

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
MONOMPIA KOTAMOBAGU**

**Moch Natsir, Syafarin Mokoginta**

**ABSTRAK**

Untuk menghasilkan kualitas jasa yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. *Total Quality Management (TQM)* digunakan guna perbaikan kualitas berkesinambungan. Agar dapat memperbaiki posisi persaingan Rumah sakit umum Monompia Kotamobagu dengan meningkatkan pangsa pasar serta menjamin kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba diperoleh semakin meningkat sehingga dapat memaksimalkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis. Adapun metode deskriptif adalah berupa mengumpulkan data yang diambil dari berbagai literatur maupun observasi langsung ke objek penelitian, sedangkan metode analisis dilakukan dengan menggunakan perhitungan regresi, korelasi, determinasi dan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian diperoleh suatu persamaan regresi yaitu :  $Y = 13.88 + 0,20X$  yang menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan nilai pada variabel X (*Total Quality Manajemen*) maka akan menyebabkan perubahan pada variabel Y (Efektivitas Pelayanan) untuk perhitungan korelasi diperoleh nilai  $r = 0,6$  hubungan positif yang sangat kuat sekali antara kedua variabel tersebut dimana berdasarkan ketentuan apabila  $r = 1$  atau mendekati 1 maka korelasi antara kedua variabel dikatakan positif atau hubungannya kuat sekali. Dari hasil korelasi dapat ditentukan nilai dari koefisien determinasi  $r^2 = 0,6$  atau 6 % yang menunjukkan variasi dari pada efektivitas pelayanan karyawan yang disebabkan oleh faktor-faktor *Total Quality Manajemen* adalah sebesar 6 %.Dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Manajemen* dapat dijadikan metode di dalam perbaikan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu melalui penerapan tiga pilar pelayanan, yaitu: (1) Pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM); (2) Pengembangan sarana dan prasarana; dan (3) Pengembangan manajemen rumah sakit dengan berdasarkan penerapan *standar oprasional prosedur (SOP)* yang merupakan patokan dasar dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang ada disetiap setiap ruangan khususnya Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu.

Kata kunci : *Total Quality Manajemen*, Efektivitas Pelayanan Karyawan

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit sesuai dengan perkembangannya tidak lagi hanya menjadi tempat untuk penyembuhan pasien yang sakit, namun sudah menjadi instansi swasta yang dapat menciptakan keuntungan yang besar bagi pengelolanya. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menciptakan strategi manajemen yang terkoordinasi dengan baik melalui sumber daya yang berkualitas.

Instansi dapat unggul dalam persaingan global yaitu dengan kualitas (*quality*). Untuk menghasilkan kualitas jasa yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara Terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara

berkesinambungan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu merupakan salah satu rumah sakit swasta terbaik di Kotamobagu yang didirikan oleh Yayasan Sinode GMIBM, yang saat ini telah dirancang menurut standar pelayanan rumah sakit tipe C sesuai dengan standar klasifikasi penilaian akreditasi rumah sakit. Salah satu ruangan dari RSU Monompia Kotamobagu yaitu Unit Gawat Darurat (UDG) yang menjadi tempat diagnosis awal bagi pasiennya seperti pemeriksaan pasien bedah, pasien internal, pasien anak, serta juga pasien rawat jalan (poli bedah, poli mata, dan poli gigi). Pasien yang masuk ke UGD rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar oprasional prosedur dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai

dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respons yang cepat dan penanganan yang tepat. Semua itu dapat dicapai antara lain dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya manusia dan manajemen Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit sesuai dengan standar, sehingga pelayanan yang ditawarkan dapat seefisien mungkin untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan pasien.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap efektivitas pelayanan karyawan di RSUD Monompia Kotamobagu.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Populasi Data dan Sampel**

**Sugiyono (2004:72)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Dari populasi tersebut, maka diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin (**Suliyanto, 2006:100**)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel  
N = Ukuran Populasi  
e = persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir jumlah.

