

PENGARUH PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA RUMAH SAKIT ERIA PEKANBARU

Andre Septian Saragih¹⁾, Restu²⁾, Anggia Paramitha²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

Email : andreseptiansaragih24@gmail.com

The Effect Of Total Quality Management Practice On The Performance Of Nurses At The Eria In Hospital Pekanbaru

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a way to maximize the performance of an organization that involves human resources and available capital for patient satisfaction. This research is a quantitative research using multiple linear regression test. This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) which includes a focus on customers, system improvement, as well as involvement and empowerment on the performance of nurses at Eria Hospital Pekanbaru. The sample in this study were all nurses at Eria Hospital Pekanbaru, totaling 73 respondents from the population. The data collection method used is a questionnaire. Primary data were collected using a questionnaire as an instrument. To test the hypothesis in this study, IE by using multiple linear analysis with the help of SPSS version 23. The results of this study indicate that Total Quality Management which consists of variables focused on customers, improvement of the cooperation system, and employee involvement and empowerment has a positive and significant effect on performance. is 72.1% while the remaining 27.9% is influenced by other variables that are not included in this regression model. Nurses at Eria Hospital Pekanbaru, either simultaneously or partially.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Nurse Performance

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan pemerataan ekonomi yang semakin baik disuatu negara akan meningkatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat disegala sektor yang bermutu dan terjangkau sesuai dengan kemampuan masyarakat. Pada era globalisasi ini, perusahaan mengalami persaingan usaha yang semakin ketat, kompleks, dan dinamis. Produk dan jasa tersebut memiliki keunggulan dari para pesaing yang khusus pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas mutu adalah dinamika yang berkaitan dengan produk, jasa, lingkungan, dan proses yang sesuai harapan pelanggan atau bahkan melebihi. Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan

kepada masyarakat dan memiliki peran memberikan yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Untuk itu organisasi harus memiliki kinerja yang baik untuk tetap eksis dan unggul dalam persaingan. Kinerja merupakan indikator dari baik buruknya keputusan manajemen dalam pengambilan keputusan. Kinerja yang baik atau tinggi dapat membantu organisasi mendapatkan keuntungan, begitu juga sebaliknya jika kinerja turun maka dapat merugikan organisasi. Kinerja adalah seperangkat indikator finansial dan non finansial yang menawarkan informasi mengenai tingkat pencapaian tujuan dan hasil (Ijeoma and Oghoghomeh, 2014). Adapun pengertian efisien dan efektifitas

menurut Sedarmayanti sebagai berikut: Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi berarti melakukan dengan tepat, sedangkan efektifitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai berarti melakukan hal yang tepat.(Sedarmayanti. 2016). Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian integrasi yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatan semakin meningkat. Semakin cepat lajunya pembangunan, semakin besar pula tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Perlu disadari semakin tinggi tingkat pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang bermutupun akan semakin meningkat. Banyaknya jumlah rumah sakit menjadikan masyarakat semakin leluasa dalam memilih yang terbaik untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanannya. Sementara disisi lain, pihak rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya akan selalu dituntut untuk meningkatkan mutu serta kinerjanya dan berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja, Wibowo, (2014:70). “Kinerja didalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja”. Dalam kinerja karyawan rumah sakit sangat perlu mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhinya. Maka organisasi perlu melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Dalam evaluasi tersebut diperlukan suatu sistem. pengukuran yang tepat untuk dapat di terapkan dalam setiap pusat

kesehatan sehingga penilaian kinerja manajemen dilakukan dengan porsi yang tepat pula.

Apabila hal ini kurang perhatian terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dan tanpa penanganan yang tepat maka akan berdampak terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berikut ini adalah data penilaian kinerja perawat Rumah Sakit Eria :

Tabel 1 Data Kinerja Perawat Rumah Sakit Eria

Unsur Penilaian	Standar Penilaian Kinerja	Penilaian Kinerja/Tahun (%)		
		2018	2019	2020
Keterampilan	80	79	80	78
Penampilan	80	82	81	81
Disiplin	80	80	79	77
Komplain	40	20	25	20
Kepemimpinan	80	79	77	75

Sumber : Rumah Sakit Eria Pekanbaru (2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru ada beberapa belum mencapai standar penilaian kinerja selama 3 tahun terakhir dan mengalami penurunan setiap tahunnya, seperti bagian unsur penilaian keterampilan, disiplin, kepemimpinan. Penurunan tersebut harus diperhatikan dan segera untuk memperbaikinya.

