

Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta

Ilham ARIEF

Prodi Magister Manajemen, Universitas Yarsi, Indonesia
ilhamarief01@gmail.com

Any SETIANINGRUM

Prodi Magister Manajemen, Universitas Yarsi, Indonesia
any.setianingrum@yarsi.ac.id

Article's history:

Received 9 Januari 2023; *Received in revised form* 22 Januari 2023; *Accepted* 28 Januari 2023; *Published* 1 Februari 2023.
All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Arief, I., & Setianingrum, A. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9(1), 125–131.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i1.918>

ABSTRAK:

Total Quality Management (TQM) saat ini diyakini menjadi solusi untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan. Indikator utama dari penerapan TQM ini adalah kepemimpinan. Studi ini memiliki tujuan guna mengidentifikasi bagaimana pengaplikasian TQM Leader Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dari 50 tenaga rumah sakit melalui pemanfaatan metode pengumpulan data yakni angket self-administered. Responden dari studi ini yakni tenaga kesehatan medis dan non medis RS Gigi dan Mulut Yarsi. Hasil dari penelitian ini dalam penerapan prinsip TQM Leader di RS Gigi dan Mulut Yarsi sangat baik.

Kata Kunci: implementasi, TQM leader, rumah sakit

JEL Classification: M12; P46.

PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 44 tahun 2009 mengenai Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan instansi layanan medis yang memfasilitasi jasa kesehatan individu secara menyeluruh dan mencakup layanan gawat darurat, rawat jalan, hingga rawat inap (Kemenkes RI, 2009). Kewajiban Rumah Sakit selaku fasilitator jasa medis yakni menjamin pelayanan yang bermutu, adil, efisien, serta aman untuk diterima pasien dengan memperhatikan standar profesi, standar pelayanan dan kode etik profesi (Helena, Magdalena, & Jacky, 2021).

Semakin meningkatnya kebutuhan kesehatan masyarakat sebanding dengan banyaknya pilihan rumah sakit bagi pasien atau pelanggan dengan beragam fasilitas dan pelayanan di dalamnya (Helena et al., 2021). Rumah sakit wajib sanggup mengayomi keperluan pasien dengan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu daripada yang dilakukan oleh pesaingnya, tidak hanya aspek medis saja tetapi sistem pelayanan secara keseluruhan (Hendrani & Gorda, 2021). Rumah Sakit gigi dan mulut tidak lepas dari sifat kompetitif ini sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan (Arief & Kartikasari, 2021).

Rumah Sakit harus memiliki orientasi memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien karena akan berpengaruh positif terhadap daya saing (Mansur, Setyaningrum, & Muslikh, 2021). Pasien yang terpenuhi kebutuhannya akan bahagia sehingga meningkatkan interaksi dan terciptalah kepuasan dan loyalitas pelanggan (Arief, Fahriati, & Kartikasari, 2021). Rumah Sakit juga wajib mempunyai sumber daya manusia yang bermutu supaya bisa unggul dibandingkan rumah sakit yang lain (Pristiyono & Sahputra, 2019). Contoh hal yang bisa dilakukan yakni meningkatkan kualitas pelayanan dari segi keinginan serta kapabilitas sumber daya manusia ketika melayani pasien-pasien (Normasari, 2013). Maka dari itu, guna melangsungkan layanan prima yang

optimal dibutuhkan motivasi serta mentalitas yang berfokus pada pelayanan, pengetahuan, serta kemahiran yang mencukupi (Setiawan, 2021).

Berdasarkan peristiwa yang dialami sekarang, untuk mengoptimalkan pelayanan prima bisa dinyatakan bahwasanya instalansi medis wajib mengaplikasikan praktik Total Quality Management (TQM) (Hanoum, Kosasih, & Safariningsih, 2022). Total Quality Management merupakan sebuah metode untuk mengelola bisnis yang berupaya guna mengoptimalkan nilai jual sebuah instansi lewat inovasi yang berkelanjutan terhadap tenaga kerja, produk, layanan, metode pembuatan maupun lingkungan (Setiawan, 2021).

Total Quality Management memiliki manfaat diantaranya sebagai tahapan design produk dengan maksimal agar produk yang diproduksi sesuai dengan ketentuan karena penyimpangan pada tahapannya bisa dicegah, relasi dengan pasien mampu menghasilkan dampak yang baik selain perilaku tenaga kerja yang baik bisa mengoptimalkan performa kerja serta menghasilkan mutu yang optimal untuk instansi (Helena et al., 2021).

