



Analisis Implementasi Total Quality Management dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai

Analysis The Implementation Total Quality Management in IGD Services of Dumai City Hospital

Indra Kurniawan^{1*}, Budi Hartono², Lita³, Arnawilis⁴, Jasrida Yunita⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Hang Tuah Pekanbaru

ABSTRACT

Total Quality Management is one approach that helps hospitals to improve service quality. There are many factors that influence TQM, namely customer focus, teamwork, continuous improvement, education and training, employee involvement and empowerment. This study aims to determine the implementation of TQM in the emergency department of the Dumai City Hospital as well as the factors influencing it. This type of quantitative analytic research uses a Cross Sectional design. The research population is doctors and paramedics who work in the ER at the Dumai City Hospital using purposive sampling with a sample of 57 respondents. Data was obtained by filling out questionnaires. Data analysis using univariate, bivariate, and multivariate presented in the form of frequency distribution. The results of the analysis show that there is a relationship between focus on customers, continuous improvement, involvement and empowerment of employees with the implementation of TQM in Dumai City Hospital. While the other two factors, namely teamwork and aspects of education and training there is no relationship. To realize a better TQM implementation, three related variables need to be improved.

ABSTRAK

Total Quality Management adalah salah satu pendekatan yang membantu RS untuk meningkatkan mutu pelayanan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi TQM yaitu fokus pada pelanggan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Tujuan penelitian mengetahui implementasi TQM pelayanan IGD RSUD Kota Dumai dan faktor yang berpengaruh. Jenis penelitian kuantitatif analitik dengan desain Cross Sectional. Populasi penelitian dokter dan paramedis yang bekerja di IGD RSUD Kota Dumai menggunakan purposive sampling dengan jumlah sample 57 responden. data diperoleh melalui pengisian kuisioner. Analisis data menggunakan univariat, bivariat dan multivariat yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil analisis terdapat hubungan fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan implementasi TQM di RSUD Kota Dumai. Faktor kerjasama tim dan pendidikan pelatihan tidak terdapat hubungan. Untuk mewujudkan implementasi TQM yang lebih baik perlu meningkatkan tiga variable yang berhubungan.

Keywords : TQM, service quality , customer focus, teamwork, continuous improvement, education and training, employee involvement and empowerment

Kata Kunci : TQM, fokus pada pelanggan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Correspondence : Indra Kurniawan

Email : dr.indra95@gmail.com

• Received 19 April 2022 • Accepted 10 Agustus 2022 • Published 18 Desember 2022

• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol8.Iss3.1223>

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Secara garis besar, fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar melalui tiga jenis pelayanan, yaitu rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat⁽¹⁾. Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu ruangan dalam rumah sakit yang dibuat untuk memberikan pelayanan kegawatdaruratan sesuai standar bagi pasien yang membutuhkan⁽²⁾. Terdapat tiga fungsi utama IGD yaitu untuk menerima, triase, stabilisasi, “dan pelayanan kesehatan akut terhadap pasien” juga dengan tingkat kegawatan tertentu termasuk tindakan resusitasi⁽³⁾.

Kualitas mutu pelayanan rumah sakit didefinisikan sebagai pelayanan rumah sakit yang baik dan memenuhi standar tertentu untuk memenuhi kebutuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pemanfaatan sumber daya yang baik dapat menghasilkan pelayanan yang prima tanpa mengesampingkan norma, etika hukum, dan sosial budaya serta memperhatikan kekurangan dimiliki⁽⁴⁾. Kualitas rumah sakit sangat bergantung pada dua hal, yaitu kualitas layanan medis dan kualitas layanan asuhan keperawatan yang di terima oleh pasien⁽⁵⁾. Kualitas layanan asuhan keperawatan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan pasien melalui kepedulian, empati, tanggung jawab, kejujuran, dan advokasi sebagai landasan penting dari praktik keperawatan⁽⁶⁾. Banyak jumlah pasien yang datang secara bersamaan dapat menghambat pelayanan di instalasi gawat darurat karena menambah waktu tunggu pasien untuk diperiksa, memperpanjang waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal, dan menyebabkan pasien meninggalkan ruang gawat darurat tanpa diperiksa⁽⁷⁾. Hal ini dapat memicu ketidakpuasan dan ketidaknyamanan pasien sehingga dapat memengaruhi mutu pelayanan.