Dalam meningkatkan kinerja perawat sangat dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan rumah sakit. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja rumah sakit melalui kinerja perawat. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Manajement*.

Menurut Efendi dan mandala (2018) *Total Quality Management (TQM)* merupakan manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan cara melibatkan seluruh level tingkat karyawan dalam mengerjakan

peningkatan ataupun perbaikan secara kontinyu. Kualitas yang baik tersebut akan menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggannya. Rumah sakit dengan kualitas yang baik bergantung pada kualitas pelayanan dokter, perawat, staff, dan fasilitas sarana prasarananya. Salah satu unsur yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit yaitu tenaga kesehatan. Didalam karakteristik *Total Quality Management (TQM)* terdapat 10. Pada penelitian ini peneliti mengambil 4 karakteristik dari *Total Quality Management (TQM)* dikarenakan Rumah Sakit Eria Pekanbaru hanya menerapkan Fokus Pada Pelanggan, Kerja Sama Tim, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Sebagai sistem manajemen mutu untuk kualitas produk dan layanan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan oleh meri adesta (2015) pada Rumah Sakit RSUD Dorak di Kabupaten Kepulauan Meranti menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara praktik *Total Quality Management (TQM)*, Begitu juga penelitian dari Asmawiyah (2021) yang menemukan adanya hubungan positif yang kuat antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja rumah sakit melalui kinerja perawat. Salah satu alat manajemen kualitas yang digunakan adalah *Total Quality Manajement*.

Kemudian Sumayo, *et., al* (2018) juga telah menemukan bukti bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* di variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja, Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, pendidikan

dan pelatihan positif dan tidak signifikan terhadap kinerja dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada penelitian Kumentas (2013) menyimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Rumah Sakit Eria Pekanbaru sudah sepantasnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang bagus. Namun pada kenyataannya masih terdapat berbagai masalah yang dihadapi Rumah Sakit Eria Pekanbaru dalam waktu 2 tahun terakhir. Kinerja perawat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja perawat pada perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan karyawan dapat dilihat dengan membandingkan data tingkat keluar masuk perawat (*Labour Turn Over*). Dari data yang diberikan oleh manajer Rumah Sakit Eria menunjukkan bahwa permasalahan *turnover* perawat, Apabila tingkat *labour turn over*-nya mengalami penurunan dari tahun ke tahun, maka dapat dikatakan bahwa kinerja perawat tinggi, sebaliknya apabila tingkat *Labour Turn Over*-nya dari tahun ke tahun meningkat, maka dapat dikatakan pihak perusahaan belum bisa menjaga kepuasan kerja perawat sehingga kinerja karyawan rendah (Dessler, 2017). Berikut ini adalah tabel tingkat *Labour Turn Over* perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

Tabel 2 Tingkat Labour Turn Over Perawat Eria 2018-2020

Tahun	Jumlah Perawat Awal Tahun (Orang)	Jumlah Perawat Masuk (Orang)	Jumlah Perawat Keluar (Orang)	Jumlah Perawat Akhir Tahun (Orang)	Tingkat LTO (%)
2018	109	7	11	105	10,28
2019	105	6	28	83	29,78
2020	83	10	20	73	25,64