Untuk perhitungan sampel diperoleh dari jumlah pasien ruangan UGD Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu selama bulan Agustus sebanyak 467 pasien. Dengan demikian jumlah sampel dapat diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{467}{1 + 467(0.1)^2} = 82 \text{ orang}$$

#### **Pengukuran Variabel**

#### **Pengukuran variabel dengan skala likert dilakukan sebagai berikut:**

Sangat Setuju	(SS)	Bobot Nilai	5
Setuju	(S)	Bobot Nilai	4
Ragu-Ragu	(RR)	Bobot Nilai	3
Tidak Setuju	(TS)	Bobot Nilai	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	Bobot Nilai	1

#### **Metode Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1 Analisa Regresi Sederhana**

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X (*Total Quality Manajemen*) dengan variabel Y (efektivitas pelayanan) maka penulis menggunakan analisa regresi sederhana dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana

X = Total Quality Manajemen

Y = Efektivitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Besarnya a dan b dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

##### **2. Analisa Koefisien Korelasi**

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kedua variabel tersebut maka digunakan metode analisa korelasi ( r ) yang rumusnya sebagai berikut :

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah

x = Total Quality Manajemen

y = efektivitas Pelayanan.

Bila r = 0 atau mendekati 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat

lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

Bila r = 1 atau mendekati 1, maka korelasi antara dua variabel dikatakan positif atau terdapat hubungan yang kuat sekali.

Bila r = -1 atau mendekati -1, maka korelasinya adalah negatif atau kuat sekali.

##### **3. Analisa Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel X yang mempunyai pengaruh linier terhadap variasi naik turunnya Y. Naik maksimum atau terbesar dari koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1 dimana  $r^2$  tidak boleh negatif.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui keterpaduan pengaruh antara kedua variabel yaitu variabel X (*Total Quality Manajemen*) dan variabel Y (efektivitas pelayanan) maka dilakukan uji t dengan tingkat  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan  $DF = n - 2$  dengan perumusan sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Adapun prosedur pengambilan keputusan:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa pengintensifan *Total Quality Manajemen* dapat menumbuhkan dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa pengintensifan *Total Quality Manajemen* tidak dapat menumbuhkan dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

#### HASIL PENELITIAN

##### Penerapan *Total Quality Manajemen* Di Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu

##### Jenis Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan Direktur Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu periode 2010 s/d sekarang. Dr. Bennardy. Gunadi, Sp. OG. mengatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu dilakukan melalui tiga pilar: (1) Pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM); (2) Pengembangan sarana dan prasarana; dan (3) Pengembangan manajemen rumah sakit.

Dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Unit gawat darurat (UGD) rumah sakit umum Monompia Kotamobagu mengacu pada

*standar operasional Prosedur (SOP)*, yaitu sebagai berikut:

##### Sistem, mekanisme, dan prosedur Pelayanan

1. Pasien mendaftar di Rekam Medik
2. Menanyakan keluhan dari pasien kepada keluarga pasien untuk pengumpulan data dasar perihwal penyakit yang di derita pasien di *Nurse Station*
3. Mengklasifikasikan pasien yaitu pasien Gawat darurat, Tidak Gawat Darurat, di bagian triase
4. Dokter melakukan pemeriksaan dan tindakan
  - a. Pasien Gawat Darurat segera di tatalaksana kegawat daruratannya, apabila membutuhkan rawat inap segera di ruangan Intensive bedah
  - b. Pasien tidak gawat/tidak darurat di tatalaksana di ruangan umum dan kemudian dibolehkan pulang
  - c. Pasien gawat darurat umum ditatalaksana di ruangan bedah untuk memberikan bantuan hidup dasar dan pertolongan pertama
  - d. Pasien Gawat tidak Darurat non bedah di tatalaksana di ruangan non bedah/umum untuk mengatasi kegawatannya, apabila tidak memungkinkan pasien dapat di rujuk ke rumah sakit yang lebih besar
5. Pasien mengambil obat yang telah diresepkan Dokter
6. Keluarga atau pasien melakukan pembayaran di Kasir
7. Setelah keluarga selesai melakukan pembayaran pasien pulang bagi yang Di izinkan pulang, di rujuk bagi pasien yang membutuhkan rujukan, bagi yang butuh rawatan ke ruangan perawatan

##### Efektivitas Pelayanan UGD Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu.

Dari hasil penelitian penulis dengan pihak UGD Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu, Pelayanan yang diberikan selalu berdasar SOP (standar oprasional prosedur), Sehingga menjadikan pelayanan karyawan di ruangan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu bisa efektif dan terkoordinasi dengan lebih baik.