Berdasarkan data rekapitulasi *Medical Record* jumlah kunjungan pasien di ruang IGD dalam tiga tahun terakhir cukup fluktuatif. Pada

tahun 2018 jumlah kunjungan mencapai 22.807 dengan pasien *true emergency* adalah 4.421 orang, pada tahun 2019 sebanyak 21.230 orang dengan pasien *true emergency* 4.091 orang dan pada tahun 2020 jumlah kunjungan mengalami penurunan mencapai 18.712 orang *true emergency* mencapai 4297. Survei berkala selama tiga tahun terakhir terkait penilaian kepuasan pasien dengan melibatkan masing-masing 75 responden disimpulkan pelayanan kesehatan di IGD dinilai berkualitas (Data RSUD Kota Dumai). Kualitas merupakan salah satu faktor terpenting dalam layanan kesehatan. Persaingan global yang semakin ketat dan meningkatnya permintaan pelanggan akan kualitas yang lebih baik telah menyebabkan semakin banyak RS menyadari bahwa mereka harus menyediakan produk dan/atau layanan yang berkualitas agar dapat berhasil bersaing di pasar⁽⁸⁾. Salah satu sistem yang dapat diterapkan untuk meningkatkan layanan kesehatan yang berkualitas adalah TQM⁽⁹⁾. TQM adalah sistem yang membuat semua yang terlibat dalam pelayanan kesehatan bertanggungjawab atas kualitas organisasi perawatan kesehatan mereka. Sistem dalam TQM yang telah ditetapkan dapat mencegah sebagian besar masalah administrasi dan klinis terkait, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan proses organisasi secara terus menerus dan memberikan layanan kesehatan dalam bentuk lebih baik⁽¹⁰⁾.

IGD RSUD Kota Dumai sebagai satu-satunya RS Pemerintah di Kota Dumai dijadikan tujuan utama pasien gawat darurat yang memerlukan pertolongan segera. Kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk memenuhi kepuasan pasien. Dengan implementasi TQM di IGD RSUD Kota Dumai diharapkan kualitas pelayanan dapat terjaga.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi TQM dalam pelayanan IGD RSUD Kota Dumai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan desain *Cross Sectional*. Penelitian dilaksanakan di IGD RSUD Kota Dumai yang berlangsung selama bulan September 2021. Tools yang dipakai dalam penelitian yaitu kuesioner penelitian. Pengumpulan data kuantitatif yang digunakan adalah data primer yang di dapat dengan membagikan kuesioner secara langsung. Populasi penelitian yaitu dokter dan paramedis yang bekerja di pelayanan IGD RSUD Kota Dumai yang berjumlah 57 orang. Sample penelitian minimal yang dibutuhkan dalam penelitian sebanyak 50 sample. Dalam penelitian terkumpul 57 kuisioner dari responden sehingga jumlah sampel minimal terpenuhi. Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan Analisis data univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Tabel 1
Analisis Univariat Karakteristik Responden Menurut Umur

Variabel	Mean	Median	Modus	SD	Min	Max
Umur	30,25	3 0,00	30	4,801	22	42

Berdasarkan tabel 1, diketahui rata-rata umur responden yaitu 30 tahun dengan nilai tengah/median yaitu 30, nilai modus 30, standar deviasi 4,801 .

Tabel 2
Analisis Univariat Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Variabel	Mean	Median	Modus	SD	Min	Max
Masa Kerja	4,72	3,00	1	4,894	1	22

Berdasarkan tabel 2, diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 39 orang (68,4%).

Tabel 3
Analisis Univariat Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Variabel	Mean	Median	Modus	SD	Min	Max
Masa Kerja	4,72	3,00	1	4,894	1	22

Berdasarkan tabel 3, diketahui rata-rata masa kerja responden yaitu 4 tahun dengan nilai tengah/median 3, nilai modus 1 dan standar deviasi 4,894.

Tabel 4
Analisis Univariat Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	f	%
D3	26	45,6
S1	31	54,4
Jumlah	161	100,0

Berdasarkan tabel 4, diketahui sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 31 orang (54,4%).

Tabel 5
Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Variabel Dependen dan Independen

Variabel	f	%
TQM		
a. Kurang Baik	26	45,6
b. Baik	31	54,4
Fokus Pada Pelanggan		
a. Kurang baik	21	36,8
b. Baik	36	63,2
Kerjasama Tim		
a. Kurang baik	27	47,4
b. Baik	30	52,6
Perbaikan		
Berkesinambungan		
a. Kurang baik	19	33,3
b. Baik	38	66,7
Pendidikan dan Pelatihan		
a. Kurang baik	22	38,6
b. Baik	35	61,4
Adanya Keterlibatan dan PEMBERDAYAAN		
a. Kurang baik	25	43,9
b. Baik	32	56,1
Total	57	100,0

Berdasarkan hasil analisis univariat pada tabel 5, dari 57 orang responden yang bekerja di IGD RSUD Kota Dumai, diketahui terdapat 31 orang (54,4%) responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan TQM baik. Adapun responden yang menyatakan fokus pada pelanggan baik berjumlah 36 orang (63,2%) dengan kerja sama tim yang baik berjumlah 30 orang (42,6%). Terkait perbaikan berkesinambungan, 38 orang (66,7%) responden menyatakan baik. Sedangkan responden yang menyatakan pendidikan dan pelatihan baik berjumlah 35 orang (61,4%) dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan yang baik berjumlah 32 orang (56,1%).

Tabel 6
Analisis Bivariat Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Implementasi TQM di RSUD Kota Dumai

Variabel uji	Manajemen Mutu TQM					P value	POR 95% CI
	Kurang Baik		Baik		Total		
	n	%	n	%	n		
Fokus Pada Pelanggan							
Kurang Baik	14	66,7	7	33,3	21	100,0	0,031 4,000 (1,277-12,528)
Baik	12	33,3	24	66,7	36	100,0	
Jumlah	26	45,6	31	54,4	57	100,0	
Kerja Sama Tim							
Kurang Baik	12	44,4	15	55,6	27	100	1,000 0,914 (0,322-2,598)
Baik	14	46,7	16	53,3	30	100	
Jumlah	26	45,6	31	54,4	57	100,0	
Perbaikan Berkesinambungan							
Kurang Baik	13	68,4	6	31,6	19	100	0,031 4,167 (1,284-13,517)
Baik	13	34,2	25	65,8	38	100	
Jumlah	26	45,6	31	54,4	57	100,0	
Pendidikan dan pelatihan							
Kurang Baik	10	45,5	12	54,5	22	100	1,000 0,990 (0,339-2,887)
Baik	16	45,7	19	54,3	35	100	
Jumlah	26	45,6	31	54,4	57	100,0	
Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan							
Kurang Baik	16	64,0	9	36,0	25	100	0,028 3,911 (1,293-11,835)
Baik	10	31,3	22	68,8	32	100	
Jumlah	26	45,6	31	54,4	57	100,0	

Berdasar analisis bivariat dalam tabel 6 terdapat tiga variabel yang berhubungan dengan implementasi TQM di IGD RSUD Kota Dumai yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan adanya keterlibatan pemberdayaan karyawan. Sedangkan dua variabel lain yaitu kerjasama tim dan pendidikan pelatihan tidak terdapat hubungan ($p\text{-value} > 0.005$).