Sumber: Rumah Sakit Eria Pekanbaru (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah keluar masuknya

perawat pada Rumah Sakit Eria cenderung tidak stabil atau berubah ubah. Kondisi ini tentu saja dapat merugikan perusahaan, karena selain menambah biaya bagi perusahaan untuk merekrut perawat baru, juga memberikan implikasi pada terhambatnya operasional perusahaan akibat kekurangan karyawan. Selain itu, kompleksitas pekerjaan juga menjadi lebih tinggi karena pada dasarnya setiap bagian atau saluran yang ada pada rumah sakit memiliki keterkaitan satu sama lain, sehingga semua karyawan diharuskan mampu bekerja secara tim untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan. Melihat permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Eria di atas, maka menjadi penting bagi rumah sakit untuk lebih memerhatikan perawat. Masalah ketidakseimbangan antara perawat yang diterima dan keluar tersebut mencerminkan masih rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat, yang mungkin diakibatkan oleh beberapa faktor, seperti kerjasama (*teamwork*) yang belum berjalan secara optimal.

Kurangnya perencanaan dan evaluasi untuk setiap kegiatan yang dilakukan, seringkali terjadi konflik diantara karyawan, prestasi kerja kurang optimal karena pola pembagian kerja kurang merata, dan kurangnya penghargaan yang dirasakan secara adil, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Perusahaan perlu melakukan berbagai upaya untuk mengidentifikasi kebutuhan karyawan serta mendongkrak motivasi dan semangat kerja mereka, sehingga diharapkan dari upaya tersebut nantinya bisa meningkatkan kinerja perawat, yang artinya juga menurunkan permasalahan *turnover* karyawan. Berikut adalah data kinerja pihak Rumah Sakit Eria Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 3 Kinerja Perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Uraian	Tahun		
	2018	2019	2020
Jumlah Pasien Rawat Jalan	35.622	36.472	28.250
Jumlah Pasien Rawat Inap	5.055	3.931	2.173
Kapasitas Tempat Tidur	102	93	88

Sumber: Rumah Sakit Eria Pekanbaru (2021)

Berdasarkan informasi diatas diketahui bahwa jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Eria Pekanbaru mengalami perubahan. Hal ini bisa dikarenakan kurangnya kepuasan pasien sewaktu menggunakan jasa Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Ini juga bisa disebabkan karena minat dari pelanggan yang berobat di Rumah Sakit Eria Pekanbaru sudah menurun dilihat dari jumlah pasien dari tahun ke tahun.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih mendalam terkait *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Eria dan menganalisisnya dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Praktik Total Quality Management Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh kerja sama tim (*team work*) terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
4. Bagaimana pengaruh perbaikan sistem berkesinambungan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit

- Eria Pekanbaru?
5. Bagaimana pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sisitem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh kerja sama tim (*team work*) terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan sisitem berkesinambungan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru
5. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat meningkatkan pengetahuan tentang *Total Quality Management* khususnya mengenai pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja perawat.
2. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terutama yang berhubungan dengan *Total Quality Management* dan sebagai salah satu sumber informasi.

3. Bagi pihak di Rumah Sakit Eria Pekanbaru, dapat digunakan sebagai bahan masukan tentang pentingnya menerapkan *TQM* terhadap peningkatan kinerja perawat.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Total Quality Management

Kata *Total* berarti setiap orang, hal, aspek terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi, *Quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan *Management* berarti usaha untuk mencapai tujuan bersama. Persaingan-persaingan globalisasi saat ini mengharuskan setiap organisasi melindungi dan mengatasi dari setiap permasalahan yang muncul, agar terus bertahan dan mencapai keseimbangan antar kualitas yang dihasilkan dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas jasa maupun produk yang dihasilkan banyak organisasi saat ini menggunakan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*.

Terdapat beberapa definisi menurut beberapa ahli seperti: Menurut pandangan yuwono mengemukakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* adalah sebuah konsep maupun pendekatan yang menekankan pada peningkatan kualitas pada produk, pelayanan, dan sumber daya manusia yang dilakukan secara terus-menerus dengan usaha mengurangi pemborosan dalam proses produksi yang terjadi karena kesalahan atau kurang maksimalnya kualitas barang atau jasa yang dihasilkan agar kepuasan pelanggan dapat dicapai (Alam, 2021) menurut Ishikawa didefinisikan sebagai kombinasi dari semua fungsi perusahaan menjadi filosofi holistik yang dibangun di atas konsep kualitas, kerja tim, produktivitas, dan pemahaman serta kepuasan pelanggan (Yanti & Firdaus,

2017) Sedangkan Zainal, Veithzal Rivai, dkk. (2014) dalam Pristiyono (2019) mengatakan definisi *Total Quality Management (TQM)* adalah konsep yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten (Pristiyono, 2019).

