

ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KUALITAS PENANGANAN PASIEN RSUD MARIA WALANDA MARAMIS MINAHASA UTARA*ANALYSIS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) APPLICATION TO QUALITY OF PATIENT HANDLING MARIA WALANDA MARAMIS HOSPITAL NORTH MINAHASA*

Oleh:

Prenal Jason Filemon Sumayow¹**Paulus Kindangen²****Arrazi Hasan Jan³**¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹prenalsumayow@yahoo.co.id²arrazihasanjan@gmail.com

Abstrak: Pertumbuhan Rumah Sakit (RS) di Indonesia cukup tinggi dalam kurun sepuluh tahun ini. Perkembangan ini tentu selain menuntut baiknya kualitas pelayanan juga menciptakan adanya persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas penanganan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, perbaikan system secara berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien pada RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Pendidikan dan Pelatihan, dan Obsesi terhadap kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien. Sedangkan Fokus pada pasien, dan Perbaikan sistem secara berkesinambungan, tidak berpengaruh terhadap Kualitas penanganan pasien. Sebaiknya para karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Kata Kunci: manajemen mutu terpadu, kualitas penanganan pasien, rumah sakit

Abstract: Hospital Growth (RS) in Indonesia is quite high in this period of ten years. However, the growth does not show the good quality. This development certainly in addition to demanding the good quality of service also creates competition, both regional, national and international competition. This study aims to find out the analysis of Total Quality Management (TQM) implementation on the quality of patient handling of Maria Walanda Maramis Minahasa Utara Regional General Hospital. This research uses a descriptive method. Source of data or population in this research is part of hospital employee (nurse) as much as 43 respondents in carefully by using saturated sample theory. The results of this study indicate that the focus on the patient, Obsessions on quality, continuous improvement of the system, and education and training have a significant effect on the quality of patient handling at Maria Walanda Maramis Hospital Minahasa Utara. Education and Training, and Obsessions on quality significantly influence the quality of patient handling. While the focus on the patient, and improvement of the system on an ongoing basis, no effect on the quality of patient handling. We recommend that the hospital take care that all employees at every level try to carry out every aspect of the work from a perspective "How can we do it better".

Keywords: total quality management, quality of patient handling, hospital

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, karena selain memiliki fungsi sebagai pelayanan, rumah sakit juga menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, pembangunan, sosial dan administrasi kesehatan dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit di semua tingkatan. Kebutuhan masyarakat akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin lebih membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

Pelayanan Rawat Inap yaitu pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik, sehingga diperlukan konsep manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management (TQM)*. Konsep *Total Quality Management (TQM)* merupakan pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus, yang cocok untuk memenuhi kebutuhan mutu pelanggan, yang sederhananya produk yang bermutu kalau dapat memuaskan pelanggannya (Kafidzin, 2016).

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management (TQM)*: Fokus Pada Pasien, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Penanganan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

Nasution (2005:22) mendefinisikan *Total Quality Management (TQM)* adalah merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus pada produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Manajemen Kualitas (Quality Management) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan landasan kesuksesan perusahaan dalam lingkungan persaingan yang makin keras. Perusahaan, skala besar maupun kecil telah menemukan fakta bahwa perhatian pada mutu dapat memiliki dampak yang signifikan dalam usaha mencapai sasaran perusahaan, (Haming dan Nurjamuddin, 2008:138).

Dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, yang melibatkan segenap aspek baik di dalam maupun di luar perusahaan guna untuk senantiasa terus melakukan perbaikan yang berkesinambungan demi peningkatan mutu produk, proses, layanan, dan manajemen.