Tabel 7
Analisis Multivariat Pemodelan Akhir Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Implementasi TQM di RSUD Kota Dumai

Variabel	P Value	POR	95% CI	
			Lower	Upper
Fokus Pada Pelanggan	0,294	2,154	0,514	9,034
Perbaikan Berkesinambungan	0,437	1,823	0,401	8,295
Adanya Keterlibatan dan pemberdayaan	0,131	2,557	0,757	8,632

Berdasarkan hasil pemodelan multivariat akhir pada tabel 7, didapatkan tiga variabel yang berhubungan dengan implementasi TQM di RSUD Kota Dumai yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan adanya keterlibatan pemberdayaan.

PEMBAHASAN

1. Total quality management

Dari hasil penelitian dapat diketahui pelaksanaan TQM di IGD RSUD Kota Dumai secara umum dalam kategori baik dengan pernyataan responden sebesar 54,4%. Hal ini sejalan dengan survei internal kepuasan pelanggan pada tahun 2018, 2019 dan 2020 dengan melibatkan 75 responden yang menyatakan kualitas pelayanan IGD RSUD Dumai memuaskan.

Implementasi TQM yang baik akan bermuara pada kepuasan pasien/pelanggan. TQM mempunyai empat prinsip yang dapat membantu dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yaitu mengukur mutu untuk kemudian mengelolanya, melakukan perencanaan strategis jangka panjang dan jangka pendek, membangun sinergi dengan gagasan dari setiap anggota organisasi, serta berfokus pada kepuasan pasien (*customer focused*)⁽¹¹⁾

Program TQM dikatakan berhasil jika ada perubahan mendasar di antaranya yaitu paradigma berpikir dan cara pandang. Hal ini dapat dilihat misalnya bagaimana paramedis/dokter sebagai pelayan kesehatan memperhatikan pasien, komunitas yang dihadapi, karyawan, hubungan yang terjalin, dan perubahan dalam kebiasaan organisasi/Rumah Sakit juga perubahan sudut pandang dalam berpikir⁽¹¹⁾.

Hal ini senada dengan penelitian⁽¹²⁾ dengan judul Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode *Total Quality Management* di RS X dimana hasil dalam penelitian dengan menerapkan TQM mendapatkan output kepuasan pasien.

2. Variabel yang berhubungan dengan pelaksanaan TQM

a. Fokus pada pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa fokus pada pelanggan yang diterapkan menunjukkan kategori baik. Hal ini dibuktikan terdapat sekitar 63,2% responden menyatakan fokus pada pelanggan di IGD RSUD Kota Dumai sudah baik. Hasil analisis bivariat juga

menunjukkan ada hubungan antara fokus pada pelanggan dengan implementasi TQM dengan $p\text{-value} < 0.05$ (0.031).

Hasil analisis uji regresi logistik berganda dapat diartikan bahwa fokus pada pelanggan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi implementasi TQM. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa jika tingkat fokus pada pelanggan baik, maka pelaksanaan TQM juga akan menjadi baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan⁽¹³⁾ terkait Penerapan *Total Quality Management* Di Rumah Sakit Siloam Gmim Sonder. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder, menerapkan system manajemen yang berorientasi pada kepuasan pasien yang dipersiapkan dan direncanakan dengan menerapkan strategi pendekatan manajemen mutu terpadu atau *total quality management*.

Terdapat tiga hal yang dapat dilakukan agar supaya fokus pada kepuasan pelanggan dapat terbantu yaitu membuat karyawan mengerti akan pentingnya kepuasan pelanggan, memperbanyak interaksi secara langsung antara karyawan dengan pelanggan dan yang terakhir adalah improvisasi karyawan melakukan hal yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian⁽¹⁴⁾, Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit.

Rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan adalah RS yang menempatkan pasien pada prioritas pertama, yang dibuktikan dengan memberikan jaminan produk berkualitas tinggi untuk menarik pelanggan yang nyata dan loyal sehingga berpotensi meningkatkan penjualan. Berdasarkan konsep TQM, pelanggan pada dasarnya adalah penilai terakhir dari kualitas⁽¹⁴⁾.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, fokus pada pelanggan merupakan aspek yang mempengaruhi implementasi TQM di IGD RSUD Kota Dumai. Pelanggan atau pasien yang memanfaatkan layanan kesehatan merupakan pelanggan eksternal sehingga perlu dilakukan penerapan manajemen mutu terpadu. Dalam

penerapan manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pasien mengacu pada peraturan tentang rumah sakit yang didalamnya ada pilar-pilar yang menopang dalam menjaga suatu mutu. Oleh sebab itu, fokus pada pelanggan yang termasuk dalam manajemen mutu menjadi salah satu pilar yang menentukan kualitas layanan kesehatan, salah satunya layanan di IGD RSUD Kota Dumai.

b. Perbaikan berkesinambungan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, perbaikan berkesinambungan yang diterapkan menunjukkan kategori baik dengan terdapat 66,7% responden menyatakan perbaikan berkesinambungan di IGD RSUD Kota Dumai adalah baik. Dari analisis bivariat perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu aspek yang mempunyai hubungan dengan implementasi TQM ($p\text{-value}$ 0.031). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa jika perbaikan berkesinambungan baik, maka pelaksanaan TQM juga menjadi baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan⁽¹⁵⁾ yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara TQM dengan perbaikan berkesinambungan yang dilakukan dengan beberapa cara, seperti melakukan koordinasi dan komunikasi dengan pihak berwenang, sigap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, mengatur waktu secara efektif dan efisien, dan mengelola masalah dengan baik.

Menurut hasil penelitian⁽¹⁶⁾ terkait Penerapan Total Quality Manajemen terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu, pelaksanaan TQM berjalan dengan baik melalui pelaksanaan perbaikan secara berkesinambungan yang dilakukan dengan mengembangkan mutu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan manajemen.

Dari hasil penelitian perbaikan berkesinambungan pada Rumah Sakit sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mayoritas responden menyatakan keterlibatan dan pemberdayaan yang diterapkan menunjukkan kategori baik (56,1%). Hasil analisis uji regresi logistik berganda didapatkan *p-value* 0.028 yang bahwa keterlibatan dan pemberdayaan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi implementasi TQM. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa jika keterlibatan dan pemberdayaan baik, maka pelaksanaan TQM juga akan menjadi baik.

Mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab mereka terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, banyaknya pihak yang terlibat dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam mengambil suatu keputusan⁽¹⁷⁾.

Meningkatkan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan diantaranya yaitu memberikan kesempatan pada mereka untuk ikut serta dalam pekerjaan, membangun saling percaya antara pihak manajemen dan karyawan, rasa percaya diri dapat ditingkatkan dengan memberikan reward terhadap kemampuan yang dimiliki, menjaga kredibilitas dengan memberikan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang mendorong kompetisi yang sehat untuk mewujudkan performa tinggi pada organisasi, meminta laporan yang terjadwal terhadap wewenang yang di beri, saling komunikasi yang terbuka antara karyawan dan pihak manajemen agar saling memahami⁽¹⁵⁾.

Keterlibatan dan pemberdayaan petugas kesehatan di IGD RSUD Kota Dumai sudah baik. Perawat dan pegawai pada semua bidang dilibatkan dalam pengelolaan semua aspek pelayanan dan proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta bersama-sama membahas dan memberikan penjelasan terkait permasalahan pelayanan IGD sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan⁽¹⁸⁾ yang melakukan penelitian terkait implementasi TQM pada kasus pending klaim

Jaminan Kesehatan Nasional (JKM) di RSUD Kendal tahun 2018, diketahui faktor sumber daya manusia memiliki peran dalam keterlibatan pelaksanaan manajemen terpadu di Rumah Sakit Kendal.