Kinerja Perawat

Menurut Mangkunegara (2012) kinerja diartikan sebagai hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri (dalam Riani, 2011) kinerja adalah "Hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama". Menurut elis & Hartley (dalam Riani, 2011) perawat adalah orang yang mengasuh, merawat dan melindungi, yang merawat orang sakit, luka dan lanjut usia. Kinerja perawat dapat dilihat sesuai dengan peran fungsi perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan adalah bantuan, bimbingan, penyuluhan, pengawasan atau perlindungan yang diberikan seorang perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Penilaian Kinerja.

Penilaian kinerja perawat adalah pengukuran efisiensi, kompetensi dan efektivitas proses keperawatan dan aktivitas yang digunakan perawat dalam merawat pasien guna untuk mempertahankan, memperbaiki dan memotivasi tingkah laku perawat (Huber,2000). Penilaian kinerja perawat berguna untuk membantu kepuasan perawat dan untuk memperbaiki pelaksanaan kerja mereka,

memberitahukan perawat bahwa kerja mereka kurang memuaskan serta mempromosikan jabatan, kenaikan gaji, memperbaiki komunikasi antara atasan dan bawahan serta menentukan pelatihan karyawan yang memerlukan bimbingan khusus.

Standar Asuhan Keperawatan

Menurut Persatuan Perawat Nasional Indonesia (2005), standar asuhan keperawatan Indonesia terdiri dari:

1. Standar I : Pengkajian Keperawatan Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan klien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan. Pengkajian perawat merupakan aspek penting dalam proses keperawatan yang bertujuan menetapkan dasar tentang tingkat kesehatan klien yang digunakan untuk merumuskan masalah dan rencana tindakan.
2. Standar II : Diagnosa Keperawatan Perawat menganalisis data pengkajian untuk merumuskan diagnose keperawatan. Diagnosis keperawatan sebagai dasar pengembangan rencana intervensi keperawatan dalam rangka mencapai peningkatan, pencegahan, dan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan klien.
3. Standar III : Perencanaan Perawat membuat rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah kesehatan dan meningkatkan kesehatan klien. Perencanaan dikembangkan berdasarkan diagnosis keperawatan.
4. Standar IV : Pelaksanaan Perawat dalam mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan. Perawat mengimplementasikan rencana asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan partisipasi klien dalam tindakan keperawatan berpengaruh pada hasil yang telah

diharapkan.

- Standar V : Evaluasi Perawat mengevaluasi perkembangan kesehatan klien terhadap tindakan dalam pencapaian tujuan, sesuai rencana yang telah ditetapkan dan merevisi data dasar dan perencanaan. Praktek keperawatan merupakan suatu proses dinamis yang mencakup berbagai perubahan data, diagnosa atau perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.

Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupansosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi tingginya. Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Organisasi rumah sakit paling sedikit terdiri atas Kepala Rumah Sakit atau Direktur Rumah Sakit, unsur pelayanan medis, unsur keperawatan, unsur penunjang medis, komite medis, satuan pemeriksaan internal, serta administrasi umum dan keuangan. (Undang –Undang No. 44 tahun 2009).

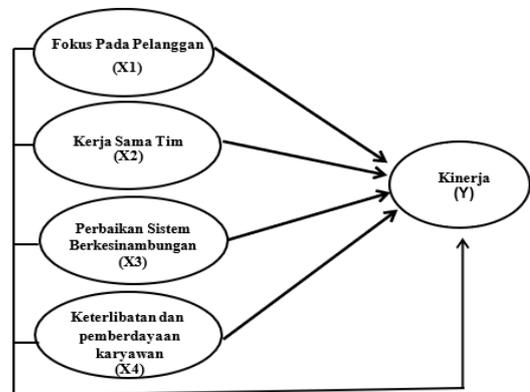
Standar Pelayanan Rumah Sakit

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit yang wajib disediakan meliputi: pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah, pelayanan persalinan

dan perinatology, pelayanan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik, rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan transfusi darah, pelayanan keluarga miskin, pelayanan rekam medis, pelayanan administrasi manajemen, pelayanan ambulans/kereta jenazah, pelayanan pemulasaraan jenazah, pelayanan laundry, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit, Pencegah pengendalian infeksi.

