

PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAYANAN RAWAT INAP RSUD KARANGASEM

Ni Kadek Risa Tristina Devi ^{1*}, I Gede Suasnawa ², Anak Ayu Sri Saraswati ³
risadevi74@gmail.com^{1*}
ig.suasnawa@iikmpbali.ac.id²
srisaraswati213@gmail.com³

Abstrak

Latar Belakang: Faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan mengoptimalkan kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok. Kinerja dapat ditingkatkan melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) adalah filosofi operasional untuk mencapai kepuasan pelanggan serta *continuous improvement*. **Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perawat di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan teknik *total sampling* yaitu jumlah sampel 100 orang perawat. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. **Hasil:** *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dengan hasil koefisien regresi X positif sebesar 0,821, nilai signifikansi 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 13,818, yang menunjukkan bahwa H_1 diterima. **Kesimpulan:** *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelayanan rawat inap RSUD Karangasem. Hasil penelitian menjelaskan semakin baik *Total Quality Management* (TQM), maka semakin baik pula kinerja perawat.

Kata Kunci: Kinerja, *Total Quality Management* (TQM)

Abstract

Background: Factors that influence improving the quality of health services are optimizing performance. Performance is the result of work achieved by a person or group. Performance can be improved through the implementation of *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) is an operational philosophy to achieve customer satisfaction and continuous improvement. **Objective:** To determine the effect of *Total Quality Management* (TQM) on the performance of nurses in the Inpatient Services of Karangasem Hospital. **Methods:** This study uses a quantitative approach, the type of causal associative research using a total sampling technique, namely the number of samples is 100 nurses. The method of analysis used simple linear regression analysis. **Results:** *Total Quality Management* (TQM) has a significant positive effect on performance with a positive X regression coefficient of 0,821, a significance value of 0,000 and a t_{count} of 13,818, which indicates that H_1 is accepted. **Conclusion:** *Total Quality Management* (TQM) has a positive and significant effect on the performance of inpatient service nurses at Karangasem Hospital. The results of the study explain that the better the *Total Quality Management* (TQM), the better the nurse's performance.

Keywords: Performance, *Total Quality Management* (TQM)

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan menjadi perhatian untuk meningkatkan suatu kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu lembaga sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi 2021). Zaidin Ali menyebutkan kinerja perawat adalah suatu ukuran untuk keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan keperawatan (H.Zaidin Ali, SKM, MBA 2010). Data kinerja perawat di pelayanan rawat inap RSUD Karangasem didapatkan bahwa rata-rata kinerja perawat mengalami penurunan dalam 3 tahun terakhir yaitu 2018 dengan nilai 86,1%, tahun 2019 dengan nilai 85,8% dan tahun 2020 dengan nilai 85,4% (Profil RSUD Karangasem, 2020). Menurut Muluk dalam Kafidzin (2016), cara yang tepat untuk meningkatkan mutu organisasi agar sumber daya manusianya mencapai kinerja yang baik maka diperlukannya penerapan *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah filosofi manajemen yang dapat memberdayakan setiap anggota di organisasi/perusahaan, membujuk, serta mempromosikan setiap pegawai untuk mengambil bagian, berkontribusi, dan mengusulkan proposisi guna perbaikan keseluruhan sistem dalam mencapai perbaikan berkelanjutan (Lleo et al. 2020). Tujuan dari *Total Quality Management* (TQM) di rumah sakit yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu di rumah sakit. Sub variabel fokus pada pelanggan menurut data RSUD Karangasem tahun 2020 tentang kunjungan pasien di Pelayanan Rawat Inap mengalami penurunan 3 tahun terakhir yaitu tahun 2018 jumlah kunjungan 37.182 orang, tahun 2019 jumlah kunjungan 34.266 orang dan tahun 2020 jumlah kunjungan 9.387 orang. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 228/Menkes/SK/III Tahun 2002 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang Wajib Dilaksanakan Daerah, pencapaian indikator pelayanan RSUD Karangasem pada tahun 2019 nilai BOR yaitu 46,83% dan tahun 2020 nilai BOR yaitu 35,35% belum mencapai standar KEMENKES RI yaitu sebesar 60-85%.