Untuk melihat efektivitas pelayanan karyawan diruangan unit gawat darurat Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu dapat dilihat dari, pelayanan yang cepat, cermat, dan tepat, dimana tujuannya adalah untuk menyelamatkan jiwa dan mencegah kecacatan (*time saving is life and limb saving*). sehingga dari hasil penelitian ini, efektifitas pelayanan dapat dilihat dari Standar oprasional prosedur yang dilakukan yang kita dapat lihat dari lamanya pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien.

Berikut adalah lamanya waktu pelayanan karyawan kepada pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu:

1. Pasien masuk di Unit gawat darurat RSU Monompia Kotamobagu.
2. 5 Menit untuk mendaftarkan data pasien yang baru masuk
3. 5 Menit untuk perawat mengumpulkan data riwayat penyakit pasien
4. 5 Menit untuk perawat mengklasifikasikan pasien dibagian *triase*
5. 1-2 jam perawat dan dokter melakukan perawatan dan memberikan diagnosa kepada pasien
6. 10 Menit pelayanan apotik dalam penerimaan dan pemberian obat
7. Pasien siap dipindahkan ke ruangan perawatan atau dipulangkan menurut perkataan dari dokter jaga.

Pelayanan gawat darurat Rumah sakit umum Monompia Kotamobagu terbagi menjadi:

- A. Triage
  1. Pemeriksaan awal untuk memilah pasien atas status hijau, kuning, dan merah, serta menentukan kasus bedah/trauma atau medik nontraumatologi.
  2. Memonitor kegiatan dokumen kesehatan pasien, evakuasi dan tim *ambulance*.
- B. Pelayanan Medis Gawat Darurat
  1. Melakukan tindakan medis
    - a. Ruang tindakan, didalam ruangan tindakan pasien menerima pelayanan pengobatan berdasarkan keluhan dan diagnosa dokter.
    - b. Ruang resusitasi, didalam ruang resusitasi pasien memperoleh

bantuan untuk menghidupkan kembali atau memulihkan kembali kesadaran pasien yang tampaknya mati sebagai akibat berhentinya fungsi jantung dan paru, yang berorientasi pada otak

2. Tim medik gawat darurat
  - a. Tim dokter jaga (on call) 24 jam, yang terdiri dari dokter spesialis bedah, penyakit dalam, *obgyn* dan *pediatri*.
  - b. Tim perawat
  - c. Tim jaga ambulance
3. Tim administrasi pelayanan gawat darurat dilakukan baik untuk pasien umum, inhealth, dan pasien BPJS. Semua pasien harus mendaftarkan rekam medik untuk selanjutnya setelah ada indikasi dirawat, dilakukan pengiriman ke ruangan perawatan umum, bedah ataupun ICU.
  - a. Persyaratan Administrasi yang pasien harus miliki
    - 1) Membawah surat rujukan dari PUSKESMAS, atau dokter
    - 2) Tanpa rujukan atau pengantar
    - 3) Membawah KTP/KARTU KEL/ KARTU BPJS bagi pasien BPJS

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu dengan responden yang dijadikan sampel yaitu pasien yang pada bulan Agustus 2019 yang menerima perawatan di UGD Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu yaitu sebanyak 82 responden Berikut ini disajikan gambaran umum responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini :

**Tabel 3** Komposisi Responden Menurut Umur

No.	Umur	Jumlah Responden
1.	< 20 tahun	11
2.	20 - 30 tahun	13

3.	30 - 40 tahun	18
4.	> 40 tahun	40
		82

Sumber : Hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 3 tersebut diatas responden yang terbanyak ada pada kelompok usia 40 tahun Keatas yaitu sebanyak 40 orang sedangkan responden dengan tingkat usia 20 tahun kebawah hanya berjumlah 11 orang, untuk kelompok usia 20 – 30 tahun berjumlah 13 orang dan untuk kelompok usia 30 – 40 tahun memiliki jumlah responden dan 18 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen/pasien Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu usianya diatas 40 tahun keatas.

**Tabel 4** Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
	PRIA	50
2	WANITA	32
TOTAL		82

Sumber : Hasil olahan data, 2019

Berdasarkan tabel 4 diatas responden paling banyak berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 50 orang dari total responden sedangkan jumlah responden berjenis kelamin wanita berjumlah 32 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen/pasien Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu adalah laki-laki.

**Tabel 5** Komposisi Responden Menurut Pekerjaan/Profesi

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN
1.	PNS	10
2.	KARYAWAN	5
3.	PETANI	25
4.	WIRASWASTA	28
5.	PELAJAR	14

<b>TOTAL</b>	<b>82</b>
--------------	-----------

Sumber : Hasil olahan data, 2019

Berdasarkan tabel 5 diatas responden terbanyak dari segi pekerjaan/profesinya adalah Wiraswasta/pedagang yaitu berjumlah 28 orang untuk Petani 25 orang, Pelajar 14 orang, Karyawan 5 orang sedangkan untuk jenis pekerjaan PNS diisi oleh 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Rumah Sakit Rumah sakit umum Monompia Kotamobagu adalah Wiraswasta

### Analisis dan Interpretasi Data.

Analisis dan interpretasi data hasil penelitian dilakukan untuk melihat hubungan antara Total Quality Manajemen dan pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan karyawan secara kuantitatif.

Untuk mendapatkan data secara kuantitatif dilakukan pengukuran variabel dengan melakukan atau memberi kuisioner kepada pelanggan dalam bentuk pembobotan nilai dari 1 sampai dengan 5 dimana Total Quality Manajemen (Variabel X) dan efektivitas pelayanan karyawan (Variabel Y) memiliki pilihan jawaban a sampai dengan jawaban e, dimana :

- Menyatakan sangat setuju dengan bobot nilai 5
- Menyatakan setuju dengan bobot nilai 4
- Menyatakan ragu – ragu dengan bobot nilai 3
- Menyatakan tidak setuju dengan bobot nilai 2
- Menyatakan sangat tidak setuju dengan bobot nilai 1

### Total Quality Manajemen ( Variabel X )

*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, proses dan lingkungannya.

Hasil dari jawaban responden terhadap variabel X *Total Quality Manajemen* yang diperoleh peneliti pengelompokan atas jawaban responden sebagai berikut.

Total jawaban responden pada variabel *Total quality Manajemen (X)* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 10. Total Jawaban Responden Pada Variabel *Total quality Manajemen X.***

Nomor Pertanyaan	Jawaban Responden				
	SS	S	RR	TS	STS
1	20	38	19	5	-
2	18	29	20	10	5
3	20	28	23	11	-
4	24	30	16	12	-
5	5	23	29	15	10
Total Jawaban	87	148	107	53	15
Presentase %	21	36	26	13	4

Sumber : Hasil olahan data 2019.

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa total jawaban pada skor sangat setuju sebanyak 87 responden dengan presentase sebesar 21%, jawaban pada skor setuju sebanyak 148 responden dengan presentase sebesar 36%, jawaban pada skor ragu-ragu sebanyak 107 responden dengan presentase sebesar 26%, jawaban pada skor tidak setuju sebanyak 53 Responden dengan presentase sebesar 13%, dan jawaban pada skor sangat tidak setuju sebanyak 15 responden dengan presentasi sebesar 4%, dari hasil responden dapat diketahui bahwa jawaban yang diberikan responden terhadap variabel *Total Quality Manajemen* Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu adalah bervariasi. Jawaban variabel *Total quality Manajemen* yang diberikan responden dapat diketahui berada pada 36% yang merupakan jawaban yang tinggi yaitu setuju yang total skornya adalah 148 yang diperoleh dari 5 pertanyaan dengan 82 responden

#### Efektivitas Pelayanan ( Variabel Y )

Efektivitas Pelayanan dapat dimaknai sebagai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan atau sasaran pelayanan yang telah ditetapkan. Maka efektivitas pelayanan rumah sakit dapat diukur dari sejauh mana program pelayanan yang telah ditetapkan berhasil dilaksanakan dengan baik.

Variabel efektivitas pelayanan (variabel Y) diukur dalam satuan skor penilaian tingkat efektivitas pelayanan karyawandi Rumah Sakit Umum

Monompia Kotamobagu diperoleh dari responden sebagai berikut.

**Tabel 16** Jawaban responden pada Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Nomor Pertanyaan	Jawaban Responden					TOTAL
	SS	S	RR	TS	STS	
1	25	40	5	12	-	82
2	22	24	8	18	10	82
3	26	23	17	11	5	82
4	17	20	22	15	8	82
5	20	25	7	18	12	82
Total Jawaban	110	132	59	74	35	410
Presentase %	27	32	14	18	9	100

Sumber hasil olahan data 2019

Berdasarkan tabel 16 diketahi bahwa total jawaban responden pada skor sangat setuju adalah sebanyak 110 atau 27%, total jawaban pada skor setuju sebanyak 132 atau 32%, total jawaban pada skor ragu-ragu 59 atau 14%, total jawaban pada skor tidak setuju sebanyak 74 atau 18%, sedangkan jawaban pada skor sangat tidak setuju sebanyak 35 atau 9%. Dari hasil responden dapat diketahui bahwa jawaban yang diberikan responden terhadap variabel Efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu adalah bervariasi. Jawaban variabel Efektivitas pelayanan yang diberikan responden dalam hal untuk menilai kepuasan yang responden rasakan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Monompia Kotamobagu yaitu setuju yang total skornya adalah 132 yang diperoleh dari 5 pertanyaan dengan 82 responden.

#### Analisis Data.

##### Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji atau membuktikan adanya pengaruh antara kedua variabel. Variabel *Total Quality Manajemen* disimbolkan X dan variabel Efektivitas pelayanan karyawan yang disimbolkan dengan Y sehingga menggunakan persamaan regresi :

$$Y = a + bX \quad (7)$$

$$\text{Untuk } a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum Xy)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad (8)$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \dots\dots\dots(9)$$

Dimana :

X = Total Quality Manajemen

Y = Efektivitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berdasarkan skor jawaban responden seperti yang tampak pada lampiran 6 maka diperoleh data atau angka-angka sebagai berikut :

$$n = 82 \quad \sum X^2 = 27.415$$

$$\sum X = 1.469 \quad \sum Y^2 = 25.729$$

$$\sum Y = 1.433 \quad \sum XY = 25.892$$

Setelah didistribusikan diperoleh nilai a dan b, sebagai berikut :

$$a = \frac{(1.433)(27.415) - (1.469)(25.892)}{82(27.415) - (1.469)^2}$$

$$= \frac{39.285.695 - 38.035.348}{2.248.030 - 2.157.961}$$

$$= \frac{1.250.347}{90.069} = 13.88$$

$$b = \frac{82(25.892) - (1.469)(1.433)}{82(27.415) - (1.469)^2}$$

$$= \frac{2.123.144 - 2.105.077}{2.248.030 - 2.157.961}$$

$$= \frac{18.067}{90.069} = 0,20$$

Dengan demikian diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu :

$$Y = 13,88 + 0,20X$$

Di mana persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai b sebesar 0,20 berarti setiap perubahan peningkatan 5 skor pada variabel X (Total Quality Manajemen) akan menyebabkan perubahan juga pada variabel Y (efektivitas pelayanan) .

#### Analisis Koefisien Korelasi

Seperti yang telah diuraikan dalam metodologi penelitian, analisa korelasi digunakan untuk mengetahui atau melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel X (Total Quality Manajemen) dan variabel Y (Efektivitas Pelayanan) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{82(25.892) - (1.469)(1.433)}{\sqrt{82(27.415) - (1.469)^2} \sqrt{82(25.729) - (1.433)^2}}$$

$$= \frac{2.123.144 - 2.105.077}{\sqrt{2.248.030 - 2.157.961} \sqrt{2.109.778 - 2.053.489}}$$

$$= \frac{18.067}{18.067 \sqrt{56.289}}$$

$$= \frac{300.11 \times 237.25}{18.067 \times 71.201} = 0,25$$

Berdasarkan hasil diatas diperoleh koefisien korelasi ( r ) sebesar 0,25 atau 25% yang menunjukkan bahwa antara variabel X (*Total Quality Manajemen*) dan variabel Y (Efektivitas Pelayanan) terdapat hubungan kuat karena pada hakekatnya apabila r = 1 atau mendekati 1 maka korelasi dua variabel dikatakan positif atau terdapat hubungan yang kuat.

Untuk mengetahui kontribusi atau besarnya sumbangan variabel X (*Total Quality Manajemen*) terhadap variasi naik turunnya variabel variabel Y (Efektivitas Pelayanan) maka dipergunakan koefisien determinasi ( $r^2$ ) yang hasilnya adalah :

$$r = 0,25$$

$$r^2 = 0,25 \times 0,25 = 0,6 \text{ atau}$$

$$r^2 = 6 \%$$

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa variabel Penerapan *Total Quality Manajemen* dapat memberikan pengaruh kepada variabel Efektivitas Pelayanan sebesar 6 % sedangkan sisanya sebesar 94 % disebabkan oleh faktor – faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

#### Uji Hipotesa

Untuk mengetahui keterpaduan pengaruh kedua variabel yaitu variabel X ( Penerapan *Total Quality Manajemen* ) dan variabel Y (Efektivitas Pelayanan) maka digunakan uji t dengan tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan perumusan sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \dots\dots\dots(8)$$

$$= \frac{0,6 \sqrt{(82-2)}}{\sqrt{(1-0,6^2)}}$$

$$= \frac{0,6 \sqrt{(80)}}{\sqrt{(0,4)}}$$

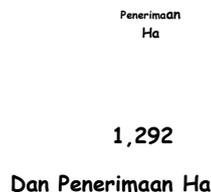
$$= \frac{0,6 \times 8,94}{0,63}$$

$$= \frac{5,36}{0,63} = 8,51$$

Pengujian hipotesa dilakukan dengan menggunakan uji t dengan tingkat  $\alpha = 0.05$  dan  $DF = n - 2$ , di mana  $H_0 =$  ditolak dan  $H_a =$  diterima, setelah dilakukan perhitungan diperoleh  $t_{hitung} = 8.51$  dan jika dibandingkan dengan  $t_{tabel} = 1,990$  maka  $t_{hitung} = 8.51 > t_{tabel} = 1,292$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena berdasarkan hipotesa :

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.



**Gambar 1 Uji Hipotesis**

Keterangan :

- Daerah penolakan : Diarsir
- Daerah Penerimaan : Tidak diarsir

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh  $t_{hitung} = 8.51 \geq t_{tabel} = 1,292$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ini mengartikan bahwa hubungan antara *Total Quality Manajemen* dan efektivitas pelayanan cukup kuat dan cukup signifikan. Hal ini menunjukkan hipotesa yang dikemukakan ternyata diterima di mana dengan adanya *Total Quality Manajemen* maka akan meningkatkan Efektivitas pelayanan karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Rumah Sakit Umum

Monompia Kotamobagu membuktikan bahwa Rumah Sakit Umum Monompia melakukan penerapan *total quality manajemen* didalam menciptakan kualitas yang bermutu dalam segi pelayanannya, terbukti dari perbaikan terus-menerus yang dilakukan melalui tiga pilar, yaitu: (1) Pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM); (2) Pengembangan sarana dan prasarana; dan (3) Pengembangan manajemen

- Di dalam setiap pelayanan yang dilakukan Unit Gawat Darurat Rumah sakit Umum Monompia Kotamobagu sebagai bagian yang penting di dalam Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu, Unit Gawat darurat Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu menggunakan *Standar Ho rasional Pros* dalam memberikan pelay **0.05** kepada pasiennya, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat
- Di dalam perhitungan korelasi ( $r$ ) diperoleh  $r = 0,6$  (Daerah hubungan antara variabel *Quality Manajemen* dan efektivitas pelayanan karyawan) cukup kuat dan positif artinya jika variabel X berubah satu skor akan menyebabkan perubahan pada variabel Y. Untuk koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,6 atau 6 % menunjukkan ada sumbangan terhadap efektivitas pelayanan yang disebabkan oleh *Total Quality Manajemen* yaitu sebesar 6 % sedangkan sisanya 94 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- Dari hasil pengujian hipotesa dengan menggunakan uji T diperoleh  $t_{hitung} = 8,51 > t_{tabel} = 1,292$  sehingga menunjukkan bahwa dengan adanya *Total Quality Manajemen* yang tinggi akan menciptakan Efektivitas pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu dalam meningkatkan kepuasan Konsumen (pasien).

## DAFTAR PUSTAKA

- Tiptono Fandy, Diana Anastasia. 2003. **Total Quality Manajemen**. CV

- Andi Offset–  
Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent, 2003, **Total Quality Management**, PT Gramedia Pustaka Utama – Jakarta.
- Heizer Jay, Render Barry, 2009, **Manajemen Operasi**. Salemba Empat – Jakarta.
- Handyaningrat, S, 2002, **Pengantar Suatu Ilmu Administrasi Dan Manajemen**, Gunung Agung - Jakarta.
- Sujarwani, Wiratna V, 2014, **Metodologi Penelitian**, Pustaka Baru Press – Yogyakarta.
- Yamit Zullian, 2005, **Manajemen Kualitas Produk**