesmas se-Kota Payakumbuh.
4. Kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya Semakin baik kerjasama antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pimpinan akan meningkatkan kinerja pegawai pada puskesmas se-Kota Payakumbuh.

SARAN

Saran yang dapat diberikan kepada puskesmas dari hasil penelitian ini adalah:

1. Puskesmas diharapkan lebih memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pasien seperti alat-alat kesehatan yang cukup agar tidak terjadi kendala saat melakukan pelayanan terhadap pasien.
2. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai puskesmas secara teratur, adil dan merata karena masih banyak pegawai puskesmas yang belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan.
3. Puskesmas diharapkan selalu mendokumentasikan setiap penyelesaian masalah yang ada agar bisa dijadikan acuan untuk masa yang akan datang dan mempermudah penyelesaian jika terjadi masalah yang serupa.
4. Dalam kelompok atau tim puskesmas diharapkan mampu memberikan tanggung jawab yang adil dan jelas dalam

melakukan tugas kepada pegawai agar tidak mengganggu dan merusak hubungan antar pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

Adhiputra, M. W., 2018. *Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Vol. 3 No. 1 Hal 49-60.

Aji, H. K., dan Afrianto, E. D., 2018. *Analisis Pengaruh Total Qulity Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening* (Studi Empiris pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat). Diponegoro Journal of Management. Vol. 7 No. 4 Hal. 1-12.

Alhudri, S., dan Heriyanto, M., 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang*. Jom FISIP. Vol. 2 No. 2 Hal 1-14.

Amarullah, Idris., dan Sudaryanto, B., 2017. *Analisis Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT. Rimatex Putra Nusantara Wanarejan Taman, Pemalang*. Diponegoro Journal of Management. Vol. 5 No. 4 Hal. 1-11.

Ariyanti, N., 2014. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.* Jurnal Manajemen Dan Bisnis. Vol. 14 No. 2 Hal 144-150.

Ariyanto., dan Rahardjo, S. T., 2017. P*engaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan* Studi Pada PT. Bahana Buanabox, Sayung. Diponegoro Journal of Management. Vol. 6 No 1 Hal 1-11.

Diatin, I, Farmayanti, N & Nita S 2006, „*Kajian Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di CV Banyu Biru, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan*‟, Buletin Ekonomi Perikanan, Vol. 6, no. 3.

Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri*. Vinchirto Publication. Bogor.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Ilmansyah, Haniza. *Pengaruh TQM (Total Quality Management) Terhadap Kinerja Karyawan Bagaian Operasional di Bank BTN Surabaya*. Skripsi. Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Mulyani, S., dan Wijayani, D. R., 2017. '*Penerapan Tqm Dan Kinerja Inovasi Terhadap Kinerja Manajerial Industri Rokok Kabupaten Kudus*. Jurnal Kajian Akuntansi. Vol. 1 No. 2 Hal 101-115.

Munizu, M., 2010. *Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol. 12 No. 2 Hal 185-194.

Potu, A., 2013. *Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Sulutenggo dan Maluku Utara di Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 4 Hal. 1028-1218.

Sampurno, 2010. *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*. Gajah Mada University. Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Managemen*t. Edisi Revisi. Penerrbit Andi. Yogyakarta.

Triastuti, D. A., 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Journal of Management Review. Vol. 2 No. 2 Hal 203-208.

Wahyudi, S.T., 2017 *Statistika Ekonomi : Konsep, Teori dan Penerapan*. Cetakan Pertama. UB Press. Malang