Kerangka Berfikir

Gambar 1 Model Penelitian



Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis Juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan. Adapun hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah: Berdasarkan kerangka pemikiran yang dibuat diatas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga Kinerja (Y) berpengaruh terhadap Fokus Pada Pelanggan, Kerja Sama Tim, Perbaikan

Sistem Berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

H2 : Diduga Fokus Pada Pelanggan (X1) berpengaruh terhadap kinerja pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

H3 : Diduga Kerja Sama Tim diduga (X2) berpengaruh terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

H4 : Diduga Perbaikan Sistem Berkesinambungan (X3) berpengaruh terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

H5 : Diduga Keterlibatan Dan Pemberdayaan (X4) berpengaruh terhadap kinerja pada perawat Rumah sakit Eria Pekanbaru.

Variabel Penelitian

Defenisi variabel penelitian menurut sugiyono (2014:58) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel eksogen. Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu: orientasi pada pelanggan, kerja sama tim (*team work*), perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perawat.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga

variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga variabel endogen. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja Perawat.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Eria di Jl. KH. Ahmad Dahlan no 163 Kota Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Dalam menganalisis masalah, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data Kuantitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan perawat.

Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian adalah :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:402) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:402) merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat di Rumah Sakit Eria Pekanbaru yang berjumlah 73 orang.

Sampel

Pada penelitian ini semua dijadikan sampel, maka teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh (sampel sensus), yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013:96).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan oleh penulis dengan mengadakan tanya jawab kepada Perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
- Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner pada penelitian ini berupa pernyataan dari setiap variabel yang di berikan kepada perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

Defenisi Operasional Dan Indikator Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Penelitian ini mempunyai dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu fokus pada pelanggan (X1), kerja sama tim (X2), perbaikan sistem berkesinambungan (X3) dan pendidikan dan pelatihann (X4) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan (Y).

Metode Analisis Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tanggapan dari responden adalah dengan menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2014:98) skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat "construct yang diukur".

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected item-total correlation	R tabel (taraf signifikan 5%)	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan	Indikator 1	0,763	0,2303	Valid
	Indikator 2	0,909	0,2303	Valid
	Indikator 3	0,897	0,2303	Valid
	Indikator 4	0,895	0,2303	Valid
	Indikator 5	0,897	0,2303	Valid
Kerja Sama Tim	Indikator 1	0,927	0,2303	Valid
	Indikator 2	0,822	0,2303	Valid
	Indikator 3	0,586	0,2303	Valid
Perbaikan Sistem Berkesinambungan	Indikator 1	0,853	0,2303	Valid
	Indikator 2	0,940	0,2303	Valid
	Indikator 3	0,882	0,2303	Valid
Keterlibatan dan Pemberdayaan	Indikator 1	0,856	0,2303	Valid
	Indikator 2	0,849	0,2303	Valid
	Indikator 3	0,855	0,2303	Valid
	Indikator 4	0,765	0,2303	Valid
Kinerja	Indikator 1	0,929	0,2303	Valid
	Indikator 2	0,905	0,2303	Valid
	Indikator 3	0,881	0,2303	Valid
	Indikator 4	0,855	0,2303	Valid
	Indikator 5	0,819	0,2303	Valid

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel dengan persamaan :

$$\begin{aligned}df &= (n - 2) \\ &= 73 - 2 \\ &= 71 \\ r - tabel &= 0,2303\end{aligned}$$

