

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP  
KINERJA PERAWAT  
(STUDI KASUS PADA RUANG RAWAT INAP RSUD TUGUREJO SEMARANG)**

Oleh:

Sri Sugiyanti

Ida Martini Alriani\*)

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Motivasi Kerja terhadap kinerja perawat pada ruang rawat INAP RSUD Tugurejo Semarang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Total Quality management (TQM) dan Motivasi kerja terhadap kinerja perawat pada ruang INAP RSUD Tugurejo Semarang. Populasi yang digunakan adalah seluruh Perawat pada RSUD Tugurejo Semarang yang berjumlah 289 orang dan dengan rumus slovin penetapan sampel yang diambil sebanyak 168 orang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan Pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh variabel TQM terhadap kinerja perawat dengan nilai  $t$  hitung = 2,381 >  $t$  tabel = 1,645 dan angka signifikansi = 0,018 <  $\alpha$  = 0,05 sehingga signifikan. Dengan demikian maka hipotesis 1 (H1) bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti. Pengujian hipotesis pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja perawat dengan nilai  $t$  hitung = 2,560 >  $t$  tabel = 1,645 dan angka signifikansi = 0,014 <  $\alpha$  = 0,05 ( signifikan ). Dengan demikian maka hipotesis 2 (H2) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti.

**Kata Kunci : TQM, Motivasi Kerja, dan Kinerja**

**Latar Belakang Permasalahan**

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan disebut pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan Nasional. Masyarakat berusaha mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi dirinya saat sakit. Berpijak dari kebutuhan pokok ini, pelayanan kesehatan melalui Rumah Sakit memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien, dengan tetap memperhatikan fungsi sosial. Oleh karena itu pelayanan prima kepada masyarakat tidak dapat diabaikan lagi.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien, pegawai dan organisasi (Keputusan Menpan Nomor 56 Tahun 1998). Pelayanan prima tersebut dapat terwujud bila sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Kinerja organisasi tidak lepas dari kontribusi individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut. Kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dalam out

\*) Dosen STIE Dharmaputra Semarang

put yang dihasilkan. *Output* yang dihasilkan terkait dengan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan yang bersifat fisik/material maupun non fisik / non material (Simamora, 2002).

Berkaitan dengan kondisi di atas diperlukan penerapan konsep TQM yang merupakan konsep memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003). Selain penerapan konsep TQM faktor lain yang perlu diperhatikan adalah motivasi kerja. Menurut Robert L. Malthis dan John H. Jackson dalam Moenir (2004) bahwa motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dari diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat. Menurut Maslow, seseorang akan terus-menerus termotivasi oleh kesempatan-kesempatan untuk pemenuhan diri selama kebutuhan-kebutuhan lainnya masih tetap terpuaskan. pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang Adanya kebutuhan yang memuaskan seseorang akan mendorong semangat bekerja yang selanjutnya akan berdampak positif bagi peningkatan kinerja (Malayu SP Hasibuan; 2009).

Dari Reseach gap (penelitian terdahulu), Finasari (2006) dalam penelitiannya menemukan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sampoerna Printpack Sukorejo. Penelitian yang dilakukan Hernowo N dan M Farid Wajdi (2008) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan M Syibil dan Indung Sudarso (2005) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang, sesuai dengan peraturan Gubernur Jateng No.95 tahun 2008, mempunyai tugas pokok yaitu : Menyelenggarakan pelayanan kesehatan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Guna mewujudkan tugas pokok tersebut diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan strategi organisasi dan memiliki kinerja yang baik.