Kualitas Penanganan Pasien

Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak rumah sakit untuk memuaskan pasien, khususnya pasien rawat inap. Apabila pasien telah merasa nyaman akan sikap petugas, fasilitas yang tersedia, serta perawat dan dokter dan perawat yang manangani, maka kepuasan dari pasien akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan (Abdurahman, 2012)

Tenaga kesehatan harus menyadari lima aspek kunci dalam kualitas pelayanan demi memberikan perawatan optimal bagi pasien (Coulter, 2008:16), yaitu:

1. Berperan dalam pengambilan keputusan
2. Informasi yang jelas dan komprehensif untuk mendukung perawatan diri
3. Dukungan emosi dan empati
4. Bisa diakses dan dipercaya
5. Terapi efektif

Penelitian Terdahulu

Lowing, Tinangon dan Walandouw (2014) judul penelitian *Total Quality Management (TQM)* pengaruhnya terhadap kinerja manajerial pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. Tujuan penelitian

ini, untuk mengetahui apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. Metode yang digunakan adalah asosiatif untuk melihat pengaruh antara variabel dengan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil analisis korelasi menunjukkan TQM memiliki hubungan yang positif dan kuat dengan kinerja manajerial, dengan demikian penting bagi manajemen perusahaan untuk memperhatikan konsistensi penerapan TQM dalam operasionalisasi usaha.

Emor, Tinangon dan Tirayoh (2014) judul penelitian evaluasi penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada kinerja manajerial di PT. Telkom Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial PT. Telkom Manado sudah diterapkan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan TQM sudah diterapkan di PT. Telkom Manado. Unsur-unsur TQM yang sudah diterapkan pada PT. Telkom Manado yaitu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Sebaiknya manajemen selalu memperhatikan unsur-unsur TQM dan mempertahankan kinerja manajerial yang telah dicapai oleh perusahaan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara, dengan pertimbangan bahwa: Rumah Sakit ini sedang melakukan upaya penerapan *Total Quality Management* (TQM) guna memenuhi standar rumah sakit. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat *explanatory* atau yang memberikan penjelasan, yaitu meneliti hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesa menurut Singarimbun dan Effendi (1995) dalam Suyitno (2016). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yaitu merupakan data yang berupa uraian atau kalimat yaitu mengenai sejarah rumah sakit dan aktivitas pelayanan, sedangkan data kuantitatif yaitu data berupa angka mengenai skor hasil penyebaran kuesioner.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat ruang rawat inap RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara yaitu sebanyak 43 orang. Besaran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) menyebutkan jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut teknik sensus.

Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas (*independent variables*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan TQM (X), yaitu merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka untuk bersaing dan unggul dalam persaingan yang terjadi dengan menghasilkan kualitas yang terjadi dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Dalam TQM ada terdapat empat dari sepuluh unsur utama dalam pengembangannya yang digunakan untuk mengukur TQM yang akan diteliti, menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2003:15). Sedangkan keempat variabel yang akan diteliti penulis yaitu variabel fokus pada pasien (X_1), variabel obsesi terhadap kualitas (X_2), variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan (X_3), dan variabel pendidikan dan pelatihan (X_4).

Variabel terikat (*dependent variables*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas penanganan pasien (Y), yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam bekerja di perusahaan sehingga dapat bekerja secara maksimal di perusahaan. Variabel ini memiliki kemampuan teoritis, kemampuan teknis, kemampuan koseptual, peningkatan moral, dan peningkatan keterampilan teknis.

Setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala likert, dimana subyek harus diindikasikan berdasarkan tingkatannya terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan perilaku suatu obyek (Sugiono, 2002 dalam jurnal Lowing, 2014). Kesemua nilai pertanyaan tersebut lalu digabung sehingga dapat diperoleh nilai total yang dapat menggambarkan obyek yang diteliti.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis asosiatif. Untuk menguji hipotesis penelitian telah digunakan teknik analisa regresi linear sederhana, dengan Uji-t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan Uji-F untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) pada tingkat signifikansi 0,05.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Uji Validitas****Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Ket.
Fokus pada pasien	1	0,753	0,3008	0,000	Valid
	2	0,827	0,3008	0,000	Valid
	3	0,650	0,3008	0,000	Valid
	4	0,718	0,3008	0,000	Valid
Obsesi terhadap kualitas	1	0,745	0,3008	0,000	Valid
	2	0,836	0,3008	0,000	Valid
	3	0,714	0,3008	0,000	Valid
	4	0,785	0,3008	0,000	Valid
Perbaikan system secara berkesinambungan	1	0,868	0,3008	0,000	Valid
	2	0,862	0,3008	0,000	Valid
	3	0,839	0,3008	0,000	Valid
	4	0,827	0,3008	0,000	Valid
Pendidikan dan pelatihan	1	0,874	0,3008	0,000	Valid
	2	0,783	0,3008	0,000	Valid

	3	0,792	0,3008	0,000	Valid
	4	0,642	0,3008	0,000	Valid
Kualitas penanganan pasien	1	0,483	0,3008	0,001	Valid
	2	0,421	0,3008	0,005	Valid
	3	0,517	0,3008	0,000	Valid
	4	0,517	0,3008	0,000	Valid
	5	0,730	0,3008	0,000	Valid
	6	0,673	0,3008	0,000	Valid
	7	0,699	0,3008	0,000	Valid
	8	0,721	0,3008	0,000	Valid
	9	0,483	0,3008	0,001	Valid
	10	0,621	0,3008	0,000	Valid

Sumber : Data Olahan (2018)

Tabel 1 menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi variabel memiliki $r_{hitung} < r_{tabel}$, dan jika dilihat dari nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$ ($p < 0,05$) atau alpha 0,10 ($p < 0,10$) maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item disetiap dimensi variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid. Sedangkan jika dilihat dari koefisien korelasi $r_{hitung} > 0,3$ maka keseluruhan item dari setiap variabel dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Status
1	Fokus Pada Pasien	.718	Reliabel
2	Obsesi Terhadap Kualitas	.769	Reliabel
3	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	.864	Reliabel
4	Pendidikan dan Pelatihan	.777	Reliabel
5	Kualitas Penanganan Pasien	.775	Reliabel

Sumber : Data Olahan (2018)

Tabel 2 menunjukkan bahwa, nilai reliabilitas setiap butir pertanyaan pada kuesioner masing-masing variabel adalah > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel.

Tabel 3. Analisa Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	48.091	2.951
Fokus Pada Pasien	.111	.076
Obsesi Terhadap Kualitas	.263	.099
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	-.081	.132
Pendidikan dan Pelatihan	.182	.036

Sumber : Data Olahan (2018)

Persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 48.091 + 0.111 X_1 + 0.261 X_2 - 0.081 X_3 + 0.182 X_4$$

Persamaan regresi menunjukkan variabel bebas (independen) Fokus Pada Pasien (X_1) Obsesi Terhadap Kualitas (X_2), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_3), dan Pendidikan dan Pelatihan (X_4) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) Kualitas Penanganan Pasien (Y) adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

Tabel 4. Uji Simultan F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.640	4	3.410	7.680	.000 ^b
	Residual	16.872	38	.444		
	Total	30.512	42			

a. Dependent Variable: Kualitas Penanganan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan, Obsesi Terhadap Kualitas, Fokus Pada Pasien

Sumber : Data Olahan SPSS (2018)

Tabel 4 menunjukkan bahwa uji pengaruh simultan (F) yang menunjukkan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 yang berarti angka ini < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Fokus Pada Pasien secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Penanganan Pasien pada RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficient		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	48.091	2.951		1.62	.000
Fokus Pada Pasien	.111	.076	-.187	-1.464	.152
Obsesi terhadap Kualitas	.263	.099	.327	2.635	.012
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	-.081	.132	-.074	-.612	.544

a. Dependent Variable : Kualitas Penanganan Pasien

Sumber : Data Olahan SPSS (2018)

Tabel 5 menunjukkan bahwa fokus pada pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien, obsesi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien, perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien.