Hasil pengujian validitas menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa seluruh variabel kuesioner sudah memenuhi persyaratan minimum. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa $r_{tabel} = 0,2303$. Hal ini dilihat karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Dari tabel diperoleh nilai r_{hitung} seluruh pertanyaan $> r_{tabel}$ (0,2303). Artinya adalah alat ukur yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5 Uji Reliabilitas

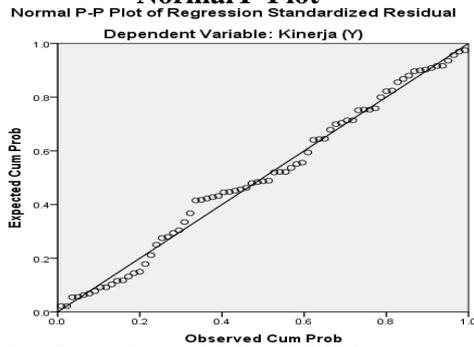
Variabel	N of item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan	5	0,922	0,60	Reliable
Kerja Sama Tim	3	0,698	0,60	Reliable
Perbaikan Sistem Berkesinambungan	3	0,871	0,60	Reliable
Keterlibatan dan Pemberdayaan	4	0,852	0,60	Reliable
Kinerja	5	0,926	0,60	Reliable

Sumber: Data Olahan, (2022)

Dari tabel 5 dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* tiap-tiap variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan seluruh variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Artinya alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel/dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

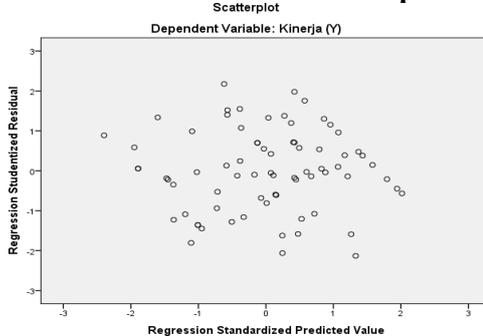
Gambar 2 Grafik Normal P-Plot



Sumber : Data Olahan, (2022)

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3 Gambar Scatterplot



Sumber : Data Olahan, (2022)

Uji Multikolinieritas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

No	Keterangan	Collinearity Tolerance	Statistics Vif
1.	Fokus Pada Pelanggan (X1)	0,513	1,950
2.	Kerja Sama Tim (X2)	0,962	1,039
3.	Perbaikan Sistem Berkesinambungan (X3)	0,678	1,474
4.	Keterlibatan Dan Pemberdayaan (X4)	0,440	2,273

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian Multikolinieritas menggunakan SPSS bahwa seluruh variabel bebas (*independent*) pada kuesioner bebas multikolinieritas atau tidak terjadi multikolinieritas dikarenakan semua variabel bebas (*independent*) memiliki nilai Toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10,00.

Pengujian Hipotesis

Uji Statistik F

Tabel 7 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	977,475	4	244,369	43,976	,000 ^b
	Residual	377,867	68	5,557		
	Total	1355,342	72			

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)
b. Predictors: (Constant), Keterlibatan dan Pemberdayaan (X4), Kerja Sama Tim(X2), Perbaikan sistem Berkesinambungan (X3), Fokus Pada Pelanggan (X1)

Sumber: Data Olahan, 2022

Uji Statistik t

Tabel 8 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-4,712	2,123		-2,219	,030
	Fokus Pada Pelanggan (X1)	,553	,106	,466	5,208	,000
	Kerja Sama Tim (X2)	,272	,129	,137	2,106	,039
	Perbaikan sistem Berkesinambungan (X3)	,300	,146	,160	2,054	,044
Keterlibatan dan Pemberdayaan (X4)	,483	,146	,319	3,303	,002	

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Data Olahan, (2022)

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % dengan Persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= n - k - 1 ; \alpha/2 \\
 &= 73 - 4 - 1 ; 0,05/2 \\
 &= 69 ; 0,025 \\
 &= \pm 1,99495
 \end{aligned}$$