Sebagai institusi pemerintah RSUD Tugurejo telah berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Fenomena gap yang muncul selama tiga tahun terakhir (tahun 2009 – 2011) semakin banyak keluhan/komplain pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang disampaikan dalam kotak saran. Keluhan tersebut nampak dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1**  
**Tingkat Keluhan Pasien Pada Ruang Rawat Inap**  
**RSUD Tugurejo Semarang 2009- 2011**

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap	Jumlah Keluhan	Prosentase (%)
-------	--------------------------	----------------	----------------

2009	13.536	187	1.38
2010	15.969	229	1.43
2011	18.400	292	1.59

Sumber : RSUD Tugurejo Semarang, 2011

Dari tabel 1 diatas,menunjukkan semakin meningkatnya surat komplain yang masuk ke kotak saran mengidentifikasi menurunnya kinerja pelayanan perawat Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.Jika hal ini dibiarkan dikhawatirkan akan dapat mempengaruhi kinerja rumah sakit tersebut. Dari Latar belakang permasalahan ,perlu dilakukan penelitian mengenai Kinerja perawat ,sehingga judul yang diambil adalah:”Pengaruh Total Quality Management(TQM) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)”.

### **Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- 1.Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja perawat?
- 2.Apakah Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat?

### **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian terhadap perawat Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang ini bertujuan:

- 1.Menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja perawat.
- 2.Menganalisis pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Perawat.

### **Manfaat Penelitian :**

- 1.Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang berguna bagi pengembangan ilmu khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
- 2.Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna dalam menganalisis kinerja perawat khususnya perawat Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang

### **Telaah Pustaka**

#### **1.Total Quality Manajement (TQM)**

Menurut (Ishikawa dalam Pawitra, 2003) TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 2002).

Penerapan TQM didefinisikan sebagai penerapan metode kuantitatif atau pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa masa sekarang dan waktu yang akan

datang. Penerapan TQM dalam organisasi dapat diukur berdasarkan beberapa aspek sebagai berikut (Finasari, 2006) :

1. Peranan karyawan
2. Peranan pimpinan
3. Hubungan pimpinan dan karyawan
4. Aspek organisasi
5. Aspek lingkungan

## **2. Motivasi Kerja**

Motivasi mengandung pengertian yaitu keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan (Hadari Nawawi, 2002). Dalam kamus Manajemen yang disusun oleh Mukijat (2005) disebutkan bahwa motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi orang untuk bertindak. Menurut Robert L. Malthis dan John H. Jackson dalam Moenir (2004) bahwa motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dari diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat.

Motivasi mengandung pengertian yaitu keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi karyawan dapat diukur berdasarkan (Herzberg dalam T Hani Handoko, 2000) :

1. Perasaan berprestasi
2. Perasaan diakui
3. Perasaan bertanggung jawab
4. Kesempatan untuk maju
5. Perasaan untuk mengembangkan diri

## **3. Kinerja**

Flippo (2004) menyatakan bahwa seseorang agar mencapai kinerja yang tinggi tergantung pada kerjasama, kepribadian, kepandaian yang beraneka ragam, kepemimpinan, keselamatan, pengetahuan pekerjaan, kehadiran, kesetiaan, ketangguhan dan inisiatif". Sementara itu Robbin (2007) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antar kemampuan dan motivasi, jika ada yang tidak memadai kinerja itu akan dipengaruhi secara negatif, kecerdasan dan ketrampilan haruslah dipertimbangkan selain motivasi.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan dalam periode tertentu. Kinerja karyawan yang termuat dalam pedoman kinerja keperawatan (2008) didasarkan pada :

1. Asuhan perawatan
2. Pelayanan keperawatan
3. Pengabdian pada masyarakat
4. Pengembangan profesi

## 5. Penunjang pelayanan perawatan

### Hipotesis

Adapun Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh TQM terhadap kinerja

Konsep TQM mengarahkan perusahaan pada *continuous improvement* yang menunjang perwujudan kepuasan konsumen secara total dan terus menerus. Proses yang berorientasi pada konsumen ini menggabungkan praktek manajemen dasar dengan usaha-usaha perbaikan yang sering dipakai serta peralatan-peralatan dan teknik yang handal. Hasil penelitian Finasari (2006) menemukan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sampoerna Printpack Sukorejo

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis 1 (H1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : TQM berpengaruh positif terhadap kinerja perawat