Sub variabel kerja sama tim pada perawat di rawat inap menurut data terdapat program-program yang dapat membangun kerjasama tim yaitu program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) dan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). Sub variabel perbaikan berkesinambungan yaitu dengan melakukan

pengecekan absensi, melakukan audit untuk pemecahan masalah, serta untuk meningkatkan kinerja perawat menggunakan sistem MAKP/MPKP. Sistem MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional) yaitu kerangka kerja agar kinerja pelayanan keperawatan berjalan dengan baik untuk memenuhi kepuasan pasien dan sistem MPKP (Model Praktik Keperawatan Profesional) yaitu sistem untuk mengatur pemberian pelayanan asuhan keperawatan (RSUD Karangasem, 2022). Sub pendidikan dan pelatihan dari data administrasi dan manajemen menyatakan belum semua karyawan mendapat pelatihan 20 jam pertahun dengan jumlah anggaran yang terbatas dengan capaian 77% dari target 100% (SPM RSUD Karangasem, 2020). Sub variabel keterlibatan dan pemberdayaan dalam hal pemberdayaan kepala ruangan di rawat inap sering dilakukan perombakan sehingga kepala ruangan kesulitan dalam upaya pemberkasan atau pencarian data sebelumnya karena data tersebut dipegang oleh orang yang berbeda.

Studi yang dilakukan oleh Khairul Anuar (2013) yang berjudul “*The Impact of Total Quality Management (TQM) on The Hospital’s Performance*”, studi ini menerangkan kinerja rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat pelaksanaan dan praktik TQM di antara pegawai medis di rumah sakit Yordania. Studi lainnya oleh Hilmi (Hilmi Atalıç. Hüseyin Çiçek 2021) yang berjudul “*Total Quality Management Practices In Health Care Organizations: Perception Of Health Care Providers*”, menunjukkan bukti empiris dapat memberikan kontribusi positif dalam mengukur kinerja sektor perawatan dan mendorong efektivitas manajemen kualitas total di sektor kesehatan. Penelitian lainnya yaitu *total quality management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Laili (2016). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susanto (2016), penerapan TQM tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena TQM belum diterapkan dengan baik di perusahaan.

Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem adalah rumah sakit tipe C yang telah terakreditasi dengan pencapaian lulus tingkat “Utama”, sebagai rumah sakit tipe C yang masih berkembang dan mempunyai target menjadi rumah sakit tipe B dan menjadi RS Kelas B Pendidikan (Profil RSUD Karangasem, 2020), maka dinamika-dinamika yang terjadi di RSUD Karangasem harus diperhatikan. Peneliti ingin mengetahui apakah *Total Quality Management (TQM)* di RSUD Karangasem sudah optimal atau belum, karena sejauh penelusuran peneliti lakukan belum menemukan penelitian yang

mengangkat tema tentang *Total Quality Management* (TQM) di RSUD Karangasem. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja perawat di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem. Manfaat bagi rumah sakit yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak RSUD Karangasem dalam upaya meningkatkan kinerja perawat di Pelayanan Rawat Inap melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM). Sehingga hipotesis studi ini adalah terdapat pengaruh *Total Quality Managements* (TQM) terhadap kinerja perawat rawat inap di rumah sakit.

METODE

Studi ini menggunakan rancangan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian asosiatif adalah pendekatan rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan suatu hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan yang digunakan hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono 2018). Metode kuantitatif menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada responden. Pendekatan waktu menggunakan data *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran data variabel bebas dan tergantung hanya satu kali pada satu saat (Notoatmodjo and Soekidjo 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem pada tanggal 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022. Populasi dari 8 Unit Ruangan Rawat Inap yaitu sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dimana seluruh populasi akan dijadikan sampel penelitian (Arikunto 2019).

Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat yaitu menggunakan analisis deskriptif untuk menganalisis karakteristik responden dan menjelaskan mengenai tanggapan responden terhadap butir-butir pertanyaan yang disajikan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner (Ghozali 2018). Analisis Bivariat yaitu menggunakan analisis regresi linier sederhana, yaitu untuk mengukur pengaruh antara satu variabel bebas dan variabel terikat (Ghozali 2018). Analisis regresi linier sederhana dapat dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji kesesuaian model, dan uji hipotesis.

HASIL

UNIVARIAT

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang perawat. Karakteristik didapatkan bahwa jumlah tertinggi responden berumur 30-40 tahun (59%), berjenis kelamin perempuan (75%), pendidikan terakhir D3 (72%), masa kerja 5-10 tahun (47%), sudah menikah (84%), tenaga kontrak (64%), bekerja di Ruang Sekar Tunjung Bedah 1 (STB1) (18%). Analisis deskriptif variabel dilakukan untuk mengetahui keberadaan tiap variabel, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono 2018). *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah filosofi operasional yang memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan serta *continuous improvement* (Wheelen et al. 2018). Penilaian responden terhadap variabel *Total Quality Management* (TQM) dilihat dari distribusi frekuensi jawaban responden pada tabel berikut:

Tabel 1. Deskripsi Variabel Total Quality Management (TQM)

Indikator	SS	S	TS	STS	Rata-rata	Keterangan
Fokus pada pelanggan					3,180	Baik
TQM1	24	72	4	0	3,200	Baik
TQM2	2	11	62	25	3,100	Baik
TQM3	25	74	1	0	3,240	Baik
Kerja sama tim (<i>team work</i>)					3,083	Baik
TQM4	31	66	1	2	3,260	Sangat Baik
TQM5	2	20	75	3	2,790	Baik
TQM6	21	78	1	0	3,200	Baik
Perbaikan yang berkesinambungan					3,047	Baik
TQM7	21	78	1	0	3,200	Baik
TQM8	2	23	70	5	2,780	Baik
TQM9	16	84	0	0	3,160	Baik
Pendidikan dan pelatihan					3,068	Baik
TQM10	0	23	71	6	2,830	Baik
TQM11	19	72	9	0	3,100	Baik
TQM12	31	65	4	0	3,270	Sangat Baik
TQM13	2	13	61	24	3,070	Baik
Keterlibatan serta pemberdayaan					2,948	Baik
TQM14	23	70	7	0	3,160	Baik
TQM15	0	27	68	5	2,780	Baik
TQM16	18	79	3	0	3,150	Baik
TQM17	2	29	66	3	2,700	Baik
Skor Rata-Rata Variabel TQM					3,060	Baik

Berdasarkan tabel 1 deskripsi jawaban responden terhadap variabel *Total*

Quality Management (TQM) di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor total variabel *Total Quality Management* (TQM) adalah sebesar 3,060 sehingga *Total Quality Management* (TQM) tergolong dalam kategori penilaian baik.

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi 2021). Penilaian responden terhadap variabel kinerja dapat dilihat dari distribusi frekuensi jawaban responden yang dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kinerja

Indikator	SS	S	TS	STS	Rata-rata	Keterangan
Kuantitas					2,810	Baik
K1	13	83	3	1	3,080	Baik
K2	2	25	69	4	2,750	Baik
K3	3	40	51	6	2,600	Baik
Kualitas					2,867	Baik
K4	1	47	50	2	2,530	Baik
K5	15	73	12	0	3,030	Baik
K6	13	79	7	1	3,040	Baik
Ketepatan waktu					2,828	Baik
K7	6	41	47	6	2,530	Baik
K8	16	74	10	0	3,060	Baik
K9	2	38	55	5	2,630	Baik
K10	16	77	7	0	3,090	Baik
Kehadiran					2,937	Baik
K11	15	78	6	1	3,070	Baik
K12	18	73	9	0	3,090	Baik
K13	3	32	62	3	2,650	Baik
Skor Rata-Rata Variabel Kinerja					2,858	Baik

Berdasarkan Tabel 2 deskripsi jawaban responden terhadap variabel kinerja di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor total variabel kinerja adalah sebesar 2,858 sehingga kinerja tergolong dalam kategori penilaian baik.

BIVARIAT

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	0,069
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200 ^{c,d}

Berdasarkan Tabel 3 Uji Normalitas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar probabilitas signifikansi $0,200 \geq 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas

		F	Sig.
Kinerja * TQM	<i>Linearity</i>	185,354	0,000
	<i>Deviation from Linearity</i>	0,713	0,710

Berdasarkan Tabel 4 Uji Linieritas menjelaskan bahwa *Deviation from Linearity* memiliki nilai Sig. $0,710 > 0,05$, maka dari itu terdapat hubungan yang linier antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja, sehingga model memenuhi asumsi linieritas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	T	Sig.	Keterangan
TQM	1,339	0,184	Tidak terjadi heteroskedasitas

Berdasarkan Tabel 5 Uji Heteroskedasitas menjelaskan bahwa variabel *Total Quality Management (TQM)* memiliki nilai signifikansi yaitu sebesar $0,184 > 0,05$, maka dari itu variabel *Total Quality Management (TQM)* tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 6. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

F_{hitung}	Sig. F
190,938	0,000 ^b

Berdasarkan 6 hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 190,938 dengan tingkat nilai Sig. $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa model regresi linier yang diperoleh layak atau *goodness of fit* terpenuhi untuk menjelaskan pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perawat.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0,813 ^a	0,661	0,657

Pada 7 hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat bahwa korelasi/hubungan memiliki besar nilai koefisien determinasi (R^2) terhadap data yaitu 66,1% hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja perawat dapat dijelaskan sebesar 66,1% oleh variabel *Total Quality Management* (TQM), sedangkan sisanya sebesar 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-5,538	3,093		-1,790	0,076
	TQM	0,821	0,059	0,813	13,818	0,000

Hasil *output* SPSS uji hipotesis didapatkan bahwa persamaan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = -5,538 + 0,821X$$

Koefisien regresi bernilai positif (+) dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $13,818 > t_{tabel}$ 1,984 menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, sehingga semakin baik *Total Quality Management* (TQM) maka semakin baik pula kinerja perawat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) masuk dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,060. Indikator pendidikan dan pelatihan dengan pernyataan “Pendidikan dan pelatihan mampu memotivasi perawat untuk mengembangkan ide-ide baru” dengan hasil rata-rata tertinggi sebesar 3,270 dengan keterangan nilai sangat baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa perawat di pelayanan rawat inap melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit mampu memotivasi perawat untuk mengembangkan ide-ide baru, sehingga penerapan *Total Quality Management* (TQM) mendorong perawat untuk terus meningkatkan keterampilan dan keahlian perawat. Indikator kerja sama tim (*team work*)

dengan pertanyaan “Perawat selalu berkomunikasi dengan petugas lain untuk bertukar informasi” juga memiliki hasil rata-rata tertinggi kedua sebesar 3,260 dengan keterangan nilai sangat baik. Hal tersebut menunjukkan komunikasi antara perawat dan petugas lain sangat baik dalam upaya penerapan *Total Quality Management* (TQM). Hal sebaliknya pada indikator keterlibatan serta pemberdayaan dengan pernyataan “Perawat yang tidak memiliki jabatan tidak berwenang dalam membuat perencanaan” memiliki hasil rata-rata terendah sebesar 2,700. Hasil tersebut menggambarkan bahwa dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) hanya melibatkan semua perawat yang memiliki jabatan dalam membuat perencanaan, belum melibatkan semua perawat khususnya perawat yang memiliki kompetensi dan berprestasi dalam membuat perencanaan.

Kinerja perawat dari hasil penelitian di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem menunjukkan bahwa kinerja masuk dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 2,858. Indikator ketepatan waktu dengan pernyataan “Saya selalu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan dengan baik dan tepat waktu” hasil rata-rata tertinggi sebesar 3,090 dengan keterangan nilai baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa perawat di pelayanan rawat inap mampu menyelesaikan tugas sesuai SOP dengan baik dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat. Sejalan dengan itu indikator kehadiran dengan pernyataan “Saya pulang sesuai dengan jam yang telah ditentukan” juga memiliki hasil rata-rata tertinggi sebesar 3,090. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawat pulang sesuai dengan waktu yang ditetapkan yang menunjukkan perilaku disiplin, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Sedangkan indikator ketepatan waktu dengan pernyataan “Pelayanan kepada pasien belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan rumah sakit” memiliki hasil rata-rata terendah sebesar 2,530. Hal tersebut menggambarkan masih ada pelayanan kepada pasien yang belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan rumah sakit yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Selanjutnya indikator kualitas dengan pernyataan “Insiden keselamatan pasien dilaporkan jika sudah terpapar ke pasien” juga memiliki hasil rata-rata terendah sebesar 2,530. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat insiden keselamatan pasien yang tidak dilaporkan, dimana seharusnya insiden keselamatan pasien tetap dilaporkan baik yang sudah terpapar ke pasien, maupun yang belum ataupun hampir terpapar ke pasien sebagai bentuk pencegahan agar insiden tidak terulang kembali. Pelaporan insiden keselamatan pasien

merupakan proses pembelajaran untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang berdampak pada kualitas kinerja perawat di rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem. Hal tersebut diketahui dari hasil koefisien regresi X sebesar 0,821 bernilai positif (+) memiliki arah hubungan yang positif, yang artinya setiap penambahan 1% tingkat *Total Quality Management* (TQM) (X), maka Kinerja (Y) akan meningkat sebesar 0,821. Nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ serta nilai t_{hitung} 13,818 $> t_{tabel}$ 1,984, menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik penerapan *Total Quality Management* (TQM) maka semakin baik pula kinerja perawat yang dihasilkan, sebaliknya apabila penerapan *Total Quality Management* (TQM) tidak maksimal dilakukan maka akan berdampak pada penurunan kinerja perawat.

Muluk dalam Kafidzin (2016), yaitu menyatakan bahwa cara yang tepat agar sumber daya manusianya mencapai kinerja yang baik maka diperlukannya penerapan *Total Quality Management* (TQM). Hal tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Khairul Anuar (2013), yang berjudul “*The Impact of Total Quality Management (TQM) on The Hospital’s Performance*”, terdapat pengaruh yang signifikan antara TQM dengan kinerja rumah sakit serta kinerja rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat pelaksanaan dan praktik TQM di antara pegawai medis. Made Wahyu Adhiputra (2019), berjudul “Analisis Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum di Denpasar” menunjukkan hasil bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial pada Rumah Sakit Umum di Denpasar. Studi lainnya yang berkaitan yaitu oleh Hilmi Atalıç. Hüseyin Çiçek (Hilmi Atalıç. Hüseyin Çiçek 2021), yang berjudul “*Total Quality Management Practices In Health Care Organizations: Perception Of Health Care Providers*”, menunjukkan bukti empiris bahwa *Total Quality Management* (TQM) dapat memberikan kontribusi positif dalam mengukur kinerja sektor perawatan dan mendorong efektivitas manajemen kualitas total di sektor kesehatan.

SIMPULAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem masuk dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,060, yang menunjukkan bahwa RSUD Karangasem sudah berupaya untuk meningkatkan kinerja salah satunya melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM). Kinerja Perawat di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem masuk dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 2,858, hal ini menunjukkan bahwa kinerja perawat telah sesuai harapan dengan pemenuhan target dan kualitas layanan. Hasil penelitian didapatkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelayanan rawat inap RSUD Karangasem, sehingga semakin baik *Total Quality Management* (TQM) maka semakin baik pula kinerja perawat.

SARAN

Saran yang dapat diberikan terkait *Total Quality Management* (TQM) di Pelayanan Rawat Inap RSUD Karangasem sudah baik, namun agar pelaksanaannya tetap berjalan dengan baik dan berkesinambungan maka diharapkan perawat yang memiliki kompetensi dan berprestasi dilibatkan dalam perencanaan, para pemberi pelayanan agar lebih memperhatikan waktu pelayanan kepada pasien serta melakukan penyegaran, pembinaan dan supervisi secara berkala terkait insiden keselamatan pasien. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambah cakupan indikator yang lebih luas dan jumlah sampel yang lebih besar serta dapat digunakan sebagai bahan referensi.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhiputra, Made Wahyu. 2019. "Analisis Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar." *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 3 (1): 49–60. <https://doi.org/10.23887/jia.v3i1.16628>.
- Afandi, Pandi. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Dan Indikator*.
- Ali, Khairul Anuar Mohd, and Main Naser Alolayyan. 2013. "The Impact of Total Quality Management (TQM) on the Hospital's Performance: An Empirical Research." *International Journal of Services and Operations Management* 15 (4): 482–506. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2013.054904>.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik) (Kedepan)*.
- Ghozali, Imam. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Sembilan)." *Semarang, Universitas Diponegoro*.
- H.Zaidin Ali, SKM, MBA, MM. 2010. *Pengantar Keperawatan Keluarga*. Edited by Fruriolina Ariani. 1st ed. Jakarta: Buku Kedokteran ECG. https://books.google.co.id/books?id=hy27ENexAh8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

- Hilmi Atalıç, Hüseyin Çiçek. 2021. "Total Quality Management Practices In Health Care Organizations: Perception Of Health Care Providers." *European Journal of Fitness, Nutrition and Sport Medicine Studies* 4 (2): 76–97. <https://oapub.org/hlt/index.php/EJPHS/article/view/100/100>.
- Kafidzin, Rohmad. 2016. "Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pelayanan Rawat Inap Di RS Kumalasiwi Mijen Kudus." *Universitas Diponegoro* 1: 316–23.
- Laili, Mar'ah Dwi Noor. 2016. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10 (1): 40.
- Lleo, Alvaro, Elisabeth Viles, Daniel Jurburg, and Javier Santos. 2020. "Key Middle Manager Trustworthy Behaviours That Enhance Operator Participation in Continuous Improvement Systems." *International Journal of Quality and Service Sciences* 12 (3): 229–45. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0118>.
- Notoatmodjo, and Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan / Soekidjo Notoatmodjo. Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang*. Jakarta. Vol. 0. Rineka Cipta.
- Sugiyono, Prof.Dr. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Susanto, Barkah. 2016. "Total Quality Management, Performance Measurement System, Rewards And Organizational Commitment To Performance Of Employees." *Jurnal Bisnis & Ekonomi* 14 (1): 76–83.
- Wheelen, Thomas L., J. David Hunger, Alan N. Hoffman, and Charles E. Bamford. 2018. *Concepts In Strategic Management & Business Policy. Globalization, Innovation and Sustainability. Fifteenth Edition. Global Edition. Pearson Education Limited. United Kingdom*.