Keterangan

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Koefisien Determinasi

Dari tabel 9 diperoleh nilai R Square 0.721 artinya adalah bahwa persentase pengaruh variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap variabel kinerja adalah sebesar 72,1% Sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Tabel 9 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.705	1.961
a. Predictors: (Constant), (X4), (X3), (X2), (X1)				
b. Dependent Variable: Kinerja (Y)				

Sumber: Data Olahan, (2022)

Analisis Regresi Berganda

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-4.712	2.123		-2.219	.030
	Fokus Pada Pelanggan (X1)	.553	.106	.466	5.208	.000
	Kerja Sama Tim (X2)	.272	.129	.137	2.106	.039
	Perbaikan sistem Berkesinambungan (X3)	.300	.146	.160	2.054	.044
	Keterlibatan dan Pemberdayaan (X4)	.483	.146	.319	3.303	.002
a. Dependent Variable: Kinerja (Y)						

Sumber: Data Olahan, (2022)

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + e \\
 Y &= -4.712 + 0,553 X_1 + 0,272 X_2 + \\
 &\quad 0,300 X_3 + 0,483 X_4 + e
 \end{aligned}$$

PEMBAHASAN

Pengaruh *Total Quality Management* Secara Simultan Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi pada tabel Anova menunjukkan bahwa *Total Quality Management* dengan variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel dependen kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru yaitu dengan hasil Fhitung (43,976) > Ftabel (2,50) dan Sig (0,000) < 0,05, artinya variabel independen (fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh signifikan dan simultan terhadap variabel dependen (kinerja).

Besarnya pengaruh *Total Quality Management* dengan variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat diketahui dengan melihat nilai R Square pada tabel *Model Summary*. Interpretasi yang didapatkan adalah nilai R Square = 0.721 = 72,1% menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam regresi ini. Artinya Rumah Sakit Eria Pekanbaru sudah berupaya untuk mengimplementasikan *Total Quality*

Management untuk meningkatkan mutu perusahaan dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Pengaruh *Total Quality Management* Secara Parsial Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Hubungan Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel uji t menunjukkan nilai koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Selanjutnya jika dilihat dari tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel fokus pada pelanggan masih ada indikator dibawah rata-rata variabel yaitu “Saya selalu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasien serta Saya selalu melayani pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit”. Dimana ada sekitar 43% perawat bisa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasien, dan sekitar 40% perawat belum bisa menindaklanjuti setiap keluhan pasien. Disini dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya celah yang harus ditingkatkan oleh rumah sakit dan perawat terhadap pasien. Oleh sebab itu, perlunya pihak perawat dan rumah sakit untuk selalu memperhatikan keinginan dan keluhan pasien seoptimal mungkin.

Hubungan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel uji t menunjukkan nilai koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi 0.039 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis

diterima karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Selanjutnya jika dilihat dari tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kerja sama tim masih ada indikator dibawah rata-rata variabel yaitu “Saya dapat bekerjasama dengan baik bersama tim dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh rumah sakit serta Saya selalu berkontribusi aktif dalam mengeluarkan pendapat untuk kemajuan rumah sakit”. Dimana ada sekitar 40% para perawat belum mampu bekerjasama dengan baik bersama tim dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh rumah sakit dan sekitar 38% perawat berkontribusi aktif dalam mengeluarkan pendapat.

Hubungan Perbaikan Sistem Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel uji t menunjukkan nilai koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi 0.044 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel perbaikan sistem berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Selanjutnya jika dilihat dari tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel perbaikan sistem berkesinambungan masih ada indikator dibawah rata-rata variabel yaitu “Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan memerhatikan kualitas”. Dimana ada sekitar 37% para perawat belum mampu Mengidentifikasi kebutuhan pasien dengan memerhatikan kualitas. Seharusnya rumah sakit dan perawat

sudah mampu Mengidentifikasi kebutuhan pasien dengan memerhatikan kualitasnya demi kemajuan dan perbaikan kedepannya untuk Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Akan tetapi masih banyak celah yang harus tetap ditingkatkan demi kemajuan rumah sakit.

Hubungan Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel uji t menunjukkan nilai koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi 0.002 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Selanjutnya jika dilihat dari tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan masih ada indikator dibawah rata-rata variabel yaitu “Saya diberikan kepercayaan untuk membuat keputusan yang tepat dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit ”.