Menurut peneliti adanya keterlibatan dan pembedayaan merupakan langkah yang mengikutsertakan karyawan atau petugas dalam pengambilan keputusan ataupun rencana. Manfaat dalam keterlibatan dan pemberdayaan tenaga kesehatan di IGD Rumah Sakit adalah meningkatnya sumber daya manusia yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

3. Variabel yang tidak Berhubungan dengan TQM

a. Kerjasama tim

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kerja sama tim yang diterapkan menunjukkan kategori baik dengan 52,6% responden menyatakan kerjasama tim baik di IGD RSUD Kota Dumai. Namun berdasarkan hasil analisis, secara statistik kerja sama tim bukan termasuk faktor yang mempengaruhi implementasi TQM di IGD RSUD Kota Dumai (*p-value* 1.000).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian⁽¹⁹⁾ dengan judul hubungan penerapan TQM dengan kinerja pegawai di puskesmas bahu dimana kerjasa tim mempunyai pengaruh dengan pelaksanaan TQM⁽²⁰⁾. Dalam penelitiannya *Developing a Total Quality Management Model for Healthcare Industry: An Indonesian Hospital Case Study* juga menyatakan bahwa kerjasama tim sangat berpengaruh dalam TQM.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim (*teamwork*) dalam pelayanan IGD RSUD Kota Dumai sudah baik. Secara teratur dilakukan pertemuan tim yang dihadiri oleh paramedis dan dokter untuk membahas permasalahan pelayanan rumah sakit. Permasalahan yang terjadi selalu didiskusikan dan dibahas sehingga dapat diselesaikan secara bersama dan dapat meningkatkan kinerja . Kerjasama tim juga dilakukan dengan saling komunikasi saat pergantian shift paramedis dan

dokter jaga mengenai keadaan pasien dan permasalahannya. Kerjasama tim (*teamwork*) merupakan gambaran integritas organisasi dimana setiap karyawan bekerja bersama-sama dalam mewujudkan tujuan bersama. Kekompakan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan di organisasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan, karena mereka merasa dapat dipercaya.

b. Pendidikan dan pelatihan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan menunjukkan kategori baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil univariat terdapat sekitar 61,4% responden menyatakan pendidikan dan pelatihan berada pada kategori baik di IGD RSUD Kota Dumai. Namun berdasarkan hasil analisis bivariat, secara statistik pendidikan dan pelatihan bukan termasuk faktor yang mempengaruhi implementasi TQM di IGD RSUD Kota Dumai dengan *p-value* 1.000.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan⁽²¹⁾ dalam Analisis Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Penanganan Pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara dimana variabel pendidikan dan pelatihan mempunyai hubungan dengan implementasi TQM. Juga tidak sejalan dengan penelitian⁽²²⁾ yang menyatakan bahwa faktor pendidikan dan pelatihan mempunyai peran dalam implementasi TQM.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa IGD RSUD Kota Dumai telah melakukan pendidikan dan pelatihan secara teratur terhadap paramedis dan dokter dengan mengikutsertakan pelatihan dan *workshop* agar selalu *update* ilmu. Responden merasa bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilakukan dapat meningkatkan pemahaman dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Kota Dumai didapatkan hasil bahwa implementasi *total quality management* yang dilaksanakan sudah baik. Terdapat tiga faktor yang