#### 2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja

Menurut Mukijat (2005) , motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi orang untuk bertindak. Menurut Maslow (Hadari Nawawi, 2002), seseorang akan terus-menerus termotivasi oleh kesempatan-kesempatan untuk pemenuhan diri selama kebutuhan-kebutuhan lainnya masih tetap terpuaskan. Hernowo N dan M. Farid Wajdi (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri

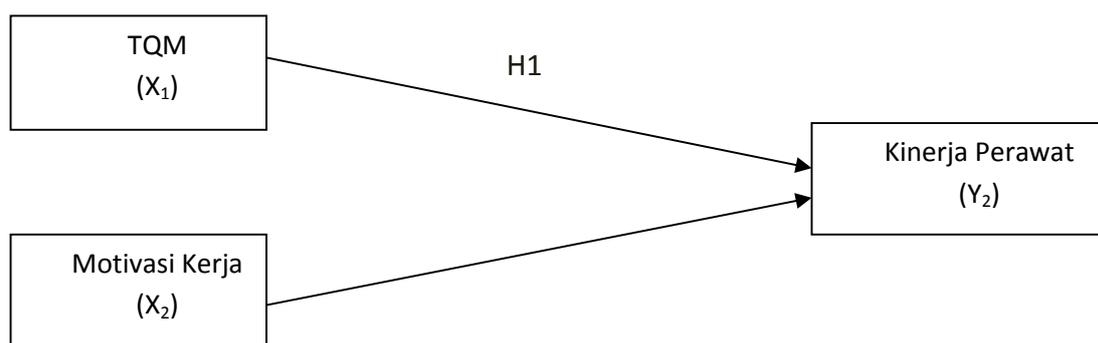
Mengacu pada uraian di atas maka hipotesis 2 (H2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat

### Kerangka Pemikiran Teoritis

Mengacu pada perumusan masalah , kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.  
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : J. Sarwono,2006

## Methode Penelitian

### 1.Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diuji adalah data berskala ordinal. Berdasarkan sumber perolehan data meliputi Data primer, dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui kuesioner tentang penerapan TQM, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja perawat. Sedangkan data sekunder diperoleh bagian – bagian yang ada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang yaitu data mengenai sejarah dan perkembangan rumah sakit, struktur organisasi dan lain-lain.

### 2.Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang yang berjumlah 289 orang. Adapun sampelnya diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :  
N = Populasi  
n = Sampel  
d = Toleransi

Berdasarkan rumus di atas, kemudian ditentukan besarnya sampel dengan toleransi 5% sebagai berikut :

$$n = \frac{289}{289 (0,05)^2 + 1}$$

$$n = 167,7 \longrightarrow \text{dibulatkan menjadi 168 orang}$$

Penentuan responden / sampel akan dipilih dengan teknik *random sampling* dengan cara pengundian.

### 3.Definisi Operasional Variabel

#### 1).Variabel Penerapan TQM

Penerapan TQM didefinisikan sebagai penerapan metode kuantitatif atau pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa masa sekarang dan

waktu yang akan datang. Penerapan TQM dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator sebagai berikut (Finasari, 2006) : 1.Peranan karyawan 2.Peranan pimpinan 3.Hubungan pimpinan dan karyawan 4.Aspek organisasi 5.Aspek lingkungan.

#### 2).Variabel Motivasi

Motivasi mengandung pengertian yaitu keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator sebagai berikut (Herzberg dalam T Hani Handoko, 2000 ): 1.Perasaan berprestasi 2.Perasaan diakui 3.Perasaan bertanggung jawab 4.Kesempatan untuk maju.5.Perasaan untuk mengembangkan diri.

#### 3).Variabel Kinerja

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan dalam periode tertentu. Kinerja dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator sebagai berikut (Pedoman Kinerja Keperawatan, 2008) :1.Asuhan perawatan 2.Pelayanan keperawatan 3.Pengabdian pada masyarakat 4.Pengembangan profesi 5.Penunjang pelayanan perawatan.