Variabel Yang Paling Signifikan Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian uji koefisien regresi secara parsial (uji t) diketahui nilai t hitung yang paling tinggi adalah fokus pada pelanggan, yaitu sebesar 5,208. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel fokus pada pelanggan yang paling berpengaruh secara signifikan atau dominan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil uji linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh praktik *Total Quality Management* terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru dengan menggunakan 4 sub variabel independen yakni fokus pada pelanggan (X1), Kerja sama tim (X2), Perbaikan sistem berkesinambungan (X3), Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4). Hasil dari uraian pembahasan dan pengujian setiap variabel dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan SPSS, ke 4 variabel independen yang diuji yakni fokus pada pelanggan (X1), Kerja sama tim (X2), Perbaikan sistem berkesinambungan (X3), Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4). Ini terbukti dari hasil uji F atau anova yaitu variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja perawat Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Secara parsial dengan menggunakan uji t, nilai signifikansi masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis data dengan model regresi linear berganda menunjukkan bahwapersentase pengaruh variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap variabel kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa empat variabel *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan

dan pemberdayaan karyawan, maka variabel paling signifikan dan berpengaruh lebih dominan dari variabel lainnya adalah variabel fokus pada pelanggan

Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penemuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana acuan dan masukan bagi Rumah Sakit Eria Pekanbaru demi meningkatkan kinerja rumah sakit.

1) Diharapkan kepada Rumah Sakit Eria Pekanbaru agar terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* disetiap aspek-aspek bisnisnya secara menyeluruh dan berkelanjutan.

2) Dari hasil tabel R² menjelaskan bahwa hubungan yang kuat dan positif antara variabel independen terhadap variabel dependen Sehingga untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah atau mencari variabel lain yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Bagi dunia akademis

Hendaknya peneliti selanjutnya mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas, Karakteristik dan sampel yang digunakan juga hendaknya lebih banyak. Dengan demikian dapat semakin menggambarkan spesifik mengenai kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Adesta, M. (2015). Influence Of Training And Organizational Commitment On Performance Nurses Hospitals At RSUD Dorak Kabupaten Kepulauan Meranti.

University Riau Journal Of Management. Pekanbaru

Asmawiyah. (2021). "PENINGKATAN KINERJA MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KEPUASAN KERJA Performance

Improvement Through Total Quality Management And Job Satisfaction." 3(2): 103–12.

Huber, D. (2000). Leadership And Nursing Care Management (Edisi Ke-1).

Philadelphia : W.B. Saunders Company.

Ijeoma, N. & Oghoghomeh, T. (2014). Adoption Of International Public Sector Accounting Standards In Nigeria: Expectations, Benefits And Challenges. Journal Of Investment And Management, 3(1), 21-29

Ilyas, Y. (2001). Kinerja : Teori Penilaian Dan Penelitian. Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Kumentas, Cynthia N. (2013). Pengaruh TQM, "Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial." Jurnal EMBA, Vol. 1, No.3.

Mangkunegara, P. (2012). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2005). Standar Praktik Keperawatan Indonesia. Jakarta : Anonim.

Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2008).

- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/Sk/LI/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Anonim.
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *JURNAL INFORMATIKA*,7(1), 32-43.
- Riani, B.L. (2011). *Budaya Organisasi* (Edisi Ke-1.). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Edisi Ke- 2). Jakarta : Rajawali Pers.
- Rivai, V. (2011). *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2016). *Produktivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Mandar Maju Wibowo, *Manajemen Kinerja* Jakarta :Rajawali 2014
- Yanti, L. D., & Firdaus, A. (2017). Impact Of Total Quality Management (TQM) Implementation On Service Quality And Performance Of Islamic Banks. *Millah: Jurnal Studi Agama*, 1(1), 31- 46.
- Veithzal Rivai, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. (Depok. PT Rajagrafindo Persada, 2014).
- Wibowo,(2014). *Manajemen Kinerja*. (Depok: Raja Grafio Persada