mempunyai hubungan dengan implementasi TQM dalam pelayanan IGD yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dua faktor yang lain yaitu kerjasama tim dan pendidikan pelatihan tidak mempunyai hubungan dengan implementasi TQM dalam pelayanan IGD RSUD Kota Dumai meskipun secara substansi mempunyai hubungan. Agar implementasi TQM tetap berjalan baik perlu dilakukan evaluasi secara rutin salah satunya dengan cara melakukan kuisioner terhadap pasien. Untuk Indikator TQM sudah berjalan baik yaitu adanya kepuasan pasien tentang pelayananan IGD.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji yang selalu memberikan pengarahan dan motivasi atas terlaksananya penelitian. Kepada RSUD Kota Dumai yang mengizinkan sebagai tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. In 2009. Available from: <http://hukor.kemkes.go.id/hukor>
2. Chris May, Michele Romeo, Lee Boyce, Tamara Ward. Future Roles and Design Concepts for Emergency Departments in Queensland. 2018;(May). Available from: <https://www.health.qld.gov.au/>
3. ACEM. Emergency Department Design Guidelines, G15. Third Section. 2014; Available from: <https://acem.org.au/>
4. Astuti, Kustiyah E. Analisis Kepuasan terhadap Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. J Gema. 2014;26(48):1356–71.
5. Nursalam. Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4. Vol. 53, Salemba Medika. 2016. p. 1689–99.
6. Mundakir. Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan. Pustaka TI, editor. Indomedia

- Pustaka; 2011. 1–40 p.
7. Singer RF, Infante AA, Oppenheimer CC, West CA, Siegel B. The Use of and Satisfaction with the Emergency Severity Index. *J Emerg Nurs* [Internet]. 2012;38(2):120–6. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jen.2010.07.004>
 8. Neetha. A Study on Implementation of Total Quality Management in Hospital to Improve Service Quality. *Int J Eng Sci Innov Technol*. 2013;2(3):2319–5967.
 9. Shdaifat E. Implementation of Total Quality Management in Hospitals. *J Taibah Univ Med Sci* [Internet]. 2015;10(4):461–6. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.05.004>
 10. Daqar MA, Constantinovits M. The Role of Total Quality Management in Enhancing the Quality of Private Healthcare Services. *Probl Perspect Manag*. 2020;18(2):64–78.
 11. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *J Kesehat Masy Andalas*. 2008;2(2):186.
 12. Deswita K et all. Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X. 2021;2(3):37–48.
 13. Masinambow RG. Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam Gmim Sonder. *EMBA*. 2019;7(1):621–30.
 14. Ahmad M. Analisis Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Rumah Sakit. *J Kebijakan Publik*, Ed XVIII/November - Januari/10, ISSN 0216-454X [Internet]. 2010;19:709–15. Available from: <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/1255/analisis-manajemen-mutu-terpadu-tqm-dalam-pelayanan-rumah-sakit.html>
 15. Dinata wirayuda, Purnawati K. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. *E-Jurnal Manaj*. 2019;171(5):291–309.
 16. Natsir M, Mokoginta S. Penerapan TQM Manajemen terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan pada RSU Monompia, Kotambagu [Internet]. Vol. 8. 2020. p. 9–17. Available from: <https://stiewdkotamobagu.ac.id/wp-content/uploads/2021/06/37-Article-Text-97-1-10-20210319-Moch-N-S-Mokoginta.pdf>
 17. Supardi E. Total Quality Management (Tqm) Dalam Perberdayaan Sumber Daya Manusia. *J Geogr Gea*. 2016;6(1).
 18. Agiwahyuanto F, Octaviasuni S, Fajri MUN. Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Kasus Pending Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Kendal Tahun 2018. *J Manaj Kesehat Indones*. 2019;7(3):171–80.
 19. Rumagit LM, Tilaar C, Kanda GD. Hubungan Penerapan Total Quality Management (TQM) Dengan Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bahu. *Manad Fak Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi*. 2013;
 20. Jonny, Kriswanto. Developing a total quality management model for healthcare industry: An Indonesian hospital case study. *IEEE Int Conf Ind Eng Eng Manag*. 2018;2017-Decem:765–9.
 21. Sumayow P, Kindangean P, Jan A. Penanganan Pasien Rsud Maria Walanda Maramis Minahasa Utara Analysis of Total Quality Management (Tqm) Application To Quality of. *J EMBA*. 2018;6(3):1438–47.
 22. Tirayoh V, J. Tinangon J, Emor G. Evaluasi Penerapan Total Quality Management Pada Kinerja Manajerial Di Pt. Telkom Manado. *J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt*. 2014;2(3):895–901.