#### 4.Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Marzuki, 2002) :

##### 1).Observasi

Metode observasi yaitu cara pengumpulan data atau informasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap aktifitas obyek yang akan diteliti.

##### 2).Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan (*Questioner*), yaitu sumber data yang diperoleh dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan/angket sesuai kebutuhan informasi yang diinginkan kepada responden/ orang yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan jawaban.

##### 3).Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari literature, buku – buku maupun bahan terbitan lain yang berhubungan dengan pokok pembahasan.

Adapun pengukuran terhadap indikator – indikator dalam penelitian ini menggunakan skala Linkert sebagi berikut (Imam Ghozali, 2011) :

<u>Kriteria</u>	<u>Skore</u>
a.Sangat setuju	5
b.Setuju	4
c.Tidak Tahu	3
d.Kurang Setuju	2
e.Tidak Setuju	1

#### 5.Methode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut ( Imam Ghozali, 2011) :

#### 1).Uji Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid, jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila koefisien korelasi atau  $r$  hitung  $> r$  tabel maka dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach*  $> 0,70$

#### 2).Uji Kelayakan Model

Menurut Imam Ghozali (2011) uji kelayakan yang digunakan meliputi:

##### 2.1.Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi (*adjusted*  $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

##### 2.2.Uji F

Kriteria yang digunakan :

Jika nilai F hitung  $> F$  tabel , maka signifikan dan jika nilai F hitung  $< F$  tabel, maka tidak signifikan

Jika angka signifikansi  $< \alpha = 0,05$ , maka signifikan dan jika angka signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak signifikan

Berdasarkan pengujian di atas maka akan dapat diketahui apakah model layak atau tidak layak untuk digunakan

#### 3).Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji signifikansi individual (*t test*) untuk menguji signifikansi variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Kriteria yang digunakan :

Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel (signifikan) dan jika  $t$  hitung  $\leq t$  tabel (tidak signifikan).

Jika angka signifikansi  $< \alpha = 0,05$  (signifikan) dan jika angka signifikansi  $> 0,05$  (tidak signifikan).

#### 4).Analisi Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat.

$$\text{Rumus } Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

$Y$ =Kinerja Pegawai  $X_1$ =Total Quality Manajemen (TQM)  $X_2$ =Motivasi Kerja

$\beta$  = Koefisien Regresi  $e$  = Error / Residu

### Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas Menunjukkan semua variabel kuesioner valid, karena masing-masing item memenuhi syarat yaitu nilai *Corrected Item Total Correlation* atau  $r$  hitung  $> r$  tabel = 0,159 (  $N = 168$  ,  $\alpha = 0,05$  )

### 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* atau  $r$  hitung untuk ketiga variabel yaitu TQM(0,770), motivasi kerja(0,755), dan kinerja perawat(0,714) semuanya lebih besar dari 0,70 ( $r$  standar) maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian kuesioner reliabel.

### 3. Uji Kelayakan Model

#### 1). Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menunjukkan bahwa angka *adjusted R square* atau *adjusted  $R^2$*  sebesar 0,634. Hal ini berarti bahwa variabel TQM, motivasi kerja dapat menjelaskan variasi dari variabel kinerja perawat sebesar 63,4 % sedangkan yang 36,6 % dijelaskan variabel / faktor lain di luar model misalnya kemampuan kerja, etos kerja, kepuasan kerja dan lainnya.

#### 2). Uji F

Menunjukkan bahwa nilai  $F$  hitung = 32,651  $> F$  tabel = 2,60 ( $df_1 = k = 2$  dan  $df_2 = n - k - 1 = 168 - 2 - 1 = 165$ ,  $\alpha = 0,05$  ) , dengan angka signifikansi = 0,000  $< \alpha = 0,05$  (signifikan).