Total Quality Management memiliki 10 unsur yang menjadikannya unik dibandingkan metode-metode yang lain. Unsur-unsur tersebut diantaranya adanya keikutsertaan serta pemberdayaan pegawai, kesamaan tujuan, kebebasan yang terkontrol, pelatihan serta edukasi, perbaikan sistem terus menerus, kerjasama antar pegawai, komitmen jangka panjang, pendekatan ilmiah, orientasi akan mutu, serta fokus kepada pengguna (Sylvia et al., 2018).

LITERATURE REVIEW

Menurut Darling, kepemimpinan dalam kaitannya dengan Total Quality Management (TQM) menentukan bagaimana kualitas dari organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang diharapkan (Darling, 1992). Peranan kepemimpinan dianggap krusial guna memberikan pengaruh serta meningkatkan motivasi pegawai supaya mau mengambil tanggung jawab penuh akan upaya untuk meraih maupun melebihi target yang sudah ditetapkan (Christanti & Witjaksono, 2019).

Kepemimpinan adalah aktivitas untuk membimbing anggota bawahan dalam guna mewujudkan kepentingan organisasi (Alam, 2021). Kepemimpinan sewajarnya berikatan erat dengan individu pimpinan melalui bentuk kesanggupan (*capability*), kemampuan (*ability*), serta kepribadian (*personality*) untuk menghasilkan kepemimpinan yang berkualitas (TQM). Kepemimpinan merupakan bagian utama pada TQM dimana dijelaskan bahwasanya pimpinan yang efektif berdasarkan konsep TQM yakni pimpinan yang peka maupun sensitive akan keberadaan transformasi serta pimpinan yang melaksanakan tugasnya dengan terstruktur. Pada teori TQM, memimpin artinya menetapkan hal-hal yang sesuai untuk dilakukan, membangun pergerakan instansi yang diharapkan supaya seluruh individu memberi loyalitas serta bekerja dengan antusias serta semangat demi mewujudkan hal-hal yang sudah ditentukan (Ginting & Haryati, 2012).

Peranan kepemimpinan pada TQM amatlah strategis serta krusial untuk menyelesaikan tantangan dan permasalahan guna mencapai tujuan organisasi (Sylvia et al., 2018). Namun, setiap pimpinan selalu memiliki kekurangan memimpin dan mengelola instansi. Ada pemimpin yang tidak menjalankan tanggung jawabnya secara maksimal, ada juga yang menjalankan kepemimpinannya namun konsep yang diterapkan tidak tepat sehingga target instansi tidak diwujudkan seperti rencana awal. Lebih parahnya lagi, ada pimpinan yang tidak mengerti fungsi serta tugas selaku pimpinan yang mengakibatkan masing-masing unsur tidak beroperasi seperti fungsi yang seharusnya (Rahmah & Marlina, 2017).

Pimpinan merupakan mandat yang perlu dilakukan serta menjadi pertanggungjawaban seseorang. Pimpinan wajib mempunyai kemahiran untuk mengendalikan serta memberi pengaruh bagi bawahan yang dipimpin dengan memberikan contoh teladan (Pradana Lutfiyanto, Huda, & Hulmansyah, 2020). Pimpinan berbeda dengan kepemimpinan, kepemimpinan adalah unsur yang rumit dan membuat kapabilitas efektif pimpinan membutuhkan tahap pengembangan yang berkesinambungan serta diusahakan dan dilatih dalam waktu yang lama. Ketidakterhasilan instansi maupun bisnis mayoritas disebabkan akibat absensi sosok pimpinan yang efektif (Marhayani & Byarwati, 2016).

METODE PENELITIAN

Riset ini dilaksanakan di salah satu rumah sakit gigi dan mulut swasta di Jakarta Pusat yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi. Metode penelitian yang dimanfaatkan di studi ini yakni deskriptif kuantitatif yang mana penulis menganalisa informasi ordinal dari respon partisipan di angket. Sesudah analisa data dilaksanakan,

kemudian temuannya akan dijelaskan secara deskriptive. Metode perolehan informasi yang dimanfaatkan yakni yang diisi sendiri kepada seluruh pekerja RS baik medis ataupun non medis. Total Quality Management Leader dinilai melalui pemanfaatan skala likert (1-5) mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju.

PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan lima puluh (50) tenaga kesehatan RS Gigi dan Mulut Yarsi yang terdiri dari tenaga medis, perawat, penunjang medis, dan petugas administrasi pada bulan Januari 2023.

Tabel 1. Data Sociodemografi Responden

Variabel	Jumlah	Persentase
Umur		
< 30 tahun	11	22,00
30 – 49 tahun	23	46,00
> 30 tahun	16	32,00
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	42,00
Perempuan	29	58,00
Waktu Bekerja		
< 1 tahun	7	14,00
1 – 2 tahun	18	36,00
> 2 tahun	25	50,00
Pendidikan		
SMA	8	16,00
Diploma	19	38,00
S1	16	32,00
>S1	7	14,00

Dari Tabel 1 diperoleh hasil bahwa penelitian ini didominasi oleh responden berumur 30-49 tahun serta jenis kelamin perempuan. Partisipan paling banyak mempunyai pengalaman kerja di atas 2 tahun dengan nilai 50% dari seluruh partisipan. Selanjutnya diikuti oleh tenaga kesehatan dengan periode kerja diantara 1 - 2 tahun dan periode kerja di bawah 1 tahun secara berurutan. Pada level pendidikan, terbanyak memberikan respon penelitian adalah pada tingkat pendidikan Strata 1 (S-1) dan Diploma dengan jumlah yang relatif tidak berbeda.

Dari Tabel 2. diperoleh hasil bahwasanya pengaplikasian prinsip Total Quality Management (TQM) Leader di Rumah Sakit secara rata-rata keseluruhan memiliki nilai sebesar 82,00% menunjukan sangat baik sudah diterapkan. Variabel dengan persentase paling tinggi yakni Kerjasama dalam Tim dengan nilai 88,00% dan variabel yang memiliki persentase terendah adalah Mengkomunikasikan Tujuan dengan nilai 76,00%. Hal ini menunjukan tenaga kesehatan di RS Gigi dan Mulut Yarsi sudah terbiasa melaksanakan kolaborasi serta bekerjasama antar profesi dengan baik diantar unit maupun departemen. Kerjasama tim di Rumah Sakit adalah contoh unsur utama menentukan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu layanan adalah instrumen pengukuran yang dimanfaatkan guna menilai performa kerja rumah sakit. Maka dari itu, rumah sakit dinyatakan memiliki performa kerja yang optimal jika rumah sakit mampu menghasilkan layanan yang bermutu (Nafisa & Sukresna, 2018).

Tabel 2.
Implementasi 10 prinsip *Total Quality Management Leader*

Variabel	Mean	Persentase (%)
Menetapkan Visi dan Misi yang jelas	4,10	82,00
Mengkomunikasikan Tujuan	3,80	76,00
Mendorong Perubahan	4,00	80,00
Memberikan Motivasi	4,30	86,00
Membuat Perencanaan Berkualitas	4,10	82,00
Mendorong Kerjasama Tim	4,40	88,00
Mendorong Peningkatan Bertahap	4,20	84,00
Memberikan Pelatihan dan Pendidikan	4,00	80,00
Memberikan Reward & Punishment	4,00	80,00
Melaksanakan Standarisasi Operasional	4,10	82,00
Rata-rata keseluruhan		82,00%

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi secara total rata-rata memiliki 82,00 % terkait implementasi TQM Leader. Variabel TQM Leader paling besar mendapatkan respon adalah dalam hal kerja sama tim, yaitu sebesar 88,00%. Kebijakan pimpinan mengenai kerja sama tim ini dibuktikan salah satunya dengan adanya prosedur standar melalui cara menangani complain dari pasien yang mana complain dari pasien harus dapat terselesaikan oleh semua unit di rumah sakit paling lama selama tiga hari. Namun dalam praktek lapangannya walaupun beberapa keluhan sudah terselesaikan, masih terdapat keluhan pasien yang berulang contohnya seperti waktu tunggu antrian pasien, waktu tunggu proses asuransi, pembayaran di kasir dan fasilitas rumah sakit.

Ada tiga (3) unsur penentu kesuksesan kerja sama tim untuk kepuasan pelanggan yang wajib dikuasai oleh tiap tenaga kesehatan Rumah Sakit, yaitu: Kesadaran tenaga kesehatan akan pentingnya kerjasama tim untuk kepuasan pelanggan; Tenaga kesehatan harus mampu berkomunikasi jelas dan mudah dimengerti oleh tenaga kesehatan lain dan pelanggan; Memberikan ruang kepada tenaga fungsional rumah sakit dalam rangka memuaskan pelanggan tanpa melanggar prosedur dan etika pelayanan Rumah Sakit.

Kepemimpinan tersebut merupakan usaha untuk memberikan pengaruh bagi banyak individu lewat interaksi guna mewujudkan kepentingan melalui metode memberikan pengaruh lewat perintah maupun petunjuk, ataupun perilaku yang membuat individu lainnya melakukan atau merespon sesuatu serta menghasilkan perubahan yang baik. Kepemimpinan sudah dijelaskan pada kaitannya dengan perilaku individualism, tingkah laku, dampak atas individu lainnya, pola komunikasi, relasi peran, kedudukannya di sebuah status administrasi, beserta tanggapan oleh individu lainnya tentang keabsahan dari dampak. Pemimpin yang memiliki karakter akan mempengaruhi kepuasan kerja suatu organisasi (Wahyoedi, Tannady, Nugroho, & Arief, 2022). Pemimpin dan kepemimpinan yakni aspek yang menjadi penentu pencapaian target serta tujuan yang sudah ditentukan. Pimpinan yang baik merupakan pemimpin yang memiliki kemampuan manajerial (Alam, 2021).

Pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi, memerlukan suatu kerjasama tim. Kerjasama tim merupakan bagian yang menjadi salah satu tolak ukur tercapainya kinerja sebuah organisasi dimana berdasarkan job deskripsi atau pembagian jabatan dalam mengkoordinir bidang-bidang antara satu dengan yang lain memiliki peran yang sama dalam rangka mencapai tujuan organisasi, dimana menurut pendapat kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi (Imron & Suhardi, 2019).

Kerjasama tim yang kuat menentukan keberhasilan TQM Leader di dalam organisasi. Kerjasama tim memiliki hubungan dengan hasil kinerja yang diraih oleh pegawai. Saat para karyawan melaksanakan tugas dengan metode ia kerja sama dengan rekan kerja maka pekerjaan itu akan selesai lebih cepat serta mudah diselesaikan dimana hal tersebut dapat menyingkat durasi serta menyebabkan hasil pekerjaan mereka lebih efisien serta efektif (Adjei & Mensah, 2016).

Kerjasama tim berkaitan erat dengan performa kerja /produktifitas karyawan, karena relasi yang erat yang dilaksanakan oleh para karyawan membuat keakraban serta gotong royong makin erat untuk menuntaskan

pekerjaan agar karyawan merasakan ketenangan dapat kerjasama dengan individu-individu yang telah ada di suatu tim pada instansi. Bekerjasama secara tim juga mampu menghasilkan relasi diantara pegawai lebih erat dimana hal tersebut menghasilkan kenyamanan untuk menyelesaikan tugas serta mendukung pegawai untuk menuntaskan tugas lebih baik dibandingkan tujuan yang sudah ditentukan (Jemakun & Byarwati, 2016).

Nilai yang terendah dalam riset ini yang perlu menjadi perhatian adalah pemimpin kurang memberikan arahan tujuan yang jelas. Kesuksesan kepemimpinan salah satunya adalah menghasilkan visi serta menentukan arah dan strategi organisasi yang jelas guna mencapai perubahan-perubahan yang diperlukan (Darling, 1992). Pemimpin harus mampu menumbuhkan dan memaksimalkan potensi-potensi yang dimiliki oleh bawahan dengan "ruh" mampu memberikan motivasi dan memvisualisasikan tujuan tersebut sehingga mampu menghilangkan paradoks-paradoks dan jelas pemaknaannya bagi bawahan (Narsa, 2011).

KESIMPULAN

Memaksimalkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah aspek terpenting ketika berhadapan kondisi kompetisi instansi kesehatan sekarang. Melalui pengaplikasian Total Quality Management (TQM) Leader diharapkan kepuasan pasien atas layanan rumah sakit meningkat serta terbentuknya hubungan yang lebih panjang antara pasien serta rumah sakit.

Memperhatikan pengaplikasian TQM Leader di RS Gigi dan Mulut Yarsi, dapat dilihat bahwa penerapannya sudah berjalan sangat baik dengan nilai TQM Leader rata-rata sebesar 82%. Namun demikian, tetap perlu peningkatan secara terus menerus untuk menghadapi kompetisi. Variabel pengkomunikasian visi dan tujuan Rumah Sakit perlu menjadi perhatian supaya rumah sakit mampu menghasilkan layanan maksimal bagi pasien.

Maka dari itu, penulis memberi beberapa saran diantaranya: 1) Manajemen rumah sakit diekspektasikan agar berkomunikasi secara berkala dengan tenaga fungsional. Dalam komunikasi ini bisa diwujudkan melalui pencapaian dan perbaikan pelayanan rumah sakit bagi pasien sehingga tenaga fungsional juga mengidentifikasi perkembangan ataupun evaluasi dari manajemen untuk kepuasan pasien di rumah sakit. 2) Manajemen rumah sakit pada waktu tertentu bisa masuk langsung dalam operasional guna untuk berkomunikasi secara langsung dengan pasien supaya bisa mengerti lebih dahulu persoalan atau kebutuhan yang dialami pasien saat di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjei, E., & Mensah, M. (2016). Adopting total quality management to enhance service delivery in medical records: Exploring the case of the Korle-Bu Teaching Hospital in Ghana. *Records Management Journal*, 26(2), 140–169. <https://doi.org/10.1108/RMJ-01-2015-0009>.
- Alam, S. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(1), 37–42.
- Arief, I., Fahriati, A., & Kartikasari, N. (2021). Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia. *Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference*, 6, 1–6. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>
- Arief, I., & Kartikasari, N. (2021). Evaluasi Pengelolaan Persediaan Farmasi Dan Bahan Medis Habis Pakai Di Suatu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Swasta Kota Jakarta. *PHRASE (Pharmaceutical Science Journal)*, 1(1), 9–18.
- Christanti, N. S., & Witjaksono, A. D. (2019). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan Sebagai Variabel Intervening pada Pabrik Gula Candi Baru Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 3(2), 119–130. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v3i2.5886>
- Darling, J. R. (1992). *Total Quality Management: Leadership Strategies*, 2–8.
- Ginting, R., & Haryati, T. (2012). Kepemimpinan dan Konteks Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah CIVIS*, 11(2), 1–17.

- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804–815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Helena, B., Magdalena, W., & Jacky, S. B. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Emba*, 9(4), 622–631.
- Hendrani, D. G. A. H., & Gorda, A. A. N. E. S. (2021). Implementasi Tqm Model Rati Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Di Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(1), 1–13.
- Imron, & Suhardi. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai. *JEM: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 5(1), 64–83.
- Jemakun, & Byarwati, A. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja di RS Koja. *Journal of Economics and Business Aseanomics*, 1(1), 163–176.
- Kemenkes RI. (2009). Undang Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Mansur, A., Setyaningrum, A., & Muslikh, M. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Era Digital (Studi Empiris Pada Ukm Di Kota Bekasi). *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (JOBS)*, 1(1), 19–37. <https://doi.org/10.33476/jobs.v1i1.1308>
- Marhayani, & Byarwati, A. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Kader TP PKK. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 1(1), 20–37.
- Nafisa, Ji., & Sukresna, I. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(3), 1–27.
- Narsa, I. M. (2011). Karakteristik Kepemimpinan: Transformasional versus Transaksional. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(2). <https://doi.org/10.9744/jmk.14.2.102-108>
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Pradana Lutfiyanto, R., Huda, N., & Hulmansyah, H. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Guru dengan Organizational Citizenhsip Behavior sebagai variabel mediasi (Study Pada Guru Sekolah Menengah Kejuruan). *JEBA (Journal of Economics and Business Aseanomics)*, 5(2), 144–172. <https://doi.org/10.33476/j.e.b.a.v5i2.1658>
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43. <https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Rahmah, E., & Marlini. (2017). Peran Kepemimpinan Dalam Mendorong Organisasi Untuk Mengimplementasikan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Pustaka Budaya*, 4(2), 43–57.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi motivasi kerja dan kinerja pegawai: total quality management dan gaya kepemimpinan (literature review manajemen *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372–389. Retrieved from <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/690>

- Sylvia, V., Sitio, S., Manajemen, P., Ekonomi, F., Dirgantara, U., Suryadarma, M., & Kunci, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Pelita Air Service. *Journal Management and Business Rewiew*, 15(2), 196–218.
- Wahyoedi, S., Tannady, H., Nugroho, B. S., & Arief, I. (2022). Analisis Pengaruh Kepribadian Pemimpin Dan Lingkungan Tempat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Perusahaan Infrastruktur Telekomunikasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(October), 3248–3256.