

HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DENGAN KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS MINANGA

Rine Debora Jhona Sumampow*, Febi K. Kolibu*, Chreisy K. F. Mandagi*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Mutu terpadu atau disebut juga *Total Quality Management* (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: *Total* (keseluruhan), *Quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), *Management* (tindakan, seni, cara menghandel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: "sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan ". Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara penerapan *total quality management* dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga. metode penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Minanga dan waktu pelaksanaannya pada bulan Januari sampai bulan Februari tahun 2020. Responden ialah pegawai yang berada di Puskesmas Minanga. penelitian ini adalah semua pegawai yang berada di Puskesmas Minanga yang berjumlah 40 pegawai. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat dan analisis bivariat. Pengolahan data yang digunakan uji *Chi Square test*. untuk tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian didapatkan kinerja baik 62,5%, pendidikan dan pelatihan dilaksanakan 62,5%, kesatuan tujuan dilaksanakan 75,0%, pelibatan dan pemberdayaan pegawai dilaksanakan 50,0%. sehingga memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai ($p\text{-value} = 0,023 < 0,05$) adanya hubungan antara kesatuan tujuan dengan kinerja pegawai ($p\text{-value} = 0,024 < 0,05$) dan adanya hubungan antara pelibatan dan pemberdayaan pegawai dengan kinerja pegawai ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Pendidikan dan Pelatihan, Kesatuan Tujuan, Pelibatan dan Pemberdayaan pegawai, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Integrated quality or also called Total Quality Management (TQM) can be defined from the three words it has, namely: Total (overall), Quality (quality, degree / level of excellence of goods or services), Management (action, art, holding, controlling, directing). Of the three words that it has, the definition of TQM is: "a management system oriented to customer satisfaction with activities that are pursued absolutely right (right first time), through continuous improvement and motivating employees". The research objective is to determine the relationship between the application of total quality management with employee performance at the Minanga Health Center. The research method is descriptive analytic with cross sectional study approach. The study was conducted at the Minanga Health Center and the time of its implementation was in January to February 2020. Respondents were employees who were at the Minanga Health Center. This study is all employees who are in Minanga Health Center, amounting to 40 employees. Analysis of the data used in the form of univariate analysis and bivariate analysis. Data processing used was Chi Square test. for a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results of the study showed good performance 62.5%, education and training carried out 62.5%, unity of objectives carried out 75.0%, involvement and empowerment of employees carried out 50.0%. thus showing a significant relationship between education and training with employee performance ($p\text{-value} = 0.023 < 0.05$) there is a relationship between unity of purpose and employee performance ($p\text{-value} = 0.024 < 0.05$) and the relationship between employee engagement and empowerment and employee performance ($p\text{-value} = 0,000 < 0.05$).

Keywords: Education and Training, Unity of Purpose, Employee Engagement and Empowerment, Employee Performance

PENDAHULUAN

Total Quality Management telah banyak diterapkan oleh organisasi di seluruh dunia, hal ini dikarenakan *Total Quality Management* mampu meningkatkan kinerja pegawai. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen

modern yang berusaha untuk memberikan respon terhadap setiap perubahan. Selain bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi, efektivitas penerapan *Total Quality Management* juga dapat perasaan efektif seseorang dalam pekerjaannya. Dalam hal ini *Total Quality Management*

sebagai sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kualitas produk dan jasa, mempunyai tujuan yakni untuk mencapai kepuasan pelanggan (Samsir 2014).

Dalam mewujudkan kualitas maka diperlukan usaha perbaikan secara terus menerus yang dilakukan oleh semua pihak, baik dari segi sumber daya manusia pada semua tingkat teknologi yang digunakan, hingga metode dan cara yang digunakan serta lingkungan dan sebagainya. *Total Quality Management* sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui meningkatkan kualitas pegawai. Meningkatkan kinerja pegawai sangat erat hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan (Febriyani, 2009).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Permenkes, (2019).

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki

kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja (Phil, 2017). Salah satu cara untuk mengukur kontribusi individu terhadap organisasinya adalah kinerja (Bagia, 2015).

