



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 445-452

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang

Dina Nisauzakiyah^{1✉}, Elvin Bastian²

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: dinanisauzakiyah@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Prospek peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan merupakan kebijakan yang didukung oleh semua unit kerja melalui program penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang efisien dan efektif. Perusahaan jasa yang berkomitmen menyediakan pelayanan terbaik dan secara berkelanjutan melakukan perbaikan proses akan secara progresif meningkatkan kinerja perusahaan, hal ini sesuai dengan peran *servant leadership* yang dapat membangun budaya dalam pengeimplementasian hal tersebut, serta perusahaan membutuhkan pula komitmen organisasi yang kuat sehingga karyawan akan bekerja lebih keras, mampu berkolaborasi, dan berusaha mencapai sasaran organisasi. Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi secara parsial. Sampel dalam penelitian berjumlah 88 responden, teknik *purposive sampling* digunakan. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Temuan penelitian menunjukkan *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi secara parsial.

Kata Kunci: *Kinerja Organisasi*, *Komitmen Organisasi*, *Servant Leadership*, *Total Quality Management* (TQM).

Abstract

The prospect of improving the quality of health services in a sustainable manner is a policy supported by all work units through an efficient and effective Total Quality Management (TQM) implementation program. Service companies that are committed to providing the best service and continuously improving processes will progressively improve company performance, this is in accordance with the role of servant leadership who can build a culture in implementing this, and the company also needs a strong organizational commitment so that employees will work harder, be able to collaborate, and strive to achieve organizational goals. This study intends to partially examine the influence of Total Quality Management (TQM), Servant Leadership, and Organizational Commitment on Organizational Performance. The sample in the study amounted to 88 respondents, the purposive sampling technique was used. Primary data was obtained from the results of the questionnaire distribution and then analyzed using the help of SPSS version 25. The findings of the study show that Total Quality Management (TQM), Servant Leadership, and Organizational Commitment have a significant positive influence on Organizational Performance partially.

Keyword: *Organizational Commitment, Organizational Performance, Servant Leadership, Total Quality Management (TQM).*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai spesialisasi penyedia layanan kesehatan, penguatan posisi klien, dan tekanan akreditasi telah memotivasi organisasi layanan kesehatan untuk menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*. Penerapan TQM membantu rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Kurniawan et al, 2022). Kepuasan pasien yang tinggi dapat membantu rumah sakit membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperluas jaringan pasien. Namun, studi pendahuluan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien (Kompasiana, 2023). Kelemahan dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal, dan menjadi fenomena yang signifikan serta tantangan serius bagi pengelola dan karyawan rumah sakit.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan merupakan kebijakan manajemen bisnis yang didukung oleh semua unit kerja. Kebijakan ini dapat diwujudkan melalui program penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang efisien dan efektif. Perusahaan jasa yang fokus pada peyediaan pelayanan terbaik dan terus memperbaiki proses secara progresif akan meningkatkan kinerja perusahaan (Sanjaya & Purnawati, 2019). Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan hubungan yang baik antara pemimpin dan karyawan, hal ini sesuai dengan peran *servant leadership*. Sebuah

perusahaan pun membutuhkan komitmen organisasi yang merupakan keyakinan yang terinternalisasi di antara karyawan dan menjadi bagian dari keberadaan mental mereka (Bastian, 2023). Dengan komitmen yang kuat dan terintergasi, karyawan cenderung bekerja lebih keras, mampu berkolaborasi, dan berusaha mencapai sasaran organisasi.

Penelitian Zehir dan Zehir (2023) telah menguji praktik *Total Quality Management* (TQM) pada kinerja keuangan dan operasional rumah sakit. Temuan penelitian mengindikasikan *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan dan operasional. Namun, penelitian Mengistie (2019) menunjukkan bahwa terdapat indikator *Total Quality Management* (TQM) yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Lebih lanjut penelitian Muller et al (2018) menemukan bahwa perilaku *servant leadership* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Serta penelitian Dinku (2018) mengungkapkan komitmen karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi. Tetapi, penelitian Marampa et al (2021) mengungkapkan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *servant leadership*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi. Pembaruan terletak pada variabel *servant leadership*. Pemilihan variabel ini karena *servant leadership* sebagai pendekatan inovatif, *servant leadership* merupakan suatu gaya kepemimpinan yang mengutamakan membantu bawahan dan membina hubungan yang kuat antara pemimpin dan anggota tim sehingga menimbulkan kebersamaan. Dengan membangun rasa kebersamaan di antara para pengikutnya, suatu organisasi dapat berhasil mencapai tujuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Hasil penyebaran kuesioner yang di berikan kepada responden secara langsung dan melalui kuesioner *online (google form)* menghasilkan data primer yang dipakai dalam penelitian.

Seluruh rumah sakit di wilayah Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang termasuk dalam populasi penelitian. Sampel penelitian terdiri dari 9 rumah sakit di ketiga wilayah tersebut dengan total 88 responden serta teknik *purposive sampling* diterapkan dalam pengambilan sampel. Kriteria pengambilan sampel terdiri atas: 1) Rumah sakit dengan kriteria tipe B dan tipe C (Ditjen Yankes, 2021); 2) Berada di wilayah Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang; 3) Rumah sakit yang berdiri minimal 2 tahun. Dengan

unit analisis/responden sebagai berikut: 1) *Middle management* dan Pengurus Komite Mutu dan Keselamatan Pasien (KMKP); 2) Sudah bekerja minimal 1 tahun; 3) Pendidikan terakhir minimal D3.

Kuesioner diukur menggunakan skala ordinal, yang menggunakan 5 poin dengan interval yang sama untuk menilai tanggapan responden, yaitu: 5 poin untuk kategori Sangat Setuju (SS), 4 poin untuk kategori Setuju (S), 3 poin untuk kategori Ragu-Ragu (R), 2 poin untuk kategori Tidak Setuju (TS), dan 1 poin untuk kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Program SPSS versi 25 digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini. Variabel-variabel dalam penelitian ini digambarkan melalui analisis statistik deskriptif. Untuk Uji Kualitas Data atas dasar primer, peneliti melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Teknik Analisis Data menggunakan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Kemudian Uji Hipotesis digunakan dengan menggunakan Uji F, Koefisien Determinasi (R^2), Uji t, dan Analisis Regresi Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) dan Persamaan Regresi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,353	4,460		1,649	,103
	TQM	,803	,126	,539	6,366	,000
	SL	,223	,106	,175	2,111	,038
	KO	,312	,085	,261	3,659	,000

a. Dependent Variable: KIO

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Merujuk pada tabel tersebut, diperoleh hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis Pertama (H_1)

Pengujian hipotesis pertama (H_1), yakni *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi. Berdasarkan tabel 1, diketahui t hitung > t tabel ($6,366 > 1,66320$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Maka, hipotesis pertama (H_1) yang peneliti ajukan terbukti dapat diterima.

2) Hipotesis Kedua (H_2)

Pengujian hipotesis kedua (H_2), yakni *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi. Berdasarkan tabel 1, diketahui t hitung > t tabel ($2,111 > 1,66320$) dan nilai signifikansi sebesar $0,038 < 0,05$. Artinya, *Servant Leadership* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Maka, hipotesis kedua (H_2) yang peneliti ajukan terbukti dapat diterima.

3) Hipotesis Ketiga (H_3)

Pengujian hipotesis ketiga (H_3), yakni Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi. Berdasarkan tabel 1, diketahui t hitung > t tabel ($3,659 > 1,66320$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Maka, hipotesis ketiga (H_3) yang peneliti ajukan terbukti dapat diterima.

Berdasarkan tabel 1, maka persamaan matematis regresi linear berganda yaitu:

$$KIO = 7,353 + 0,803 \text{ TQM} + 0,223 \text{ SL} + 0,312 \text{ KO} + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Konstanta menunjukkan nilai 7,353 menunjukkan bila tidak ada peningkatan atau penurunan *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi maka nilai Kinerja Organisasi sebesar 7,353 persen.
2. Koefisien regresi *Total Quality Management* (TQM) sebesar 0,803 menunjukkan setiap peningkatan *Total Quality Management* (TQM) sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan Kinerja Organisasi sebesar 0,803 persen.
3. Koefisien regresi *Servant Leadership* sebesar 0,223 menunjukkan setiap peningkatan *Servant Leadership* sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan Kinerja Organisasi sebesar 0,223 persen.
4. Koefisien regresi *Komitmen Organisasi* sebesar 0,312 menunjukkan setiap peningkatan *Komitmen Organisasi* sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan Kinerja Organisasi sebesar 0,312 persen.

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi

Total Quality Management (TQM) membantu meningkatkan kinerja organisasi dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Diterapkannya *Total Quality Management* (TQM) maka kegiatan operasional perusahaan telah melalui prosedur yang berlaku dan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan memenuhi standar mutu dan kualitas yang tinggi sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi.

Hasil uji hipotesis menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian selaras dengan

penelitian sebelumnya yang dilakukan Zehir dan Zehir (2023), Puthanveettil et al (2021), Dinata & Purnawati (2021), dan Pratiwi et al (2022).

Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Organisasi

Servant leadership memberikan kebebasan kepada karyawan dan memenuhi kebutuhan mereka, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan kinerja organisasi (Setyaningrum et al, 2017). Hasil uji hipotesis menunjukkan *servant leadership* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Muller et al (2018) dan Triraharjo et al (2019).

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Adanya komitmen terhadap tujuan mempengaruhi kinerja, dimana kinerja yang optimal dilatar belakangi oleh komitmen yang tinggi. Hasil uji hipotesis menunjukkan komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Dahlan dan Madjojo (2020), Dinku (2018), Sitio dan Parhusip (2023), Ulabor dan Bosede (2019), dan Ekienabor dan Ehijiele (2018).

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yaitu: *Total Quality Management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi selaras dengan penelitian Zehir dan Zehir (2023), Puthanveettil et al (2021), Dinata & Purnawati (2021), dan Pratiwi et al (2022); *Servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi selaras dengan penelitian Muller et al (2018) dan Triraharjo et al (2019); Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi selaras dengan penelitian Dahlan dan Madjojo (2020), Dinku (2018), Sitio dan Parhusip (2023), Ulabor dan Bosede (2019), dan Ekienabor dan Ehijiele (2018). Organisasi disarankan melakukan survei kepuasan pelanggan guna meningkatkan pelayanan. Peneliti selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel dan organisasi lain.

DAFTAR PUSTAKA

Bastian, E. (2023). Organizational Commitment Model and Leadership Style to Improve Managerial Performance on Manufacturing Company in Banten Province.

International Journal of Management Studies and Social Science Research, 5(3), 440–450.

- Dahlan, F., & Madjojo, F. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan. *Indonesia Accounting Journal*, 2(2), 196. <https://doi.org/10.32400/iaj.31212>
- Dinata, I. M. W., & Purnawati, N. K. (2021). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Bnegkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 10.
- Dinku, G. T. (2018). Effects of employees commitment on organizational performance at Arjo Didessa Sugar Factory. *African Journal of Business Management*, 12(9), 252–257. <https://doi.org/10.5897/ajbm2017.8395>
- Ekienabor, & Ehijiele. (2018). The Influence of Employees' Commitment on Organisational Performance in Nigeria. *International Journal of Research Publications*, 4(4), 25–34.
- Kurniawan, I., Hartono, B., Lita, L., Arnawilis, A., & Yunita, J. (2022). Analisis Implementasi Total Quality Mangement dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), 481–488. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol8.iss3.1223>
- Marampa, A. M., Ari, P. H., & Angreani, A. I. (2021). *The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Organizational Performance: A Study in State-Owned Enterprises (SOEs)*. 6(1999), 1–10.
- Mengistie, H. S. (2019). The Effect of Total Quality Management Practice on Organizational Performance-The Case Of Bahir Dar Textile SC. *ICTACT Journal on Management Studies*, 05(03), 1060–1067. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.11.09.2021.p11738>
- Muller, R., Smith, E., & Lillah, R. (2018). Perceptions Regarding the Impact of Servant Leadership on Organisational Performance in the Eastern Cape. *International Journal of Business and Management Studies*, 10(1), 46–62.
- Pertiwi, F. (2023). *Apakah Pelayanan Kesehatan di Indonesia Sudah Layak?* Kompasiana, 2023. <https://www.kompasiana.com/frizapertiwii9936/646b3cd737cb2a6b7552ccb2/apakah-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-sudah-layak>
- Pratiwi, G. S., Bachtiar, A., & Oktamianti, P. (2022). Implementasi Total Quality Management Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8.5.2017), 2003–2005. www.aging-us.com
- Puthanveettil, B. A., Vijayan, S., Raj, A., & MP, S. (2021). TQM implementation practices and performance outcome of Indian hospitals: exploratory findings. *TQM Journal*, 33(6), 1325–1346. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2020-0171>

- Sanjaya, I. N. P., & Purnawati, N. K. (2019). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Cv Sari Yoga Katering. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 27(2), 58–66.
- Sitio, K. D., & Parhusip, P. T. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja RSUD Djoelham Binjai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(2), 87–95.
- Triraharjo, J., Aima, H., & Sutawijaya, A. (2019). the Effect of Servant Leadership and Breakthrough Leadership on Organization Performance With Employee Satisfaction As Intervening Variable At Idx-Listed (Indonesia Stock Exchange) Coal Mining Companies in Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 166–172. <https://doi.org/10.32479/irmm.8159>
- Ulabor, E. A., & Bosede, A. I. (2019). Employee commitment and organizational performance in selected fast food outlets in Osun State. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 1(1), 23–37. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v1i1.55>
- Yankes, D. (n.d.). *Ditje*. https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/dashboard_rs
- Zehir, S., & Zehir, C. (2023). Effects of Total Quality Management Practices on Financial and Operational Performance of Hospitals. *Sustainability*, 15(21), 15430. <https://doi.org/10.3390/su152115430>