

Pengaruh TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya kepada Kinerja Pegawai UPTD Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen

Zakaria¹ dan Endang Syahrhani²

¹Badan Narkotika Nasional Kabupaten Bireuen
email: omzackskm@gmail.com.

²Dosen Magister Manajemen FEB Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, Bireuen
email: esyahrhani@yahoo.co.id

Article history

Received:
April 16, 2024
Accepted:
April 18, 2024
Published:
April 19, 2024

Page:
58 – 65

Keywords:
TQM, quality of health services, patient satisfaction, employee performance



© 2023
Oleh authors. SingKite Journal; Management, Business and Entrepreneurship. Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

ABSTRACT: Research was conducted on UPTD patients at Jeumpa Public Health Center, Bireuen Regency with the aim of empirically analyzing the influence of TQM and health service quality on patient satisfaction and its implications for employee performance. Survey research using questionnaire instruments with associative quantitative methods. Respondents totaled 92 patients at a significance level of 5%. Results obtained: 1) There is a direct and indirect effect of TQM on patient satisfaction of 38.08%. 2) There is a direct and indirect influence of the quality of health services on patient satisfaction of 27.49%. 3) Simultaneously TQM and service quality contribute to patient satisfaction of 72.8%, 4) There is an influence of patient satisfaction on employee performance of 70.9%. 5) There is a direct and indirect influence of TQM on employee performance of 29.69%. 6) There is a direct and indirect influence of the quality of health services on employee performance of 31.27%. 7) Simultaneously the contribution of TQM and service quality to employee performance is 74.8%.

ABSTRAK: Penelitian dilakukan terhadap pasien UPTD Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen, dengan tujuan menganalisis secara empiris pengaruh TQM dan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada kinerja pegawai. Beripa penelitian survei melalui instrument kuesioner dengan metode kuantitatif asosiatif. Responden sebanyak 92 pasien pada tingkat signifikansi 5%. Hasilnya diperoleh: 1) Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung TQM terhadap kepuasan pasien sebesar 38,08%. 2) Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 27,49%. 3) Secara simultan TQM dan kualitas pelayanan memberu kintribusi pada kepuasan pasien sebesar 72,8%, 4) Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai sebesar 70,9%. 5) Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung TQM terhadap kinerja pegawai sebesar 29,69%. 6) Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kinerja pegawai sebesar 31,27%. 7) Secara simultan, kontribusi TQM dan kualitas pelayanan pada kinerja pegawai sebesar 74,8%.

1. Pendahuluan

Manajemen Sumber daya manusia adalah suatu pendekatan dalam mengelola manusia sebagai tenaga kerja agar semua potensi fisik dan psikis berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan. Khususnya lagi pehawai bidang Kesehatan, bahwa kualitas pelayanan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit atau Puskesmas seperti dokter, perawat, dan pegawai kesehatan lainnya serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Salah satu faktor penyebab keterbatasan sumber daya khususnya tenaga kesehatan adalah implikasi dari lemahnya manajemen mutu terpadu yang belum optimal.

Sudah selanjutnya, kebijakan bidang manajemen mutu organisasi mengacu pada upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dalam semua jenjang dan unit kerja guna menjamin akuntabilitas dan kelancaran strategi bersaing dengan memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas. Manajemen Puskesmas terdiri dari perencanaan, penggerakan dan pelaksanaan dan pengawasan, pengendalian dan penilaian yang harus dilaksanakan secara terkait dan berkesinambungan. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan sistem manajemen yang baik dengan menerapkan TQM (Manajemen Mutu Terpadu).

Puskesmas juga harusnya membangun sistem informasi sebagai suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemennya dan kegiatannya. Maka untuk itu dituntut agar dikelola dengan manajemen modern dan bersifat sosio-ekonomi menerapkan *Total Quality Management* yang membantu organisasi pelayanan maksimal melalui perbaikan yang berkesinambungan untuk mengawasi setiap kegiatan, tugas dan tanggungjawab.

Purnomo (2004) mengemukakan bahwa TQM suatu sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus. Dan Samsir (2014) menyebut TQM merupakan suatu konsep manajemen sebagai sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kualitas produk dan jasa, mempunyai tujuan yakni untuk mencapai kepuasan pelanggan. Agar dicapai kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara terus menerus, TQM akan menjamin adanya efisiensi dan efektivitas yang lebih baik (Paul, 2015).