Lalandos (2013) melakukan penelitian di Puskesmas Bahu mengenai Implementasi *Total Quality Management* yang dihubungkan dengan kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Bahu. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumagit (2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *total quality managenet* dengan kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan terhadap penerapan *Total Quality Management* dan dihubungkan dengan kinerja pegawai. *Total Quality Management* ditentukan oleh 10 variabel penting, namun pada penelitian ini peneliti hanya meneliti 3 variabel dari *Total Quality Management* yaitu pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, dan pelibatan dan pemberdayaan pegawai yang dihubungkan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga. Tiga variabel yang diteliti dalam penelitian ini dianggap penting untuk diteliti karena sangat mempengaruhi kinerja dari para pegawai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di puskesmas minanga melalui wawancara dengan salah satu pegawai didapatkan bahwa jumlah Sumber daya manusia yang terdapat di puskesmas belum memadai. Beberapa poli yang membutuhkan tenaga kesehatan diantaranya poli gigi dan poli lansia, yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam melaksanakan setiap program yang berada di poli tersebut sehingga menghasilkan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Pegawai yang ada di puskesmas minanga sebagian besar masih belum menguasai teknik di bagian komputer dalam hal mengedit dokumen dan menginput data karena belum pernah diadakan pelatihan sehingga para pegawai masi kesusahan dalam hal pengimputan data.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Minanga pada bulan Januari - Februari 2020. Populasi dalam penilitan ini adalah seluruh pegawai yang berada di Puskesmas Minanga yang berjumlah 40 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik responden terdiri dari umur, jenis kelamin, jabatan kepegawaian, pendidikan.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Umur	N	%
21-30 Tahun	10	25,0%
31-40 Tahun	17	42,5%
41-50 Tahun	10	25,0%
51-60 Tahun	3	7,5%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	14	35,0%
Perempuan	26	65,0%

Tabel 1 dapat dilihat bahwa, umur responden dalam penelitian ini paling banyak termasuk dalam kategori umur 31-40 tahun sebanyak 17 responden (42,5 %). Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa distribusi jenis kelamin responden terbanyak yaitu perempuan berjumlah 26 responden (65,0%) dan laki-laki berjumlah 14 (35,0%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan Kepegawaian dan Pendidikan

Jabatan Kepegawaian	N	%
Pegawai	35	87,5%
Honor	5	12,5%
Pendidikan		
SMA	1	2,5%
Diploma	13	32,5%),
Sarjana	24	60,0%
Magister	2	5,0%

Tabel 2. dapat dilihat bahwa, jabatan kepegawaian responden dalam penelitian ini paling banyak jabatan kepegawaian yaitu dengan jumlah 35 responden (87,5%)

dan honor dengan jumlah 5 responden (12,5%). Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa distribusi pendidikan responden terbanyak yaitu sarjana berjumlah 24 (60,0%).

Table 3. Distribusi Kategori Responden Mengenai Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan Pelatihan	N	%
Dilaksanakan	25	62,5%
Tidak Dilaksanakan	15	37,5%
Total	40	100%

Tabel 2. Memperlihatkan responden yang memiliki pendidikan dan pelatihan dilaksanakan yaitu sebanyak 25 (62,5%) responden.

Tabel 4. Distribusi Kategori Responden Mengenai Kesatuan Tujuan

Kesatuan Tujuan	N	%
Dilaksanakan	30	75,0%
Tidak Dilaksanakan	10	25,0%
Total	40	100%

Tabel 4. Memperlihatkan responden yang memiliki kesatuan tujuan dilaksanakan yaitu sebanyak 30 (75.0%) responden.

Tabel 5. Distribusi Kategori Responden Mengenai Pelibatan dan Pemberdayaan Pegawai.

Pelibatan dan Pemberdayaan Pegawai	N	%
Dilaksanakan	20	50,0%
Tidak Dilaksanakan	20	50,0%
Total	40	100%

Tabel 5. Memperlihatkan responden yang memiliki pelibatan dan pemberdayaan

pegawai dilaksanakan yaitu sebanyak 20 (50,0%) responden.

Tabel 6. Distribusi Kategori mengenai Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai	N	%
Baik	25	62,5%
Kurang Baik	15	37,5%
Total	40	100%

Table 6. Memperlihatkan responden yang memiliki kinerja pegawai baik yaitu sebanyak 25 (62.5%) responden.

Analisis Bivariat

Hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Pegawai

Tabel 7. Hubungan Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Pegawai.

Pendidikan dan pelatihan	Kinerja pegawai				Total	p. value	
	Kurang baik		Baik				
	N	%	n	%			
Tidak Dilaksanakan	9	22,5	6	15,0	15	37,5	0.023
Dilaksanakan	6	15,0	19	47,5	25	62,5	
Total	15	37,5	25	62,5	40	100	

Tabel 7 memperlihatkan bahwa hubungan pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai diperoleh data bahwa jumlah responden yang memiliki kinerja kurang baik yaitu sebanyak 15 responden (37,6 %) sedangkan jumlah responden yang memiliki kinerja yang baik yaitu sebanyak 25 responden (62,5%). Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p=0,023$ atau $p<0,05$ artinya terdapat hubungan antara pendidikan dan pelatihan

dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh orang Tametaka, (2017) *Tentang Hubungan Antara Total Quality Manajemen Dengan Kinerja Pegawai*, berdasarkan hasil analisis menggunakan Chi-square yang dilakukan terhadap pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai dan didapatkan hasil berhubungan, melalui pendidikan dan pelatihan pegawai memperoleh ilmu dan keahlian dan sesuai bidang mereka masing-masing dan dapat dipraktikkan untuk meningkatkan produktifitas organisasi yang tentunya dipengaruhi kinerja pegawai tersebut. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Rumayar dan Warouw, (2015) *Tentang Kajian Total Quality Manajemen dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Tuminting Kota Manado*, berdasarkan hasil analisis menggunakan *Chi-square* dilakukan terhadap pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai dan didapatkan hasil berhubungan.

Setiap organisasi harus memperhatikan pendidikan dan pelatihan bagi pegawainya, karena pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu instansi. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan sangat penting karena tuntutan pekerjaan karena perubahan situasi, kemajuan teknologi, serta kondisi kerja yang semakin ketat persaingannya. Menurut Silungan (2005) kapasitas sumber

daya manusia dalam organisasi tercermin pada latar belakang pendidikan dan masing-masing individu karyawan. Menurut Mangkunegara, (2010) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tabel 8. Hubungan Kesatuan Tujuan Dengan Kinerja Pegawai

Kesatuan Tujuan	Kinerja pegawai				Total	p.value	
	Kurang baik		Baik				
	n	%	n	%			
Tidak Dilaksanakan	7	17,5	3	7,5	10	25,0	0.024
Dilaksanakan	8	20,0	22	55,0	30	75,0	
Total	15	37,5	25	62,5	40	100	

Tabel 8 memperlihatkan bahwa hubungan kesatuan tujuan dengan kinerja pegawai diperoleh data bahwa jumlah responden yang memiliki kinerja kurang baik yaitu sebanyak 15 responden (37,6 %) sedangkan jumlah responden yang memiliki kinerja yang baik yaitu sebanyak 25 responden (62,5%). Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p=0,024$ atau $p<0,05$ artinya terdapat hubungan antara kesatuan tujuan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga.

Penelitian serupa dilakukan oleh lalandos, (2013) berdasarkan hasil yang menggunakan *Chi-Square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kesatuan tujuan dengan kinerja pegawai di

puskesmas bahu, pada penelitian ini dapat dilihat bahwa gambaran kesatuan tujuan di puskesmas bahu telah dilaksanakan oleh lebih dari sebagian pegawai yang ada di Puskesmas Bahu. Berdasarkan kuesioner yang telah dibagi sebesar 75,0% yang menjawab melaksanakan kesatuan tujuan.

Untuk mencapai tujuan organisasi harus ada interaksi anatar semua pegawai di setiap level organisasi antar pimpinan dan pegawai baik secara individu dan kelompok. Pasaribu, (2009) Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam organisasi, tujuan organisasi yang tidak tercapai bila pegawai yang bekerja tidak memiliki kinerja yang baik. Herlista dkk (2012).

Tabel 9. Hubungan Pelibatan dan Pemberdayaan Pegawai dengan Kinerja Pegawai.

Pelibatan dan Pemberdayaan Pegawai	Kinerja pegawai				Total		p.value
	Kurang baik		Baik		n	%	
	N	%	n	%			
Tidak Dilaksanakan	13	32,5	7	15,5	20	50,0	0.000
Dilaksanakan	2	5,0	18	45,0	20	50,0	
Total	15	37,5	25	62,5	40	100	

Tabel 9. memperlihatkan bahwa hubungan pelibatan dan pemberdayaan pegawai dengan kinerja pegawai diperoleh data bahwa jumlah responden yang memiliki kinerja kurang baik yaitu sebanyak 15 responden (37,6 %) sedangkan jumlah responden yang memiliki kinerja yang baik

yaitu sebanyak 25 responden (62,5%). Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$ atau $p<0,05$ artinya terdapat hubungan antara pelibatan dan pemberdayaan pegawai dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Lalando, (2013) berdasarkan hasil analisis menggunakan *Chi-Square* yang dilakukan dan didapatkan bahwa ada nhubungan yang signifikan terhadap pelibatan dan pemberdayaan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Bahu. Penelitian serupa dilakukan oleh Rumagit, (2013) berdasarkan hasil analisis menggunakan *Chi-Square* yang dilakukan terhadap pelibatan dan pemberdayaan dengan kinerja pegawai dan didapati hasil berhubungan.

Menurut Fitria, (2015) pemberdayaan pegawai dapat pula dikatakan sebagai suatu upaya melibatkan pegawai untuk bertanggung jawab dalam proses kerjanya. Menurut Munizu, (2010) pelibatan dan pemberdayaan pegawai secara total merupakan salah satu kunci keberhasilan *Total Quality Manajemen* dalam organisasi dimana hal ini dapat berimplikasi pada peningkatan kinerja dari pegawai. Andrianto (2011) menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para pegawai pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara penerapan *Total Quality Manajemen* dengan kinerja pegawai di Puskesmas Minanga adalah sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai di puskesmas Minanga.
2. Terdapat hubungan antara kesatuan tujuan dengan kinerja pegawai dipuskesmas Minanga.
3. Terdapat hubungan antara pelibatan dan pemberdayaan pegawai dengan kinerja pegawai di puskesmas Minanga.

SARAN

1. Bagi manajemen Puskesmas khususnya puskesmas Minanga sebaiknya dapat meningkatkan pelaksanaan *Total Quality Manajemen* di puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perlu adanya melakukan pelatihan bagi pegawai.
2. Tenaga kesehatan diharapkan mampu bekerja sama dengan baik dan disiplin agar taat dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Diharapkan kepada seluruh pegawai puskesmas untuk menjalankan dengan konsisten visi dan misi puskesmas.
4. Diharapkan kepada pimpinan puskesmas untuk lebih memperhatikan kinerja pegawai yang ada dipuskesmas Minanga.

Bagi peneliti lain yang melakukan penelitian lanjutan mengenai hubungan antara penerapan *Total Quality Manajemen* dengan kinerja pegawai diharapkan dapat menambah variabel penelitian dari 10 komponen *Total Quality Manajemen* dengan kinerja pegawai guna mengembangkan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, E. 2011. “*Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang)*”.
- Bagia. W, 2015. *Perilaku Organisasi*. Bndung : Alfabeta
- Febriyani, N. Z. 2009. “*Dampak Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Penggunaan Obat Di Puskesmas Kabupaten Parigi-Moutong*”.
- Herlista, A., Handoko, J. W., dan Dewi, R. S. 2012. “*Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi Terhadap Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. Pada PT. PLN (Persero) Area Semarang*”.
- Lalandos, N. 2013. *Hubungan Antara Implementasi Total Quality Management (TQM) Dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Bahu*. Manado : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi
- Mangkunegara, P. A. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama
- Munizu, M. 2010. “*Praktik Total Quality Management (TQM) dan pengaruhnya terhadap Kinerja*”.

Karyawan (studi pada PT. Telkom Tbk, Cabang Makassar)” Jurnal management dan kewirausahaan.

Pasaribu, H. 2009. “ *Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Survei pada BUMN Manufaktur di Indonesia)*”. Jurnal Akuntansi dan Keuangan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 75 Tahun 2019 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta

Phil, W. 2017. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Rumagit, L. M. 2013. *Huhungan Penerapan Total Quality Mnagement (TQM) Dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Bahu, Manado* : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Samsir. 2014. *Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan.