

Efektivitas Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Klinik Pratama Bunda Rosita Di Kabupaten Bandung Barat

Wardana
Universitas Teknologi Digital
wardana@digitechuniversity.ac.id

Syifa Nurlaela
Universitas Teknologi Digital
syifa10120587@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 4 August 2024; Received in revised form 17 August 2024; Accepted 1 September 2024; Published 1 October 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Wardana., & Nurlaela, S. (2024). Efektivitas Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Klinik Pratama Bunda Rosita Di Kabupaten Bandung Barat. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (5). 2879-2892. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i5.3096>

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas penerapan Total Quality Manajemen terhadap pasien rawat inap di Klinik Pratama Bunda Rosita Kabupaten Bandung Barat. Dimana salah satu manajemen perusahaan yang bergerak dibidang Klinik harus bisa menerapkan Total Quality Manajemen pada konsumen atau pelanggan sehingga manajerial dalam Klinik tersebut berjalan dengan sesuai dan lancar. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat tentang kondisi atau gejala umum. Penelitian kualitatif berfokus pada kondisi obyek yang alamiah: peneliti berfungsi sebagai alat utama, dan pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Hasil penelitian ini efektif dimana Klinik Pratama Bunda Rosita Menerapkan Total Quality Manajemen dengan baik pada Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan ini. Adapun kesimpulan dari penelitian ini terdiri dari Indikator Total Quality Manajemen mempunyai 5 indikator yaitu: Fokus pada konsumen, Fokus pada kualitas, Komitmen yang bertahan lama, Teamwork dan Pemberdayaan pekerja. Penerapan Total Quality Manajemen sangat Efektif di Klinik Pratama Bunda Rosita.

Kata Kunci : Efektifitas, Total Quality Manajemen, Pasien Klinik.

Abstrack :

This study aims to determine the effectiveness of implementing Total Quality Management for inpatients at the Bunda Rosita Pratama Clinic, West Bandung Regency. Where one of the management companies operating in the clinic sector must be able to apply Total Quality Management to consumers or customers so that the management of the clinic runs appropriately and smoothly. The method used in this research uses a qualitative descriptive approach. This research provides a precise description and explanation of common conditions or symptoms. Qualitative research focuses on the natural conditions of objects: The researcher functions as the main tool, and data collection is carried out by triangulation (combination). The results of this research are effective in that the Bunda Rosita Pratama Clinic implements Total Quality Management well in companies operating in the health services sector. The conclusions from this research consist of Total Quality Management Indicators which have 5 indicators, namely: Focus on consumers, focus on quality, long-lasting commitment, Teamwork and employee empowerment. The implementation of Total Quality Management is very effective at the Bunda Rosita Pratama Clinic.

Keywords : Effectiveness, Total Quality Management, Clinical Patients.

Pendahuluan

Klinik adalah organisasi swasta yang terorganisir dengan baik dengan sumber daya berkualitas tinggi yang membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Efektivitas yaitu standar untuk mengukur pekerjaan yang dilakukan oleh setiap orang yang telah memenuhi dengan menghasilkan mutu tepat sasaran sesuai dengan perencanaan awal dengan memperhatikan kualitas jumlah, dan ketepatan waktu. Selain itu, efektivitas menunjukkan seberapa mampu suatu organisasi untuk mempekerjakan karyawan yang diperlukan. Selain itu, efektivitas menunjukkan seberapa mampu suatu organisasi untuk mempekerjakan karyawan yang diperlukan. Dan juga mereka memiliki kemampuan untuk mencapai hasil terbaik (Musradinur 2021).

Menurut Saparina (2020) dalam Musradinur (2021), Total Quality Manajemen adalah paradigma perbaikan bertahap dan berkelanjutan yang diterapkan oleh setiap organisasi untuk memenuhi kebutuhan stakeholder. Ini adalah salah satu konsep manajemen modern yang berusaha untuk menanggapi setiap perkembangan. Metode peningkatan kualitas ini digunakan dalam upaya peningkatan kualitas, yang merupakan salah satu tujuan dari program ini (Deswita 2021).

Rawat inap adalah jenis layanan kesehatan perorangan yang diberikan oleh klinik kepada masyarakat yang harus tinggal atau menginap di ruang rawat inap klinik. Ini mencakup observasi, diagnose, pengobatan, keperawatan, dan rehabilitasi medis, dan pasien harus tinggal atau menginap di ruang rawat inap klinik. Rizki (2020) mengatakan bahwa klinik rawat inap adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan..

Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, kualitasnya terkait erat dengan kepuasan pasien, dan salah satu cara untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan memberikan kepuasan bagi pasien. Pelayanan kesehatan dianggap berhasil ketika dapat memberikan kepuasan pasien (Patattan,2020).

Pada era teknologi yang berkembang saat ini, pelayanan kesehatan sudah terletak marak dimana mana banyak kualitas klinik yang rendah maupun yang sudah layak untuk rawat inap, Klinik Pratama Bunda Rosita ini sudah termasuk sangat layak.

Ada beberapa hal yang saya temukan dalam penelitian ini, yaitu salah satunya bagaimana Penerapan Total Quality Manajemen pada pasien rawat inap di Klinik Pratama Bunda Rosita. Untuk itu, diperlukan kajian mendalam bagaimana Efektivitas Penerapan Total Quality Manajemen yang diterapkan di Klinik Pratama Bunda Rosita di Kabupaten Bandung Barat. Penulis tertarik dan bermaksud untuk mengangkat judul penelitian, yaitu: Efektivitas Penerapan Total Quality Manajemen pada pasien rawat inap di Klinik Pratama Bunda Rosita Kabupaten Bandung Barat.

Tinjauan Pustaka / Keadaan Seni / Latar Belakang Penelitian

Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengatakan bahwa kata yang baku dan diakui sebagai ejaan bahasa Indonesia efektif. Namun, bentuk informal dari istilah "efektivitas" Kata ini berasal dari kata dasar "efektif", yang berarti "ada efeknya" atau "pengaruhnya". Noverlian (2021) mengatakan efektivitas adalah standar untuk mengukur seberapa baik pekerjaan yang dilakukan oleh setiap individu telah memenuhi dan

menghasilkan kualitas yang diinginkan sesuai dengan rencana awal. Menurut putri (2019) Efektivitas didefinisikan sebagai pencapaian tujuan yang tepat atau pemilihan tujuan yang tepat dari berbagai alternatif atau metode dan penentuan pilihan antara berbagai alternatif. Pengukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu juga dikenal sebagai efektivitas. Sebaliknya, seperti yang dinyatakan oleh Ravianto (2014) dan Putri (2019), efektivitas ditentukan oleh seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana individu menghasilkan keluaran yang sesuai dengan ekspektasi. Artinya, suatu pekerjaan dapat dianggap efektif jika dapat diselesaikan dengan tepat waktu, biaya, dan kualitas.

Penerapan

Penerapan menurut KBBI (2016) adalah proses, cara, menerapkan, perbuatan menerapkan, menurut usman (2002) penerapan implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Menurut setiawan (2004) dalam adjis (2016) menyatakan bahwa penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya, serta memerlukan jaringan pelaksana dan juga birokrasi yang efektif. Sedangkan menurut Ali dalam Christina (2012) penerapan adalah mempraktekan, memasang.

Total Quality Manajemen

Total Quality Manajemen adalah sebuah strategi yang fokus utamanya adalah peningkatan kualitas, yang berfokus pada kepuasan stakeholder dan masyarakat yang dilakukan oleh semua tim yang ada di dalam organisasi tersebut. Total Quality Management adalah peningkatan terus-menerus, yang fokus utamanya adalah meningkatkan nilai untuk pelanggan dengan kualitas terbaik dan nilai produksi yang relatif rendah Nasution (2015) dalam noverlian (2021). Total Quality Manajemen menawarkan makna dan standar mutu dalam pencapaian serta filosofi perangkat alat untuk peningkatan mutu. Menurut Ismail (2001) dalam Sri (2018), Total Quality Management adalah sistem manajemen yang mengutamakan kualitas sebagai strategi bisnis dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

Filosofi “ Total Quality Manajemen “ adalah paradigm lengkap tentang perbaikan terus menerus dalam empat dimensi:

1. Pengembangan individu dan profesional
2. Hubungan interpersonal
3. Efektivitas manajemen
4. Produktivitas organisasi

Menurut pengertian total filosofi ini, kualitas bukanlah program , namun itu adalah prinsip-prinsip seperti keyakinan, harapan, rendah hati, kerja keras, konsistensi dalam tujuan, perbaikan, kemajuan, nilai moral, dan kebenaran yang hakiki.