Penelitian Andre dan Tjun (2014) bahwa RQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dan penelitian Aji (2018) menyatakan kinerja karyawan sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh TQM terhadap kepuasan pelanggan,

Maka dengan itu, kualitas pelayanan kesehatan. mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau. memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya. hal tersebut dapat terwujud salah satunya dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang lengkap. Tentunya hal yang penting diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan. Dan hal ini berdampak pada kinerja pegawai pelayanan itu sendiri.

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Win K. & Syahniar, 2021). Harapan pasien, pegawai berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra puskesmas.

Maka kinerja pegawai ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan. Sebagaimana dinyatakan Syaifullah (2018) bahwa kualitas layanan berupa tingkat keunggulan yang diharapkan dan penguasaan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan. Maka menurut Erri (2017) kualitas layanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang diterapkan sebagai pedoman penyediaan layanan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat ketanggapan, kehandalan, keyakinan, empati, dan bukti langsung (Rizkan A., Konadi W., Musrizal; 2023).

Dalam Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 4 Tahun 2009 bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah (a) mewujudkan peningkatan derajat kesehatan yang optimal untuk seluruh Penduduk, (b) mewujudkan peningkatan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, (c) menjamin tersedianya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang merata, bermutu, terjangkau, dapat diakses oleh seluruh Penduduk dan berdasarkan pada standar pelayanan minimal, dan (d) mendorong terwujudnya pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Gronroos (1990) merangkum bahwa kualitas pelayanan meliputi: (1) Kualitas fungsi, bagaimana layanan dilaksanakan, kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan, akses dan *service mindedness*. (2) Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika *output*; dan reputasi mencerminkan citra.

Dengan kualitas pelayanan yang baik akan muncul kepuasan pasien, dan ini harapannya. Lupiyoadi (2016) menyatakan kepuasan sebagai respon pasien terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan seorang pasien akan mempengaruhi perilaku seseorang, sehingga ketika seorang pasien puas akan cenderung mengarah kepada loyalitas. Beberapa penelitian menemukan terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat dan obat dengan tingkat kepuasan pasien. Seperti Lili Yuliani & Yusuf (2019) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD BMC Kabupaten Bireuen.

2. Metode Penelitian

a. Metode dan Variabel Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif, yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. (Marwan, dkk, 2023).

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar pada objek penelitian (pasien), dan dibuat tertutup dengan 5 pilihan, berkaitan dengan persetujuan suatu pernyataan. Instrumen ini berupa pernyataan dari dimensi/indikator variabelnya.

Tabel 1. Indikator Variabel

Variabel	Dimensi
TQM (Manajemen Mutu Terpadu) (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Pasien • Respek Terhadap Setiap Orang • Manajemen • Berdasarkan Fakta. • Perbaikan berkesinambungan
Kualitas pelayanan kesehatan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan (<i>Reability</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) • Bukti fisik (<i>Tangible</i>) • Empati (<i>Empathy</i>) • Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)
Kepuasan Pasien (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan • Minat berkunjung kembali • Kesediaan merekomendasikan
Kinerja Pegawai (Z)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pekerjaan • Kuantitas pekerjaan, • Ketepatan Waktu. • Kemampuan bekerjasama

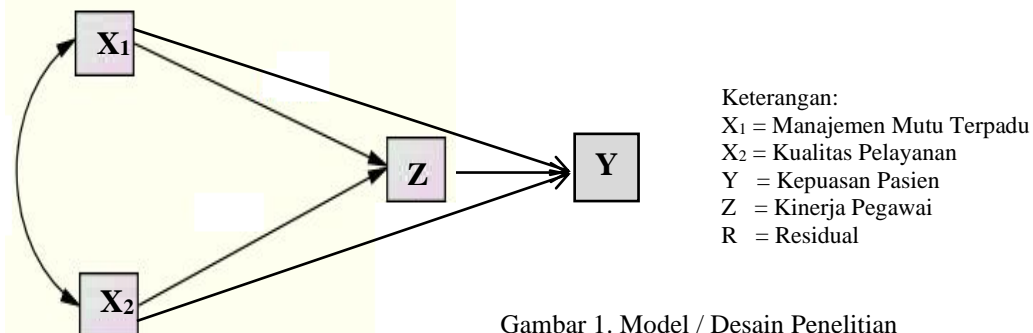
b. Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada seluruh pasien yang pernah memanfaatkan dan berobat pada UPTD Puskesmas Jeumpa. Dalam penelitian ini diambil sampel pasien sejumlah 92 orang yang minimal telah berkunjung tiga kali pada Puskesmas tersebut.

c. Alat Analisis

Sebagaimana tujuan penelitian, untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, maka teknik statistik yang digunakan adalah analisis jalur. Fungsi analisis jalur adalah menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat (Kerlinger, 1996).

Dengan rancangan analisisnya sebagai berikut:



Gambar 1. Model / Desain Penelitian

Selanjutnya model analisis tersebut dapat dituliskan ke dalam 2 bentuk persamaan yang merupakan hasil dari dua blok analisis regresi ganda sebagai berikut:

$$Y = py1.X1 + py2.X2 + py.r1 \quad \text{dan} \quad Z = py1.X1 + py2.X2 + py.X2$$

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

1). Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa sebanyak 92 orang yang diteliti sebagai sampel. Dengan variasi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 2. Diskripsi Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase %
Jenis Kelamin	Laki - Laki	29	31,53%
	Perempuan	63	68,47%
Usia	< 20 Tahun	25	27,17%
	21 s/d 30 Tahun	17	18,47%
	31 s/d 40 Tahun	21	22,82%
	41 s/d 50 Tahun	15	16,30%
	> 50 Tahun	14	15,21%
Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	33	35,86%
	SLTP/Sederajat	26	28,26%
	SLTA/Sederajat	17	18,47%
	Diploma (D1/D2/D3)	5	5,43%
	Sarjana (S1)	9	9,78%
Pekerjaan	Pelajar, Siswa/wi, Mahasiswa/wi	21	22,82%
	Pegawai Negeri/TNI/Polri	11	11,95%
	Pegawai Swasta	16	17,39%
	Wiraswasta	7	7,60%
	Petani	35	38,04%
Lainya sebutkan..	8	8,69%	
Jumlah Total		92	100

2). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Karena instrumen berupa kuesioner yang disusun atas konsep variable maka perlu terlebih dahulu dipastikan validitas dan reliabilitasnya. Berikut diinformasikan hasil uji validitasnya.

Variabel TQM menggunakan 20 pernyataan dari dimensi kepuasan pasien, respek terhadap setiap orang, manajemen, berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Diperoleh koefisien korelasi sebagai ukuran validitasnya dengan nilai terkecil 0,423 dan terbesar 0,748 dinyatakan valid diatas 0,300.

Variabel kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *Reability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsive* yang dijabarkan dalam 29 butir pernyataan, diperoleh validitas terendah 0,308 dan tertinggi 0,685 dengan rata-rata 0,436 dinyatakan valid.

Variabel kepuasan pasien dengan dimensi Kesesuaian harapan, Minat berkunjung Kembali dan Kesiediaan merekomendasikan, dijabarkan dalam 25 butir pernyataan, diperoleh validitas terendah 0,331 dan tertinggi 0,643 dengan rata-rata 0,417 dinyatakan valid.

Dan variabel kinerja pegawai dengan dimensi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dan kemampuan bekerjasama, dijabarkan dalam 14 butir pernyataan, diperoleh validitas terendah 0,358 dan tertinggi 0,693 dengan rata-rata 0,527 dinyatakan valid.

Variabel penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas tinggi sebagaimana disajikan tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Manajemen Mutu Terpadu	0,877	20	Reliable Tinggi
Kualitas Pelayanan Kesehatan	0,861	29	Reliable Tinggi
Kepuasan Pasien	0,894	25	Reliable Tinggi
Kinerja Pegawai	0,875	14	Reliable Tinggi

3). Analisis Deskriptif

Berdasarkan jawaban dari 92 Pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa sebagai responden, diperoleh jawaban terhadap variabel berikut ini