Pembahasan

Secara Simultan Fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan system secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap Kualitas penanganan pasien

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengujian simultan (F), dapat disimpulkan bahwa variabel fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan system secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Hal ini membawa dampak pada penerapan TQM di RSUD Maria Walanda Maramis, dimana rumah sakit harus menerapkan TQM dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas.

Hasil ini sesuai dengan beragam penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penerapan TQM, dimana dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama menemukan bahwa *Total Quality Management* yaitu : Fokus pada pasien, obsesi terhadap kualitas, perbaikan berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara simultan. Penelitian tersebut antara lain penelitian Sugiyanti dan Ariani (2013), Suyitno (2016), Mononimbar (2013), dan Tewel, Mandey dan Rattu (2017).

Fokus pada pasien berpengaruh terhadap Kualitas penanganan pasien

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) antara variabel fokus pada pasien terhadap kualitas penanganan pasien menunjukkan bahwa fokus pada pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien. Sehingga dikatakan bahwa fokus pada pasien tidak mempengaruhi kualitas penanganan pasien, karena fokus pada pasien sudah ada dan terbentuk pada masing-masing karyawan tanpa adanya dorongan dari perusahaan. Di RSUD Maria Walanda Maramis, fokus pada pasien sudah menjadi bagian dari pekerjaan dan semua harus melakukan fokus pada pasien, walaupun dalam meningkatkan kualitas dari fokus kepada pasien. Hasilnya tidak akan bertambah dengan apa yang di harapkan oleh rumah sakit karena sudah diterapkan.

Penelitian ini tidak sejalan atau justru berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lamanto, Hasan Jan dan Karuntu (2017) yang menemukan bahwa fokus pada pelanggan/pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Jadi sebagai masukan dari penulis ada baiknya rumah sakit memperhatikan lagi fokus pada pasien yang ada pada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas penanganan terhadap pasien RSUD Maria Walanda Maramis.

Obsesi terhadap kualitas terhadap Kualitas penanganan pasien

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) antara obsesi terhadap kualitas terhadap kualitas penanganan pasien menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penanganan pasien. Sehingga dikatakan bahwa obsesi terhadap kualitas mempengaruhi kualitas penanganan pasien, karena obsesi terhadap kualitas terbentuk pada masing-masing pelayanan karyawan tanpa adanya dorongan dari perusahaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mononimbar (2013) yang menemukan bahwa obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Jadi sebagai masukan dari penulis ada baiknya rumah sakit memperhatikan lagi obsesi terhadap kualitas yang ada pada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas penanganan terhadap pasien yang lebih berkualitas tinggi.

Perbaikan system secara berkesinambungan terhadap Kualitas penanganan pasien

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) antara perbaikan system secara berkesinambungan terhadap kualitas penanganan pasien menunjukkan bahwa perbaikan system secara berkesinambungan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas penanganan pasien. Sehingga dikatakan bahwa perbaikan system secara berkesinambungan tidak mempengaruhi kualitas penanganan pasien, karena perbaikan system secara berkesinambungan saat ini sudah diterapkan untuk memenuhi akreditasi dari rumah sakit.

Penelitian ini tidak sejalan atau justru berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hafied (2013) yang menemukan bahwa perbaikan system secara berkesinambungan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Jadi sebagai masukan dari penulis ada baiknya rumah sakit memperhatikan lagi perbaikan system secara berkesinambungan yang ada di rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas penanganan terhadap pasien yang lebih berkualitas tinggi dan bisa menjadi tolak ukur evaluasi untuk semua bagian baik itu manajerial ataupun dalam hal penanganan pasien.

Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap Kualitas penanganan pasien

Hasil pengujian parsial (Uji t) dan pengujian pada regresi model 2 antara variabel pendidikan dan pelatihan terhadap Kualitas penanganan pasien menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emor, Tinangon, Tirayoh (2014) yang menemukan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Jadi sebagai masukan dari penulis ada baiknya rumah sakit memperhatikan indikator pendidikan dan pelatihan. Untuk itu, rumah sakit perlu meningkatkan hal-hal yang menyangkut dengan indikator pendidikan dan pelatihan yang ada pada karyawan agar supaya karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka dan agar dapat meningkatkan kualitas penanganan terhadap pasien semakin baik, meningkat, dan yang lebih berkualitas tinggi, tentunya hal itu akan berdampak positif bagi tujuan rumah sakit yang akan dicapai.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien.
2. Fokus pada pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien
3. Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien
4. Perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien
5. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Oleh karena Fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien, maka pihak RSUD Maria Walanda Maramis perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi komitmen kualitas yang dimiliki agar tetap berkualitas.
2. Oleh karena Pendidikan dan pelatihan, dan Obsesi terhadap kualitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penanganan pasien, maka penulis menyarankan agar supaya karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan dan terus ber-obsesi terhadap kualitas agar dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen operasional terkait dengan *Total Quality Management (TQM)* serta dimensi dan indikator dari TQM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman., Junaidi., dan Aminuyati. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN Pontianak*. Volume 1, No. 1. <https://media.neliti.com/media/.../215243-analisis-kualitas-pelayanan-jasa-kesehat.pdf>. Diakses 12 Maret 2018
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Rineka Cipta, Jakarta.
- Coulter, A., Parsons, S., dan Askham, J. 2008. *Health Systems And Policy Analysis*. 1st Edition. Europe, Estonia.
- Emor, G., Tinangon, J.J. dan Tirayoh, V.Z. 2014. Evaluasi penerapan *Total Quality Management* Pada Kinerja Manajerial di PT. Telkom Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2, No. 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5729>. Diakses 14 Maret 2018
- Hafied, H. 2013. Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Menuju *World Class University (WCU)* Pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11, No. 1. jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/viewFile/499/529. Diakses 18 Maret 2018
- Haming, H.M. dan Nurjamanuddin, H.M. 2008. *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Makasar.
- Kafidzin, R. 2016. Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pelayanan Rawat Inap Di RS Kumalasiwi Mijen Kudus. *Jurnal Universitas Diponegoro*. Vol. 1. Hal 82-94 . <https://sinta.ristekdikti.go.id>. Diakses 10 Maret 2018
- Lamanto, B. R., Hasan Jan, A. B., dan Karuntu, M. M. (2017). Analisis *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung KAB. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 423 – 432. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/15698/15217>. Diakses pada 3 Maret 2018
- Lowing, S., Tinangon, J., dan Walandouw, S. 2014. *Total Quality Management (TQM)* Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2, No. 2, Hal. 1055 – 1066. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4486>. Diakses 12 Maret 2018.
- Mononimbar, C.N. 2013. *Total Quality Management (TQM)* Pengaruhnjya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspem Manado. *Jurnal EMBA* . Vol. 1, No. 3. Hal. 1041 - 1048. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2309>. Diakses 15 Februari 2018
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Pertama. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sugiyanti, S. dan Alriani, I.M. 2013. *Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. No. 35, ISSN: 0853 - 8778. ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/download/4/4. Diakses 15 Februari 2018
- Suyitno. 2016. Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Penerapan *Total Quality Management*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol 4, No.2, <https://www.scribd.com/document/359825816/72-133-199-1-10-20170309-pdf>. Diakses 16 Februari 2018

Tewal, F., Mandey, S. dan Rattu, A. 2017. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 3, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/18054/17580>. Diakses 20 Februari 2018

Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Kedua. ANDI, Yogyakarta.

Tulung, J. E. 2017. "Resource Availability and Firm's International Strategy as Key Determinants Of Entry Mode Choice." *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of Applied Management* 15.1. <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/916>