Untuk membuatnya lebih mudah dipahami, pengertian Total Quality Management dapat dibagi menjadi dua bagian. Menurut Fandy (2003) dalam Sri (2018), yang pertama akan menjelaskan definisi total quality

management dan yang kedua akan menjelaskan cara mencapainya. Hanya dengan memenuhi syarat-syarat berikut ini, total quality management dapat dicapai:

- a. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- b. Memiliki obsesi yang kuat terhadap kualitas.
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah untuk membuat keputusan tentang pemecahan masalah.
- d. Memiliki komitmen jangka panjang
- e. .Membutuhkan kerja sama tim
- f. .Memperbaiki proses secara konsisten.
- g. Menyediakan pelatihan.
- h. Memberikan kebebasan dengan pengawasan
- i. .Memiliki satu set tujuan.

Metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan digunakan dalam Total Quality Management untuk:

1. Memperbaiki barang dan jasa yang menjadi masukan organisasi.
2. Memperbaiki semua proses penting organisasi.

Memperbaiki upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa depan.

Prinsip Prinsip Umum Dan Pendekatan Total Quality Manajemen

Ruang lingkup Total Quality Manajemen mengandung beberapa prinsip umum yang dapat dijabarkan sebagai berikut (wibowo, 2011):

1. *Quality Leadershift* : Kepemimpinan berkualitas tinggi.
2. *Steakholder Focus*: Fokus pada masalah pemegang saham, seluruh karyawan, pemasok, konsumen, dan masyarakat umumnya.
3. *Integretid Business Strategy*: Strategi bisnis sudah mengintegrasikan perencanaan kualitas dan filosofi.
4. *Teamwork*: Menjaga kerja sama tim yang baik.
5. *Empowerment*: Kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan weewenang.
6. *Process Management*: Manajemen proses dengan kualitas tinggi.
7. *Asset Management*: Manajemen asset yang efisien.
8. *Continues Improvement*: Perbaikan terus menerus.
9. *Learning Organitation*: Menumbuhkan tradisi belajar yang berkelanjutan.
10. *Measurement*: Pengukuran dilakukan pada setiap tahap proses untuk menentukan lokasi dan tingkat perbaikan yang diperlukan untuk mencapai standar kualitas yang telah disepakati.
11. *Added Value*: Menciptakan nilai tambahan untuk barang atau jasa yang menguntungkan produsen dan konsumen.

Karakteristik Total Quality Manajemen

Goestch dan Davis dalam Tjiptono (2003) mengembangkan sembilan ciri Total Quality Management (TQM):

a. Fokus pada pelanggan

Total Quality Manajemen mengutamakan pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal sangat bertanggungjawab atas kualitas tenaga kerja, proses dan lingkaran yang terkait dengan produk atau jasa, sedangkan pelanggan eksternal sangat bertanggungjawab atas kualitas barang atau jasa yang diberikan kepada mereka.

b. Obsesi terhadap kualitas

Pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Organisasi yang menerapkan Total Quality Management. Organisasi harus berusaha memenuhi atau melebihi tujuan mereka.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat penting untuk menerapkan Total Quality Management, terutama dalam hal desain proyek dan proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

d. Komitmen jangka panjang

Untuk penerapan Total Quality Management adalah paradigma baru dalam operasi perusahaan, yang membutuhkan budaya perusahaan yang baru. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting untuk melakukan perubahan budaya agar penerapan Total Quality Management dapat berhasil.

e. Kerjasama tim

Dalam organisasi yang menggunakan Total Quality Management, karyawan bekerja sama, dan membangun hubungan baik dengan pemasok, lembaga pemerintah, dan orang-orang di lingkungan mereka.

f. Perbaikan terus menerus

Setiap produk dan atau jasa yang dibuat dengan menggunakan proses-proses tertentu dalam suatu system atau lingkungan memerlukan perbaikan terus menerus untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkannya.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan sangat penting. Dalam perusahaan, semua karyawan diharapkan dan didorong untuk terus belajar, karena keinginan untuk belajar memungkinkan semua orang untuk meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional.

h. Kebebasan yang terkendali

Dalam penggunaan Total Quality Management, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah sangat penting.

i. Kesatuan tujuan

Agar Total Quality Management dapat diterapkan secara efektif, ada kebutuhan akan kolaborasi tujuan.

Oleh karena itu, setiap upaya dapat diarahkan kearah tujuan yang sama. Namun, kesatuan tujuan yang dimaksudkan tersebut tidak berarti bahwa manajemen dan karyawan harus selalu setuju atau setuju tentang hal-hal seperti upah dan kondisi pekerjaan.

j. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan membuat pilihan yang tepat, rencana yang efektif, atau perbaikan yang lebih efisien.

Tujuan Dan Manfaat Total Quality Manajemen

Tujuan Total Quality Manajemen adalah untuk memberikan produk atau jasa yang berkualitas, yang memenuhi kebutuhan dan juga kepuasan pasar konsumen terus menerus yang pada gilirannya. Hal ini akan menumbuhkan pembelian yang berkesinambungan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas produsen dengan akibat penurunan untuk biaya produksi.

Banyak sekali manfa'at yang di dapat dan diperoleh dari penerapan Total Quality Manajemen, khususnya bagi pelanggan, perusahaan maupun bagi staff dan karyawan. Manfaat Total Quality Manajemen bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayan.
- b. Staf lebih termotivasi.
- c. Meningkatnya produktivitas.
- d. Penurunan biaya (*cost reduction*).
- e. Penurunan jumlah produk cacat.
- f. Penyelesaian masalah yang cepat.
- g. Dan dukungan untuk kerja sama tim.
- h. Hubungan antara staff departemen yang berbeda lebih mudah.

Manfaat pelanggan dari Total Quality Manajemeen adalah:

1. Pelangan merasa lebih diperhatikan.
2. Tidak ada masalah dengan produk atau layanan.
3. Kepuasan pelanggan terjamin.

Perusahaan yang menggunakan Total Quality Management memiliki beberapa keuntungan berikut:

- a) Total Quality Management mengembangkan konsep kualitas melalui pendekatan totalitas. Kesesuaian adalah definisi kualitas dari perspektif pelanggan. Persyaratan kualitas tercetak pada kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ketika dipikirkan secara keseluruhan, konsumen bukan hanya pembeli, mereka juga dapat dianggap sebagai proses berikutnya, pihak yang menentukan, dan sebagai produsen yang harus memenuhi persyaratan konsumen untuk menjadi puas. Dalam hal ini, kualitas harus dilihat dari perspektif keseluruhan dari perusahaan dan produknya.
- b) Dengan menerapkan Total Quality Management, ada perubahan dan perbaikan yang terus menerus.

Perusahaan juga harus terus belajar, memperbaiki diri, dan meningkatkan kemampuan untuk mencapai perubahan dan perkembangan yang terus meningkat secara pesat.

Upaya pencegahan berarti proses produksi dari perancangan produk hingga produk akhir menghasilkan produk yang baik tanpa cacat, atau tidak ada cacat. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengurangi biaya, menghindari pemborosan, dan menghasilkan produk secara efisien, yang pada gilirannya menghasilkan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan.

Dimensi Akar Total Quality Manajemen

Banyak akar Total Quality Management berasal dari praktek dan penelitian manajemen penting. Berikut adalah sembilan bidang akarnya:

a. *Scientific Management*

Frederick Taylor (1911) menciptakan manajemen sains untuk mencari cara terbaik untuk melakukan sesuatu pekerjaan melalui studi waktu dan gerakan dan proses produksi, seperti di garis assembly atau di jalan. Para ahli teknik atau insinyur industri melakukan penelitian ini, dan hasilnya kemudian diberikan kepada karyawan.

b. *Group Dynamics*

Pertama kali, penelitian tentang dinamika kelompok dilakukan oleh suatu kelompok Western Electric Company di Illinois pada tahun 1920. Studi tersebut menemukan bahwa kelompok pekerjaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pekerja. Studi tersebut dilanjutkan dua puluh tahun kemudian di Washington D.C. oleh suatu kelompok yang dipimpin oleh Kurt Lewin, yang menemukan metode untuk membuat kelompok lebih produktif dan kreatif.

c. *Pelatihan*

Pelatihan telah lama digunakan dalam organisasi industri. Pada zaman industri tersebut, tenaga yang tidak berpengalaman dilatih untuk mengoperasikan mesin di pabrik oleh para manager atau tenaga yang lebih berpengalaman. Para manager sering menambah pengetahuan, wawasan, dan kecakapan melalui trial and error dan observasi.

d. *Pelibatan karyawan*

Ide lingkaran kualitas atau pertemuan tim manajemen karyawan pertama kali muncul di Amerika pada tahun 1940-an sebagai cara untuk memecahkan masalah pabrik. Konsep tersebut tidak berhasil karena manajemen tidak mau mendengarkan nasihat karyawan.

e. *Sociotechnical System*

Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai perspektif telah digunakan untuk melihat organisasi. Ada yang melihatnya sebagai sistem mekanik, di mana karyawan hanya dianggap sebagai bagian dari suatu mesin, atau sebagai model biologis, di mana pimpinan adalah otaknya dan karyawan dianggap sebagai anggota badan organisme tersebut. Selama enam puluh tahun terakhir, organisasi dianggap sebagai sistem sociotechnical (Katz and Khan, 1996).

f. *Organization Development*

Pengembangan organisasi membantu organisasi belajar dari pengalaman dan mengubah jika diperlukan. Didasarkan pada dinamika kelompok, pengembangan organisasi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas seluruh organisasi.

g. Budaya Perusahaan

Stanley Davis (1984) mengatakan bahwa dua kategori keyakinan membentuk budaya perusahaan: keyakinan bimbingan (*guiding beliefs*) dan keyakinan harian (*daily beliefs*). Visi, misi, dan nilai-nilai dasar organisasi ditetapkan melalui pedoman keyakinan.

h. Teori Kepemimpinan Baru

Manajemen dan kepemimpinan selalu menjadi topik utama dalam penelitian tentang kehidupan organisasi. Menurut teori baru, pimpinan diminta untuk menetapkan tujuan (*visi*), sedangkan manajer diminta untuk mewujudkannya. Melakukan manajemen berarti menata, mengarahkan, dan mengendalikan anggota organisasi secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi.

i. Perencanaan strategis

Perencanaan strategis adalah suatu proses yang dilakukan oleh pimpinan puncak organisasi untuk merencanakan masa depan organisasi dan menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Soewarso, (1999)

Faktor Faktor Yang Menyebabkan Kegagalan Total Quality Manajemen

Fandy Tjiptono (2003:19) menyebutkan beberapa kesalahan yang sering dilakukan sebagai berikut:

a. Kepemimpinan dan delegasi yang buruk dari manajemen senior Kegagalan sangat mungkin jika tanggung jawab diberikan kepada pihak lain.

b. Team mania

Ada dua hal yang harus diperhatikan untuk membantu tim bekerja sama. Yang pertama adalah bahwa baik penyedia maupun karyawan harus memiliki pengetahuan yang baik tentang posisi mereka. Yang kedua adalah bahwa organisasi harus memiliki kemampuan untuk mengubah budaya supaya tim dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapai tingkat keberhasilan tertinggi.

c. Proses penyebarluasan (*Deployment*)

Pengembangan inisiatif harus melibatkan manajer, pemasok, dan bidang produksi karena mencakup pertimbangan struktur, penghargaan, dan pengembangan keterampilan.

d. Menggunakan pendekatan yang terbatas

Pendekatan deming, pendekatan juran, atau pendekatan krosby harus diterapkan karena dapat digunakan dalam berbagai kondisi.

e. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis.

Proses baru membutuhkan waktu yang cukup lama untuk disesuaikan, dan efek peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan terasa sangat lambat.

Metodologi

Studi ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Studi ini memberikan gambaran yang tepat dan penjelasan tentang kondisi atau gejala umum. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai alat utama, dan data dikumpulkan secara triangulasi (gabungan). Penelitian kualitatif menekankan pentingnya daripada generalisasi, dan analisis data adalah proses induktif. Metode penelitian kualitatif deskriptif menghindari angka dan mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata atau gambar. Data dideskripsikan untuk menjadi mudah dipahami oleh oranglain setelah di analisis.

a. Populasi dan sampel

Sugiyono (2014) dalam Sulanjari (2018) menyatakan bahwa populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan kualitas dan karakteristik tersebut. Populasi juga dapat digunakan sebagai objek pengamatan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Studi ini melibatkan semua pasien dan karyawan Klinik Pratama Bunda Rosita.

b. Metode pengambilan sampel

Menurut Ferdinan (2006) dalam Sulanjari (2018), pedoman sampel untuk penggunaan model persamaan struktural (structural equation model) termasuk:

1. 100 hingga 200 sampel untuk metode estimasi maksimum.
2. Bergantung pada jumlah parameter yang diproyeksikan, pedoman adalah 5 hingga 10 kali jumlah parameter yang di proyeksikan.
3. Bergantung pada berapa banyak indikator yang digunakan untuk seluruh variable laten. Jumlah sampel di kalikan dengan jumlah indikator 5 hingga 10.

Lima indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Fokus pada konsumen, fokus pada kualitas, komitmen yang bertahan lama, kolaborasi tim, dan pemberdayaan pekerja. Selanjutnya, untuk memastikan bahwa jumlah sampel sesuai dengan teori ferdinan (2014) dalam Marisa (2020), formula di atas digunakan untuk menghitung jumlah sampel untuk penelitian ini.

Jumlah sampel penelitian berkisar antara 5 dan 10, untuk jumlah minimal responden dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Ferdinand, 2006): $n = (5 \text{ kali jumlah variable independen}) = 5 \text{ kali jumlah 5 variabel independen} = 25$. Dengan demikian, 25 responden dipilih untuk sampel penelitian. Jumlah indikator $5 \times 5 = 25$ Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel penelitian ini adalah 25 orang, termasuk 19 pasien dan 6 staf di Klinik Pratama Bunda Rosita.

c. Observasi

Sugiyono (2018:229) mengatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data unik yang tidak terbatas pada orang atau objek alam lainnya.

Peneliti dapat belajar tentang kegiatan di lapangan melalui kegiatan observasi. Penelitian ini melakukan pengamatan langsung di Klinik Pratama Bunda Rosita untuk mengetahui kondisi lingkungan klinik dan fasilitasnya.

Menurut Yusuf (2013) dalam Miharjo (2020), penerapan observasi sebagai metode pengumpulan data sangat bergantung pada peneliti sendiri karena mereka melihat dan mendengarkan subjek penelitian dari wawancara sebelum membuat kesimpulan tentang apa yang mereka lihat. Peneliti melihat dokumentasi klinik, fasilitas, dan ruangan yang tersedia.

d. Wawancara

Saroso (2017) menyatakan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data penelitian kualitatif yang paling umum. Metode wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan jumlah data yang signifikan dari individu yang diwawancarai dalam berbagai situasi dan konteks. Agar mereka dapat mengajukan pertanyaan dengan lebih akurat, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan para partisipan, yang memungkinkan mereka untuk memberikan lebih banyak informasi secara langsung yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan yang mereka ajukan. Namun, data dari sumber seperti wawancara harus digunakan dengan hati-hati. Mardawani (2020) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah cara untuk melakukan penelitian. Ada kemungkinan bahwa wawancara ini dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur.

1. Wawancara terstruktur

Digunakan jika peneliti atau pengumpul data sudah tahu apa yang akan mereka terima.

2. Wawancara tidak terstruktur

Dilakukan secara bebas tanpa menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data..

- e. Sugiyono (2015) dan Miawaty (2021), menyatakan bahwa triangulasi data adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai sumber dan data sebelumnya. Wijaya (2018) menyatakan bahwa triangulasi waktu, triangulasi sumber, dan triangulasi teknik pengumpulan data adalah semua istilah yang mengacu pada triangulasi data.

1. Triangulasi Sumber

Untuk memastikan kredibilitas data, triangulasi sumber memeriksa data dari berbagai sumber, seperti arsip, hasil wawancara, dan dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah proses mengevaluasi kredibilitas data dengan menggunakan metode yang berbeda, untuk memeriksa data dari sumber yang sama. Misalnya, data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian diuji dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Untuk memastikan kredibilitas data, triangulasi waktu memeriksa data dari ini karena kredibilitas data dapat rusak dengan waktu. Data yang dikumpulkan melalui metode wawancara di pagi hari dari narasumber biasanya lebih akurat.

3. Studi kasus / eksperimen / demonstrasi / fungsionalitas aplikasi

Sistem manajemen yang berfokus pada kualitas sebagai strategi dan merupakan paradigma baru dalam manajemen bisnis, Total Quality Management bertujuan untuk meningkatkan daya saing melalui peningkatan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, manajemen dan seluruh staf klinik harus terlibat. Dengan demikian, hanya dengan memahami proses dan pelanggan klinik dapat mengidentifikasi dan memahami kualitasnya sendiri. Semua upaya manajemen dalam Total Quality Management berfokus pada satu tujuan yaitu kepuasan pelanggan.

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan karyawan dan pasien yang sering mengunjungi Klinik Pratama Bunda Rosita menunjukkan penerapan Total Quality Management terhadap pasien rawat inap di sana.

Analisis tingkat kepentingan Total Quality Management dan kinerja ini digunakan untuk mengevaluasi kesan pasien terhadap kepentingan atau harapan-harapannya serta kinerja harapan pelayanan yang dirasakan selama menjadi pasien. Hasil analisis ini disebut tingkat kepuasan, yang merupakan perbandingan antara

kinerja yang dirasakan pasien dan kepentingan pasien. Oleh karena itu, data tentang penerapan Total Quality Management adalah data kualitatif yang memberikan penilaian terhadap klinik.

Untuk alasan ini, nilai setiap jawaban pasien dinilai dengan melihat bagaimana karyawan dan pasien menanggapi pertanyaan wawancara. Berikut adalah salah satu hasil penelitian:

No	Indicator TQM	Pertanyaan	Respon
1	Fokus pada pelanggan	1. Apakah pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik ? 2. Apakah klinik menyediakan kotak saran untuk pasien yang puas atau tidak puas dengan layanan yang mereka berikan? 3. Apakah pasien menerima pelayanan terbaik dari klinik tersebut?	1. Ya, pelayanannya sangat memuaskan dan nyaman 2. Ya, ada tersedia kotak saran 3. Ya
2	Obsesi terhadap kualitas	1. Apakah fasilitas dan prasarana di ruang perawatan memenuhi standar kebutuhan pasien ? 2. Apakah staf klinik selalu melakukan pekerjaan terbaik mereka? 3. Apakah Klinik Pratama Bunda Rosita telah menciptakan alat atau mesin terbaru untuk meningkatkan pelayanan pasien?	1. Ya, karena klinik ini tidak hanya memiliki alat USG, tetapi juga ada alat cek EKG, Laboratorium, dan Khitan Modern Laser. 2. Ya 3. Ya
3	Komitmen jangka panjang	1. Apa komitmen Klinik Pratama Bunda Rosita terhadap pasiennya selama perawatan? 2. Apakah tingkat komitmen yang diterapkan Klinik Pratama Bunda Rosita dapat dipercaya oleh pasien?	1. Ya, mereka selalu memberikan pelayanan terbaik 2. Ya

		3. Apakah klinik mempunyai rencana jangka panjang yang akan dilakukan untuk waktu kedepannya?	3. Ya
4	Kerja sama tim	1. Apakah karyawan klinik selalu kompak dan bekerja sama ketika bekerja? 2. Apakah kinerja seluruh karyawan akan meningkatkan layanan pasien? 3. Apakah kerjasama tim diklinik sudah berjalan dengan baik? Sebutkan contohnya!	1. Ya, mereka sangat kompak dan juga selain selalu bekerja sama mereka selalu terlihat sangat ramah. 2. Ya 3. Ya, mereka sangat kompak dalam segi pelayanan.
5	Pemberdayaan karyawan	1. Apakah klinik selalu memberi seluruh staf kesempatan untuk melakukan hal-hal baru yang dapat memperbaiki perusahaan? 2. Dalam setiap proses pengambilan keputusan mengenai tindakan terhadap pasien, apakah seluruh staf klinik selalu dilibatkan? 3. Apakah pasien selalu di dorong untuk mengungkapkan keluhan dan pendapat mereka?	1. Ya 2. Ya 3. Ya

Berdasarkan pada jawaban responden dari tabel diatas pasien menyatakan bahwa:

- a. Fokus pada konsumen , pasien menyatakan karyawan bekerja sangat baik dalam melayani pasien, serta pasien merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
- b. Fokus pada kualitas, pasien menyatakan bahwa fasilitas sarana dan prasana yang tersedia di klinik sudah memenuhi standar kualitas, klinik juga telah mengembangkan mesin dan alat baru untuk perbaikan kualitas.

- c. Komitmen yang bertahan lama, pasien menyatakan bahwa karyawan akan selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk pasien, selain itu juga klinik berencana untuk membangun rumah sakit.
- d. TeamWork, pasien menyatakan bahwa karyawan klinik selalu bekerjasama dengan baik dan kompak.
- e. Pemberdayaan pekerja, pasien menyatakan bahwa klinik selalu mengajak karyawan dalam setiap pengambilan keputusan, dan juga pasien didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan terbuka.

Di Klinik Pratama Bunda Rosita, ada 25 orang responden, 19 pasien, dan 6 karyawan yang diwawancarai tentang bagaimana Total Quality Management (TQM) digunakan terhadap karyawan dan pasien rawat inap. Hasilnya menunjukkan tingkat fokus pada konsumen sebesar 80%, fokus pada kualitas sebesar 88%, komitmen yang bertahan lama sebesar 84%, teamwork sebesar 92%, dan pemberdayaan pekerja sebesar 76%.

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dari data Klinik Pratama Bunda Rosita, semua indikator fokus pada konsumen, pemberdayaan pekerja, komitmen yang bertahan lama, dan teamwork mendapat rata-rata 80%. Oleh karena itu, menerapkan Total Quality Management pada pasien rawat inap sangat efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka kita dapat membuat beberapa kesimpulan berikut:

1. Indikator Total Quality Manajemen mempunyai 5 indikator yaitu: Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Komitmen jangka panjang, Kerja sama tim dan Pemberdayaan karyawan.
2. Penerapan Total Quality Manajemen di Klinik Pratama Bunda Rosita sangat efektif berdasarkan jawaban dari pasien yang mengacu kepada 5 indikator sebagai salah satu klinik yang menitik beratkan kualitas, kenyamanan, sarana dan prasarana, kinerja karyawan, dan pemberdayaan karyawan.
3. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 35 orang pasien Klinik Pratama Bunda Rosita menyatakan bahwa Klinik tersebut menerapkan Total Quality Manajemen dengan sangat efektif.
4. Dari 35 orang pasien yang di wawancara diambil sampel sebanyak 25 orang, 19 pasien dan 6 karyawan. Pada Indikator fokus pada konsumen sebanyak 20 orang menjawab bahwa pasien menyatakan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan klinik terhadap mereka.
5. Pada indikator fokus pada kualitas sebanyak 23 orang pasien menyatakan fasilitas sarana dan prasarana di klinik telah memenuhi standar kualitas pasien.
6. Pada indikator komitmen yang bertahan lama sebanyak 22 orang pasien menyatakan bahwa Klinik Pratama Bunda Rosita memiliki komitmen terbaik terhadap pasien dan akan membangun klinik menjadi rumah sakit.
7. Pada indikator Teamwork sebanyak 24 orang menyatakan bahwa Karyawan Klinik Pratama Bunda Rosita Telah bekerja sama dengan baik terhadap pelayanan pasien.
8. Pada indikator pemberdayaan pekerja sebanyak 19 orang pasien menyatakan bahwa karyawan yang ada di klinik selalu diikutsertakan dalam segala kegiatan yang berhubungan dengan pasien terutama pengambilan keputusan terhadap tindakan yang akan diberikan kepada pasien klinik.

Referensi

Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality management (TQM) terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).

Firdaus, A. Y., & Hakim, M. A. (2013). Penerapan “acceleration to improve the quality of human resources” dengan pengetahuan, pengembangan, dan persaingan sebagai langkah dalam mengoptimalkan daya saing Indonesia di MEA 2015. *Economics Development Analysis Journal*, 2(2).

Putri, U. H. (2019). Efektivitas dan efisiensi pembiayaan pendidikan.

Noverlian, B. (2021). Efektivitas Penerapan Total Quality Management di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon Aceh Tengah. *Jurnal As-Salam*, 5(1), 34-42.

Rizki, N. (2022). Sistem Informasi Pengelolaan Kas Kecil pada Klinik Rawat Inap Ridho Husada. *Jurnal Ilmu Data*, 2(2).

Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 37-48.

Amalia, R., & Huda, N. (2020). Implementasi sistem informasi pelayanan kesehatan pada klinik smart medica. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 9(3), 332-338.