Tabel 4. Persepsi Penilaian Pegawai tentang Variabel Penelitian

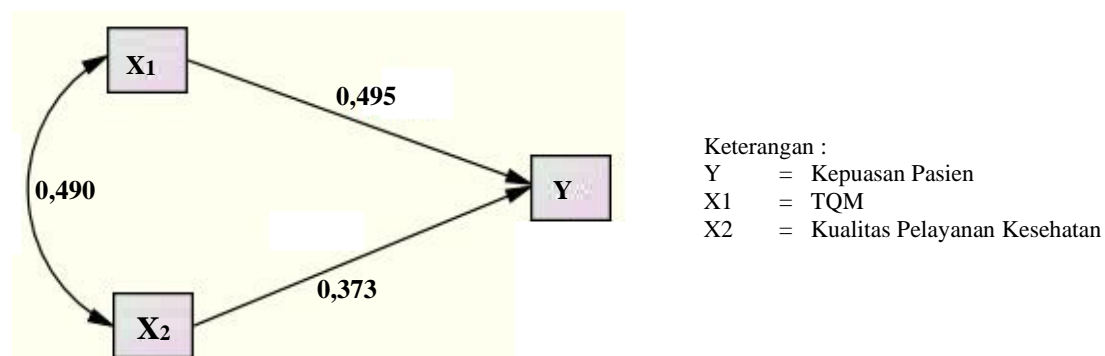
Variabel	Jumlah dan Persentase Jawaban setiap Pilihan				
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)	(SSS)
Manajemen Mutu Terpadu	-	8	650	849	633
Jumlah Skor Penelitian = 8.560					
Jumlah Skor Ideal = skor 5 x 20 butir kuisioner x 92 responden = 9.200					
Persentase Pencapaian Manajemen Mutu Terpadu = 93,04%					
Kualitas Pelayanan Kesehatan	-	9	930	1390	939
Jumlah Skor Penelitian = 13.072					
Jumlah Skor Ideal = skor 5 x 29 butir kuisioner x 92 responden = 13.340					
Persentase Pencapaian Kualitas Pelayanan Kesehatan = 97,99%					
Kepuasan Pasien	-	2	711	1258	729
Jumlah Skor Penelitian = 10.800					
Jumlah Skor Ideal = skor skor 5 x 25 butir kuisioner x 92 responden = 11.500					
Persentase Pencapaian Kepuasan Pasien = 93,91%					
Kinerja Pegawai	-	5	263	712	309
Jumlah Skor Penelitian = 5156					
Jumlah Skor Ideal = skor skor 5 x 14 butir kuisioner x 92 responden = 6440					
Persentase Pencapaian Kinerja Pegawai = 80,06%					

Berdasarkan tabel di atas bahwa menurut persepsi Pasien, Manajemen Mutu Terpadu (TQM) di Puskesmas Jeumpa sudah baik dalam meningkatkan Kepuasan Pasien dan Kinerja Pegawai, mencapai 93,04%. Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan menurut persepsi Pasien di di Puskesmas Jeumpa sudah baik dalam meningkatkan Kepuasan Pasien dan Kinerja Pegawai, hal ini terukur mencapai 97,99%. Tanggapan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di di Puskesmas Jeumpa sudah masuk kategori baik, yakni mencapai 93,91%. Tanggapan Pasien terhadap Kinerja Pegawai di di Puskesmas Jeumpa sudah masuk kategori baik, yakni mencapai 80,06%.

b. Pembahasan Model Analisis Jalur

1). Analisis Model-1: Pengaruh TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk menentukan pengaruh setiap variabel eksogen (Manajemen Mutu Terpadu dan Kualitas Pelayanan Kesehatan) terhadap variabel endogen (Kepuasan Pasien) dalam model-1 analisis jalur, maka di rancang bentuk diagram jalurnya, yakni:



Gambar 2. Model-1

Berdasarkan gambar model structural-1 diatas, dapat dilakukan analisis pengaruh variable TQM dan kualitas pelayanan kesehatan yang diduga terkait langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pasien, penjabaran tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung TQM terhadap Kepuasan Pasien, dinyatakan dengan besaran koefisien jalur ($\rho_{yx1} = 0,495$). Maka pengaruh langsung dihitung melalui nilai determinasinya atau R-kuadrat, yakni: $(0,495)^2 \times 100\% = 24,50\%$.

Besarnya pengaruh tidak langsung variabel TQM terhadap Kepuasan Pasien, karena adanya hubungan kausal dengan kualitas pelayanan kesehatan pegawai, dihitung: $(0,495)(0,490)(0,373) \times 100\% = 13,58\%$.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dihitung besarnya pengaruh total TQM terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kualitas pelayanan kesehatan, sebesar 38,08%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dinyatakan dengan besaran koefisien jalur ($\rho_{yx2} = 0,373$). Maka pengaruh langsung dihitung melalui nilai determinasinya atau R-kuadrat, yakni: $(0,373)^2 \times 100\% = 13,91\%$.

Besarnya pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, karena adanya hubungan kausal dengan TQM dihitung: $(0,373)(0,490)(0,495) \times 100\% = 13,58\%$.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dihitung besarnya pengaruh total kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, melalui TQM, yakni: 27,49%.

Analisis Pengaruh Secara Simultans TQM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan pengujian model jalur di atas maka dapat dituliskan persamaan untuk model jalur adalah sebagai berikut: $Y = 0,495 X_1 + 0,373 X_2$.

Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur variabel TQM bernilai positif (0,495). Artinya apabila adanya penerapan yang sesuai dari TQM, ditingkatkan sekitar 10% maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa, sebesar 4,95%.

Dampak variabel kualitas pelayanan kesehatan sangat signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai marjinalnya 0,373. Artinya dengan adanya kenaikan 10% dari tingkat kualitas pelayanan kesehatan, maka akan di ikuti peningkatan Kepuasan Pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa secara rata-rata sebesar 3,73%.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi dan determinasi variabel dalam model-1 diatas, diperoleh:

Tabel 5. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.728	.108	5.985

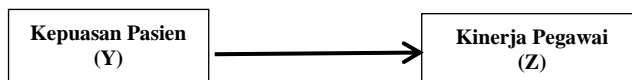
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan, TQM

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh R sebesar 0,858 menjelaskan hubungan antara variabel TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan, memiliki keeratan hubungan dengan Kepuasan Pasien, dengan derajat hubungannya sebesar 0,858. Dan nilai koefisien determinasi atau R-square sebesar 0,728 yang secara statistik menjelaskan bahwa kontribusi faktor TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 72,8%. Sementara sisanya karena peran variabel yang tidak diteliti sebesar 27,2%, faktor ini, diantaranya lokasi puskesmas, motivasi pegawai atau pengetahuan pegawai dan lain-lain.

2). Analisis Model-2: Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pegawai

Untuk menentukan besarnya pengaruh variable Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pegawai, digunakan model-2 melalui model analisis regresi linier.



Maka dihitung berdasarkan nilai determinasi antara variabel Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pegawai yakni:

Tabel 6. Korelasi dan Determinasi Kepuasan Pasien terhadap Kinerja

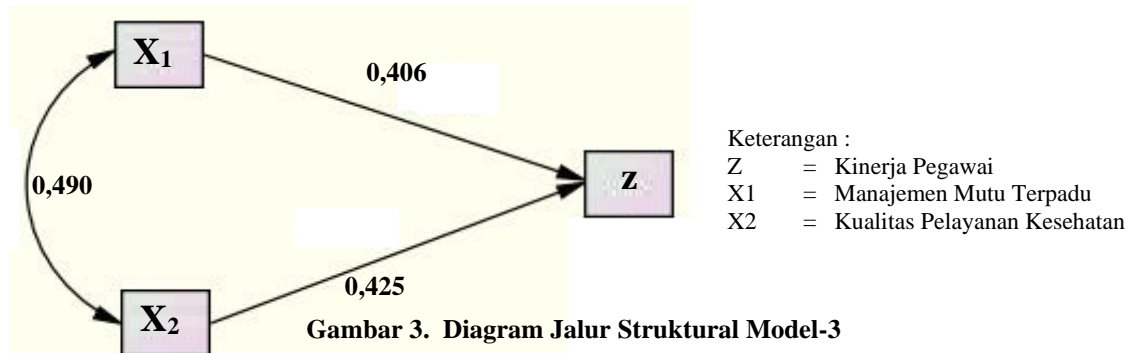
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.897 ^a	.709	.102	5.031

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Maka diperoleh R^2 atau koefisien determinasi = 0,709, Kepuasan Pasien berpengaruh sebesar 70,9% terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Jeumpa.

3). Analisis Model-3: Pengaruh TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kinerja Pegawai

Untuk menentukan pengaruh TQM dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap variabel kinerja pegawai dalam model-3 analisis jalur, maka di rancang bentuk diagram jalurnya, yakni:



Gambar 3. Diagram Jalur Struktural Model-3

Berdasarkan gambar model structural-3 diatas, dapat dilakukan analisis pengaruh variabel TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diduga terkait langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan Kinerja Pegawai, berikut ini.

Pengaruh TQM terhadap Kinerja Pegawai

Besarnya pengaruh langsung TQM terhadap Kinerja Pegawai, dinyatakan dengan besaran koefisien jalur ($\rho_{zx1} = 0,406$). Maka pengaruh langsung dihitung melalui nilai determinasinya atau R-kuadrat, sehingga diperoleh: $(0,406)^2 \times 100\% = 16,48\%$.

Besarnya pengaruh tidak langsung TQM terhadap Kinerja Pegawai karena adanya hubungan kausal dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan sebesar: $(0,406)(0,490)(0,425) \times 100\% = 13,21\%$

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dihitung besarnya pengaruh total TQM terhadap Kinerja Pegawai, melalui variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan, sebesar 29,69%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kinerja Pegawai

Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kinerja pegawai, dinyatakan dengan besaran koefisien jalur ($\rho_{zx2} = 0,425$). Dengan ukuran determinasinya atau R-kuadrat, diperoleh besarnya pengaruh langsung variabel ini adalah: $(0,425)^2 \times 100\% = 18,06\%$.

Besarnya pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap kinerja pegawai karena adanya hubungan kausal dengan variabel eksogen lainnya yakni TQM: $(0,425)(0,490)(0,406) \times 100\% = 13,21\%$

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dihitung besarnya pengaruh total Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kinerja Pegawai, melalui variabel TQM yakni sebesar 31,27%.

Analisis Pengaruh Secara Simultan TQM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan pengujian model jalur (model-3) di atas maka dapat dituliskan persamaan untuk model jalur adalah sebagai berikut: $Z = 0,406 X_1 + 0,425 X_2$.

Maka dapat dijelaskan bahwa TQM bernilai positif (0,406). Apabila dapat dikelola dengan baik dengan adanya kenaikan sekitar 10% maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 4,06%.

Dampak variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan sangat signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai marjinalnya 0,425. Artinya dengan adanya kenaikan 10% dari tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan, maka akan di ikuti peningkatan Kinerja Pegawai secara rata-rata sebesar 4,25%.

Dan juga ditemukan koefisien R sebesar 0,819 (tabel 7) menjelaskan hubungan antara variabel TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan, terhadap Kinerja Pegawai termasuk sangat erat, dengan derajat hubungannya sebesar 0,819. Sehingga nilai koefisien determinasi atau R-square sebesar 0,748 yang secara statistik menjelaskan bahwa kontribusi faktor TQM dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kinerja Pegawai sebesar 74,8%.

:

Tabel 7. Koefisien Korelasi dan Determinasi Model-3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.819 ^a	.748	.127	4.959

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan, TQM

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

4. Simpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung TQM terhadap kepuasan pasien sebesar 38,08%. Dan pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa, yakni sebesar 27,49%.
- Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan TQM dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Jeumpa, sebesar 72,85.
- Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jeumpa, yakni sebesar 70,9%. Dan pengaruh langsung dan tidak langsung TQM terhadap kinerja pegawai sebesar 29,69%.
- Terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan kesehatan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jeumpa, yakni sebesar 31,27%.
- Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan TQM dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap Kinerja Puskesmas Jeumpa, sebesar 74,8%.

Daftar Pustaka

- Andre, F. dan Law T. Tjun. (2014). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Salah Satu Universitas di Bandung. *Jurnal Akuntansi*, 6 (1):47 – 83
- Aji Prabowo, S. (2018). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Mirota Kampus Godean. *Jurnal Ekobis Dewantara* 1(7).
- Erri, D., & Arlin. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. *Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 1(1).
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Book
- Kerlinger (1996). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Yogyakarta: Gama Press
- Lili Yuliani R. & M. Yusuf (2019). The Effect of Quality Service and Location on Patient Satisfaction Implications Are on Loyalty of Pathway Patients District (Case Study at Bireuen Medical Center Hospital Bireuen), *Jurnal Kebangsaan*, 8(16): 1-9, Juli - Desember 2019
- Lupiyoadi R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba. Empat.
- Marwan, Win Konadi, Kamaruddin, Ibrahim Sufi, Yusrizal Akmal (2023). *Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25*, Edisi Kedua, Medan: Kreasi
- Paul, J. (2015). *Management in The Public Sector*. Routledge Taylor & Francis Grup London and New York
- Purnomo, Hari. (2002). *Pengukuran kualitas pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Rizkan A. & Konadi W., Musrizal (2023). Analisis Kepuasan Pasien berdasarkan aspek Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal (Studi pada Pasien RSUD Datu Beru Takengon Aceh Tengah), *indOmera*, 4(8): 88-87, e-ISSN:2721-382X, DOI: 10.55178/idm.v4i8.419
- Samsir dkk. (2014). Strategi Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Pembelajaran Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. (Studi Pada Industri Jasa Salon Kecantikan dan SPA di Kota Pekanbaru)”. *Journal fakultas ekonomi*. Vol.2. No.5. pp. 10-20
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Batam. 6(2).
- Win Konadi dan Syahniar (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp dan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, *indomera journal*, 2(3): 1-11