Berdasarkan pengujian *adjusted R2* dan  $F$  di atas dapat disimpulkan model persamaan regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis 1 (H1) Pengaruh TQM terhadap Kinerja Perawat dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung dari pengaruh variabel TQM terhadap kinerja perawat sebesar 2,381  $> t$  tabel = 1,645 dengan angka signifikansi = 0,018  $< \alpha = 0,05$  (signifikan ). Dengan demikian maka hipotesis 1 (H1) bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti.

Hasil pengujian Hipotesis 2 ( H2) pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung dari pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja perawat = 2,560  $> t$  tabel = 1,645 dengan angka signifikansi = 0,014  $< \alpha = 0,05$  ( signifikan ). Dengan demikian maka hipotesis 2 (H2) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti.

### 5. Analisis Regresi Pengaruh TQM , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat

Hasil analisis regresi pengaruh TQM ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Perawat ( $Y$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 0,112 X_1 + 0,124 X_2 + e$$

Artinya :

TQM (  $X_1$  ) berpengaruh positif terhadap kinerja perawat (Y). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin optimal penerapan TQM maka semakin meningkat kinerja perawat

Motivasi Kerja (MK) berpengaruh positif terhadap Kinerja Perawat (KP). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa meningkatnya motivasi kerja akan meningkatkan kinerja perawat.

### **Pembahasan**

TQM berpengaruh positif ( $\beta_1 = 0,112$  ) dan signifikan (sig.= 0,018) terhadap kinerja perawat, sehingga hipotesis 1(H1) terbukti dan dapat diinterpretasikan bahwa semakin optimal penerapan TQM maka semakin meningkat kinerja perawat. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Finasari (2006) yang menemukan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sampoerna Printpack Sukorejo

Motivasi kerja berpengaruh positif ( $\beta_2 = 0,104$ ) dan signifikan ( sig. = 0,014) terhadap kinerja perawat sehingga hipotesis 2 (H2) terbukti dan dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkat motivasi kerja maka semakin meningkat pula kinerja perawat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hernowo N dan M. Farid Wajdi (2008) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. Namun tidak sesuai dengan hasil penelitian Mohammad Syibli dan Indung Sudarso ( 2005) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM *outsourcing* pada PT. Telkom Surabaya.

### **Kesimpulan penelitian**

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1.Pengujian hipotesis pengaruh variabel TQM terhadap kinerja perawat menunjukkan nilai t hitung = 2,381 > t tabel = 1,645 dengan angka signifikansi = 0,018 <  $\alpha = 0,05$  sehingga signifikan. Dengan demikian maka hipotesis 1 (H1) bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti.

2.Pengujian hipotesis pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai t hitung dari pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja perawat = 2,560 > t tabel = 1,645 dengan angka signifikansi = 0,014 <  $\alpha = 0,05$  ( signifikan ). Dengan demikian maka hipotesis 2 (H2) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat terbukti.

### **Implikasi Kebijakan**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugu Semarang.

Implikasi kebijakan Penerapan TQM berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai adalah penerapan TQM yang intensif guna meningkatkan kinerja perawat . Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1. Memberdayakan perawat dengan memberikan kebebasan dalam menyelesaikan tugas / pekerjaan agar dapat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Meningkatkan peran pimpinan dengan melakukan koordinasi atau *pers conference* terhadap bawahan mengenai permasalahan dan rencana pelaksanaan guna meningkatkan kinerja lembaga.
3. Meningkatkan komunikasi baik secara formal maupun informal agar hubungan antara pimpinan dan karyawan harmonis.

Implikasi motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai adalah perlunya upaya meningkatkan motivasi perawat guna meningkatkan kinerja karyawan. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1. Memberikan insentif yang berupa jasa pelayanan medis
2. Memberikan remunerasi yang disesuaikan dengan masa kerja
3. Memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan / pelatihan antara lain :
4. Pelatihan pelayanan prima dan advance yang sifatnya wajib setiap perawat.
5. Pelatihan BTCLS (*Basic Trauma Cardiac Life Support*) yang bersifat kegawat daruratan.
6. Pelatihan PSBH (*Problem Solving And Better Health*) sebagai gugus kendali mutu untuk setiap perawat di ruangan.
7. Pelatihan pengamanan pasien (*Pasien Safety*)

Berdasarkan implikasi kebijakan di atas maka perlu peningkatan intensitas penerapan TQM dan motivasi kerja guna mencapai peningkatan kinerja setiap unit sesuai dengan target dan standar yang ditetapkan (Akreditasi dan ISO 9001 : 2008). Kebijakan yang diambil antara lain :

1. Meningkatkan kinerja paramedis dan manajemen dan mutu pelayanan kesehatan sehingga target dari masing-masing pelayanan dapat tercapai.
2. Meningkatkan kerjasama antara RS dengan beberapa pihak agar tingkat pelayanan meningkat.
3. Dalam sistem PPK-BLUD RS perlu melakukan prioritas penentuan kegiatan agar penggunaan anggaran efektif dan efisien sesuai sasaran dan target yang telah ditetapkan demi peningkatan pelayanan kepada pasien.

### **Keterbatasan Penelitian**

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu :

Variabel yang mempengaruhi kinerja perawat dalam penelitian ini terbatas hanya 2 variabel bebas ( TQM dan motivasi kerja) sehingga penelitian yang akan datang perlu menambahkan beberapa variabel bebas lain yang relevan ( seperti kepuasan kerja, kemampuan kerja ataupun etos kerja )

Penelitian ini terbatas pada perawat pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang, agar lebih luas cakupannya analisisnya maka penelitian yang akan datang perlu dikembangkan dengan obyek yang lebih luas misalnya perawat pada seluruh rumah sakit se Kota Semarang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andi Sularso dan Murdjianto. Pengaruh Disiplin kerja, dan Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Balai Pengujian Sertifikasi Mutu Barang Kabupaten Jember. *Tesis*. Malang : Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, 2004
- Finasari, Dian Maya Pengaruh Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM), Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sampoerna Printpack Sukoharjo, *BENEFIT*, Vol 9 No. 3, 2006
- Flippo, Edwin B, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga ,Jakarta, 2004
- Ghozali, Imam *Analisis Multivariat SPSS*,.Edisi Ketiga. BP – UNDIP, Semarang, 2005
- Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber daya manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2002
- Hernowo N dan M. Farid Wajdi. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupten Wonogiri. *EKOBIS*, Vol. 8 NO. 3, 2008.
- Igalens J. Roussell . A Study of the Relationship between Dicipline , Work Motivation and Job Performance. *Jurnal of Manajement*, Vol. 47, 1999
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta. : CV. Haji Masagung, 2003.
- Marzuki, *Metode Riset*, BPFE - UII, Yogyakarta , 2005.
- Mohammad Syibli Indy Sudarso. Analisis Pengaruh Faktor-FaktorRekrutmen terhadap Kinerja SDM *Outsourcing* Pada PT. Telkom Surabaya. *EKSEKUTIF* Vol 11, No.3 , 2007.
- Munir, *Perilaku Organisasi*, Armico, Bandung, 2004
- Robins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2007

Sashkin, Marshall & Kisser, Kenneth J, *Putting Total Quality Management to Work*, Berret  
Publisher, San Fransisco, 1993

Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua., BP. STIE YKPN,  
Yogyakarta, 2002.

Soewarso, *Dasar- Dasar Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta, 2006

Sondang P Siagian, *Peranan Staf Dalam Manajemen*, CV. Masagaung. Jakarta. 1999.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* , Edisi - 2, Alfabeta, Bandung, 2004

T. Hani Handoko , *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta , 2000

\_\_\_\_\_, *Keputusan Menpan Nomor 56 Tahun 1998 Tentang Pelayanan Prima*

\_\_\_\_\_, *Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 95 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok  
dan Fungsi Rumah Sakit*

\_\_\_\_\_, *Pedoman Kinerja Keperawatan, Departemen Kesehatan Republik Indonesia,  
2008*

\_\_\_\_\_, *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan*