

## ***Internal Communication Dan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Employee Performance Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo***

**Pitra Bhagas Kara**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Email: [karabagas34@gmail.com](mailto:karabagas34@gmail.com)

**Amiartuti Kusmaningtyas**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Email: [amiartuti@untag-sby.ac.id](mailto:amiartuti@untag-sby.ac.id)

**Abstract.** Puskesmas Barengkrajan is a Puskesmas located in the west of Sidoarjo Regency and is located in Barengkrajan Village, Krian District. Puskesmas Barengkrajan as the spearhead of basic health services, continues to strengthen efforts to increase awareness, willingness, and ability to live healthy people in their work areas. Supported by qualified health workers, this puskesmas is ready to serve the community. Even to facilitate and speed up services, the Sidoarjo Regency Health Office has prepared an Auxiliary Health Center in Punokawan village and service assistance activities at posyandu, polindes, poskestren, and Poskesdes. This study aims to determine the influence on Internal Communication and Total Quality Management to Improve the Performance of Employees of Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. The number of samples used in this study was 40 paramedics with the saturated sample method. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results of this study show that internal communication and total quality management variables have an influence on employee performance. With the results obtained, the Internal Communication variable has a significant effect on Total Quality Management. The variable of Total Quality Management affects Employee Performance. Internal Communication variables affect Employee Performance.

**Keyword:** Internal Communication, Total Quality Management, Employee Performance.

**Abstrak.** Puskesmas Barengkrajan adalah Puskesmas yang berada disebelah Barat Kabupaten Sidoarjo dan terletak di Desa Barengkrajan Kecamatan Krian. Puskesmas Barengkrajan sebagai ujung tombak layanan kesehatan dasar, tiada henti memantapkan upaya meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat masyarakat di wilayah kerjanya. Didukung tenaga kesehatan mumpuni, puskesmas ini telah siap melayani masyarakat. Bahkan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo telah mempersiapkan Puskesmas Pembantu di desa Punokawan dan aktivitas pendampingan layanan di posyandu, polindes, poskestren, dan Poskesdes. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada Internal Communication Dan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Employee Performance Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 paramedis dengan metode sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel internal communication dan total quality management mempunyai pengaruh terhadap employee performance. Dengan hasil yang diperoleh variabel Internal Communication berpengaruh signifikan terhadap Total Quality Management. Variabel Total Quality Management berpengaruh terhadap Employee Performance. Variabel Internal Communication berpengaruh terhadap Employee Performance.

**Kata Kunci:** Internal Communication, Total Quality Management, Employee Performance.

### **LATAR BELAKANG**

Pada dunia persaingan saat ini, tidak sedikit orang yang khawatir tentang kualitas di dunia terutama mereka yang bekerja dalam industri yang menghasilkan barang atau jasa. Produk dibuat karena ada kebutuhan, dan kebutuhan tersebut akan terus meningkat seiring

dengan kualitas produk tersebut. Selain itu, perubahan lingkungan yang terjadi dari tingkat lokal hingga tingkat global akan mengubah semua aspek kehidupan. Untuk memuaskan diri sendiri, para manager harus berbicara di tingkat lokal, nasional, atau regional, serta di tingkat global.

Manajemen Sumber Daya manusia merupakan bidang yang sangat penting, efektif, dan berfokus pada sumber daya manusia. Menerapkan kinerja yang baik pada setiap pekerja di suatu organisasi adalah cara untuk meningkatkan peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Diharapkan bahwa produktivitas organisasi meningkat seiring dengan kinerja yang lebih baik dari pegawai. Menurut informasi yang ada di lapangan (Hasil survey Jobstreet awal Oktober 2022), menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya sehingga mengakibatkan kinerja karyawan rendah.

Komunikasi internal memungkinkan pihak internal untuk menyampaikan aspirasi dan keinginan mereka kepada organisasi secara keseluruhan. Dan juga pihak tingkat bawah untuk menyampaikan harapan mereka terhadap organisasi. Ada kemungkinan bahwa komunikasi merupakan cara bagi pekerja untuk menilai seberapa baik mereka melaksanakan aturan organisasi. Semakin baik komunikasi antar karyawan, semakin besar kemungkinan munculnya manajemen kualitas total dengan baik, yang merupakan rencana untuk membantu karyawan membuat dan memberikan layanan yang lebih efisien. Dengan menggunakan *internal communication* dan menerapkan *total quality management* kinerja yang bagus dapat dicapai. Mariastini et al., (2023) Komunikasi Internal didefinisikan sebagai pertukaran ide antara manajer dan karyawan suatu perusahaan saat menjalankan.

Darmawan et al., (2022) *Total quality management* merupakan berbagai teknik yang diterapkan dalam suatu perusahaan yang memberikan manfaat bagi peningkatan keuntungan perusahaan dan akan meningkatkan kualitas sumber daya dalam perusahaan. Selain itu, Faeq et al., (2022) Praktik pengelolaan *total quality management* adalah sarana penting untuk meningkatkan motivasi, retensi, dan kinerja karyawan. Variabel - variabel yang telah diuraikan dengan menggunakan *Resource Based theory* berasal dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Stanley Ferdinandus (2020) dan Arnis Budi Sasanto et al .,(2021) Berdasar variabel-variabel yang telah disesuaikan dengan objek penelitian selanjutnya dibentuk model kerangka konsep yang akan diujikan pada paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Adalah bahwa dengan adanya komunikasi internal yang dilakukan dengan baik dalam penanganan pasien maupun berinteraksi sesama paramedis akan meningkatkan manajemen kualitas yang bagus, dengan begitu menghasilkan kinerja yang baik.

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah Apakah *Internal Communication* berpengaruh terhadap *Total Quality Management* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo? ; Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Employee Performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo?; dan Apakah *Internal Communication* berpengaruh terhadap *Employee Performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo?

## KAJIAN TEORITIS

### 1. *Research Based Theory*

Dalam *Resource Based Theory*, adalah suatu teori yang menjelaskan bagaimana perusahaan dapat menggunakan sumber daya yang dimilikinya untuk memperoleh keunggulan bersaing dan kinerja yang lebih baik. Dijelaskan bahwa sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan terdiri dari aset fisik, sumber daya manusia, teknologi, merek, keahlian manajemen, dan lain-lain. Teori ini awalnya diusulkan oleh Wernerfelt (1984).

### 2. *Internal Communication*

Komunikasi internal berarti komunikasi antara karyawan di dalam suatu organisasi. Ini termasuk komunikasi antara atasan dan bawahan, atasan dan sesama karyawan, dan antara atasan dan bawahan. Dengan kata lain, komunikasi ini dikirimkan kepada anggota organisasi. Jenis *internal communications* diklasifikasikan menjadi komunikasi personal dan komunikasi kelompok.

#### a. Komunikasi Personal

Komunikasi personal didefinisikan sebagai komunikasi yang dilakukan secara langsung antara dua individu. Pemimpin instansi sebagai komunikator dapat melakukan hal-hal seperti:

- 1) Mengontrol setiap kalimat yang diberi.
- 2) Menjelaskan dengan detail setiap kalimat penting.
- 3) Memastikan pengucapan dengan gerakan tangan.
- 4) Mengatur intonasi dengan baik.
- 5) Mengatur rasio dan perasaan.

#### b. Komunikasi Kelompok

Komunikasi yang dilakukan antara individu yang memiliki berbagai bagian dalam suatu komunitas atau kelompok yang memungkinkan individu tersebut memberikan tanggapan verbal

### 3. Total Quality Management

Bintang & Ramlawati, (2023) *Total Quality Management* adalah salah satu model manajemen perusahaan terbaik, yang mengutamakan paradigma kualitas perusahaan secara menyeluruh untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Faktor yang mempengaruhi *Total Quality Management* dibagi menjadi 2 bagian yakni faktor keras (Pengurusan Strategik, Pengurusan Proses, Rancangan Ulang Fenomena dan Desain Produk) dan faktor lembut (HRM, Permasalahan Kepemimpinan, Penekanan pada Pelanggan, dan hubungan Pembekal)

### 4. Employee Performance

Eti Kurniati & Kusumayadi, (2022) Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Ada banyak cara untuk mengukur kinerja karyawan, seperti menilai kinerja mereka sendiri, mengukur output mereka, atau menerima penilaian dari atasan atau rekan kerja mereka.



Keterangan :

(X) = Variabel Independen

(Z) = Variabel Mediasi

(Y) = Variabel Dependen

H1 : *Internal communication* berpengaruh terhadap *Total quality management* paramedis Puskesmas Barengkrajan ,Krian, Sidoarjo.

H2 : *Total quality management* berpengaruh terhadap *Employee performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

H3 : *Internal communication* berpengaruh terhadap *Employee performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengumpulkan informasi mengenai *internal communication*, *total quality management* dan *employee performance* untuk meningkatkan pelayanan dalam perusahaan dengan baik agar karyawan merasa puas untuk menghasilkan kinerja karyawan yang bagus. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian sifat eksplorasi ilmu dengan basic research mengembangkan ilmu menggunakan sebab-akibat yang bersifat kuantitatif untuk menguji teori hipotesis. Dilakukan di Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo pada November 2023 hingga Desember 2023. Sumber data berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Populasi untuk penyebaran kuesioner berjumlah 40 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Analisis data menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS 25. dengan beberapa tahapan yakni uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, dan uji T.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	5	12.5
Perempuan	35	87.5
Total	40	100.0

Sumber : Data diolah

#### 2. Usia Responden

**Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
27 – 35	15	37.5
36 – 45	15	37.5
< 46	10	25.0
Total	40	100.0

Sumber : Data diolah

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

##### a. Uji Validitas Variabel *Internal Communication* (X)

**Tabel 3 Uji Validitas *Internal Communication* (X)**

Variabel	r – hitung	r – tabel	Keterangan
X1	0.715	0,3120	VALID
X2	0.743	0,3120	VALID
X3	0.696	0,3120	VALID
X4	0.736	0,3120	VALID
X5	0.707	0,3120	VALID

X6	0.755	0,3120	VALID
----	-------	--------	-------

Sumber : Data diolah

Dari tabel *Internal Communication* diatas menunjukkan nilai r hitung > r tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada indikator dikatakan valid.

**b. Uji Validitas Variabel Employee Performance (Y)**

**Tabel 4 Uji Validitas *Employee Performance* (Y)**

Variabel	r – hitung	r – tabel	Keterangan
Y1	0.619	0,3120	VALID
Y2	0.803	0,3120	VALID
Y3	0.723	0,3120	VALID
Y4	0.627	0,3120	VALID
Y5	0.655	0,3120	VALID

Sumber : Data diolah

Dari tabel *Employee Performance* diatas menunjukkan nilai r hitung > r tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada indikator dikatakan valid.

**c. Uji Validitas Variabel Total Quality Management (Z)**

**Tabel 5 Uji Validitas Total Quality Management (Z)**

Variabel	r – hitung	r - tabel	Keterangan
Z1	0.681	0,3120	VALID
Z2	0.689	0,3120	VALID
Z3	0.733	0,3120	VALID
Z4	0.701	0,3120	VALID
Z5	0.661	0,3120	VALID

Sumber : Data diolah

Dari tabel *Total Quality Management* diatas menunjukkan nilai r hitung > r tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada indikator dikatakan valid.

**2. Uji Realibilitas**

**Tabel 6 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach alpha hasil hitung	Cronbach alpha teori	Keterangan
X	0.815	0,60	Reliabel
Y	0.715	0,60	Reliabel
Z	0.727	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa uji reliabilitas pada masing – masing variabel *Internal Communication*, *Employee Performance*, dan *Total Quality Management* dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach alpha > Alpha teori.

**3. Analisis Data**

**i. Analisis Regresi Linier Sederhana**

**a) Persamaan Model I**

Tabel 7 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Z

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.792	2.476		3.955	.000
	INTERNAL COMMUNICATION	.359	.106	.483	3.399	.002

a. Dependent Variable: TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Z = 0.483 X + e$$

Angka-angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *internal communication* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *total quality management* yakni sebesar 0,483. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan internal communication yang baik maka akan mempengaruhi *total quality management* yang dihasilkan, sehingga dapat dikatakan bahwa internal communication yang ditunjukkan terhadap paramedis puskesmas Barengkrajan Krian Sidoarjo mampu mempengaruhi *total quality management* sebagaimana diharapkan.

b) Persamaan Model II

**Tabel 8 Uji Regresi Linier Sederhana Z dan Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.255	2.003		6.617	.000
	TOTAL QUALITY MANAGEMENT	.354	.108	.469	3.269	.002

a. Dependent Variable: EMPLOYEE PERFORMANCE

Sumber : Data diolah

Berdasarkan table di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0.469 X + e$$

Angka-angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *total quality management* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *employee performance* yakni sebesar 0,469. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan *total quality management* yang baik maka akan mempengaruhi *employee performance* yang dihasilkan, sehingga dapat dikatakan bahwa *total quality management* yang ditunjukkan terhadap paramedis puskesmas Barengkrajan Krian Sidoarjo mampu mempengaruhi *employee performance* sebagaimana diharapkan.

c) Persamaan Model III

**Tabel 9 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.911	1.813		7.123	.000
	INTERNAL COMMUNICATION	.296	.077	.528	3.828	.000

a. Dependent Variable: EMPLOYEE PERFORMANCE

Sumber : Data diolah

Berdasarkan table di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0.528 X + e$$

Angka-angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *internal communication* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *employee performance* yakni sebesar 0,528. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan *internal communication* yang baik maka akan mempengaruhi *employee performance* yang dihasilkan, sehingga dapat dikatakan bahwa *internal communication* yang ditunjukkan terhadap paramedis Puskesmas Barengkrajan Krian Sidoarjo mampu mempengaruhi *employee performance* sebagaimana diharapkan.

4. Teknik Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

**Tabel 10 Uji T**

Variabel	t tabel	t hitung	sig	sig hitung
Variabel X - Z	2,02619	3.399	0,05	0,002
Variabel Z - Y	2,02619	3.269	0,05	0,002
Variabel X - Y	2,02619	3.828	0,05	0,000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijadikan acuan dalam menjelaskan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, berikut penjelasannya:

1. Uji t variabel *Internal Communication* terhadap *Total Quality Management*

Perumusan Hipotesis H1 dengan uji t sebagai berikut:



maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya variabel *Internal communication* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Total quality management* pada puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

2. Uji t variabel *Total Quality Management* terhadap *Employee Performance*

H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya variabel *Total quality management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee performance* pada puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

3. Uji t variabel *Internal Communication* terhadap *Employee Performance*

H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya variabel *Internal communication* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee performance* pada puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis nilai t – hitung dan uji signifikansi yang telah diuji, diketahui bahwa *internal communication* salah satu faktor keberhasilan dalam meningkatkan *total quality management*. Hasil temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Younes El Ghormli, Abdelalai Abbassi (2023). Hal tersebut terlihat bahwa dengan komunikasi yang baik antar sesama paramedis dapat meningkatkan dalam penerapan total quality management. Maka, dengan begitu menunjukkan variabel *internal communication* berpengaruh terhadap *total quality management*, dengan indikator komunikasi dari atas ke bawah, ke atas komunikasi, komunikasi dua arah / horizontal. Temuan ini mendukung *resource-based theory*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketika paramedis menggunakan komunikasi yang intens antar sesama paramedis (Sumber daya) maupun karyawan lainnya, maka hal ini dapat meningkatkan manajemen kualitas total dengan baik di puskesmas Barengkrajan. Dengan demikian hipotesis pertama bahwa “*Internal Communication Berpengaruh Terhadap Total Quality Management Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo*” diterima dan mendukung *resource based theory*. Berdasarkan hasil analisis nilai t – hitung dan uji signifikansi yang telah diuji, diketahui bahwa *internal communication* salah satu faktor keberhasilan dalam meningkatkan *total quality management*.

Hasil temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Younes El Ghormli, Abdelalai Abbassi (2023). Hal tersebut terlihat bahwa dengan komunikasi yang baik antar sesama paramedis dapat meningkatkan dalam penerapan total quality management.

Maka, dengan begitu menunjukkan variabel *internal communication* berpengaruh terhadap *total quality management*, dengan indikator komunikasi dari atas ke bawah, ke atas komunikasi, komunikasi dua arah / horizontal. Temuan ini mendukung *resource-based theory*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketika paramedis menggunakan komunikasi yang intens antar sesama paramedis (Sumber daya) maupun karyawan lainnya, maka hal ini dapat meningkatkan manajemen kualitas total dengan baik di puskesmas Barengkrajan. Dengan demikian hipotesis pertama bahwa “*Internal Communication Berpengaruh Terhadap Total Quality Management Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo*” diterima dan mendukung *resource based theory*.

Organisasi dengan menerapkan *total quality management* dapat menciptakan kinerja karyawan yang bagus dan efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *total quality management* berpengaruh terhadap *employee performance*. Temuan ini mendukung *resource based theory*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi yang menerapkan *total quality management* yang terdiri dari 1) Fokus pada pelanggan, 2) Perbaikan yang berkelanjutan, 3) Pendidikan, 4) Pelatihan serta pelibatan, 5) Pemberdayaan dapat meningkatkan terhadap kinerja paramedis (Sumber Daya) puskesmas Barengkrajan yang secara efektif, dengan demikian hipotesis kedua menghasilkan “*Total Quality Management Berpengaruh Terhadap Employee Performance Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo*” diterima dan mendukung *resource based theory*.

Komunikasi internal berkaitan dengan bagaimana paramedis melakukan komunikasi dengan pasien maupun dengan antar sesama paramedis dan bagaimana mereka merespon informasi tersebut dengan baik. Maka dapat diketahui bahwa *internal communication* berpengaruh terhadap *employee performance*. Temuan ini mendukung *resource based theory*. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa paramedis yang menggunakan komunikasi yang baik untuk pelayanan terhadap pasien maupun komunikasi dengan antar sesama paramedis, begitu juga dengan atasannya untuk menyampaikan informasi dapat meningkatkan kinerja paramedis (Sumber Daya) puskesmas Barengkrajan. Dengan demikian hipotesis ketiga menghasilkan “*Employee Performance Berpengaruh Terhadap Employee Performance Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo*” diterima dan mendukung *resource based theory*.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperoleh terkait pengaruh *internal communication* dan *total quality management* untuk meningkatkan *employee performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. *Internal communication* mampu meningkatkan *total quality management* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.
2. *Total quality management* mampu meningkatkan *employee performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.
3. *Internal communication* mampu meningkatkan *employee performance* paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diambil maka saran – saran yang dapat dipertimbangkan oleh Puskesmas Barengkrajan sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Bagi puskesmas agar selalu meningkatkan komunikasi internal yang intens diantara paramedis maupun semua karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan penunjang pengambilan keputusan pada organisasi yang lain.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Ahmad, F., Rashid, N., Aizat, A. N., & Latip, H. A. (2023). *Faktor-Faktor Pelaksanaan TQM dalam Industri Minyak Sawit : Kajian Kes*. 4(1), 763–772.
- Ali, S. M., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Kalabahi, U. T. (2023). *Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial Kabupaten Alor Syaidina Muhammad Ali Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universits Tribuana Kalabahi*. 9(September), 934–948.
- Amalia, M. M., Mere, K., Bakar, A., Novie, D., & Arta, C. (2023). *Dampak Pemberian Motivasi Dan Insentif Perusahaan Rintisan : Literature Review Terhadap Kinerja Pegawai Pada*. 4(2), 1871–1881.
- Balakrishnan, C., & Masthan, D. (2013). Impact of Internal Communication on Employee Engagement – A Study at Delhi International Airport. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(8), 2250–3153. [www.ijsrp.org](http://www.ijsrp.org)
- Barney, J.B. and Clark, D. N. (2007). *Resource-Based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*. OUP Oxford.

- Bintang, A., & Ramlawati, S. (2023). *Economics and Digital Business Review Penerapan Total Quality Management ( TQM ) Pada Kinerja Pegawai*. 4(1), 435–451.
- Darmawan, D., Fajar, C., Hartanto, B., & Rahman, A. (2022). *Human Resources based on Total Quality Management*. 2(1), 17–20.
- Eti Kurniati, & Kusumayadi, F. (2022). Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah (Ukm) Kabupaten Bima. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 110–117. <https://doi.org/10.55606/jurima.v2i2.255>
- Faeq, D., Ali, B., & Akoi, S. (2022). The Impact of People Related TQM and CSR on Employees Job Satisfaction. *UKH Journal of Social Sciences*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v6n1y2022.pp1-9>
- Ferdinandus, S. (2020). *Surat Ilmu Manajemen Pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan melalui total quality management sebagai variabel mediasi*. 10, 2905–2912. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.016>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Huswatun, E., & Kholid, I. (2021). Analysis of customer satisfaction using Total Quality Management (TQM) junior high school. *Journal of Advanced Islamic Educational Management*, 1(1), 01–10. <https://doi.org/10.24042/jaiem.v1i1.8788>
- Jumady, E., Sugiarto, S., & Latief, F. (2021). *Analisis kinerja manajemen berdasarkan prinsip-prinsip manajemen kualitas total*. 2(1).
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisi ke-5)*. PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Luh, N., & Anom, P. (2022). *Total Quality Management Dan Biaya Mutu : Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Produk*. 5, 185–194.
- Mangkunegara, A. A. P. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama.
- Mariastini, M. E., Tinggi, S., Sosial, I., & Wira, P. (2023). *KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS ) PADA SATUAN PERHUBUNGAN ANGKATAN DARAT KODAM IX / UDAYANA*. 48–58.
- Mijaya, R., Susanti, F., History, A., Pegawai, K., Kerja, L., Kerja, S., Agam, K., Kepegawaian, B., Pengembangan, D., Pengembangan, D., Daya, S., & Agam, K. (2023). *PENGARUH STRES KERJA , KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA ( BKPSDM )*. 2.
- Muharam, D. R. (2017). Penerapan Konsep Resources-Based View (Rbv) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 82–95. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i1.4>
- Nuur Rasyidah, A., Bariroh, A., & Emi Rahmawati, D. (2022). Analisis Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada Pt. Dahana (Persero) Subang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2917–2926. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.475>

- Oakland, John S, Oakland, Robert J, Turner, M. A. (2020). *Total Quality Management and Operational Excellence*. London. <https://doi.org/10.4324/9781315561974>
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43. <https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Ridel, Tewal, B., & Lumintang, G. G. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kejaksanaan Tinggi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5525–5533.
- Riinawati. (2019). *Pengantar Manajemen komunikasi dan organisasi*. Pustaka baru.
- Safitri, S., Nuraini, D., Wijaya, D., & Hermawan, D. (2023). *POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI SMK AMALIAH 1 CIAWI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA*. 2.
- Setiadi, K. M. (2023). *Prosiding : Ekonomi dan Bisnis Pengaruh Pengelolaan Bakat , Motivasi , Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ace Hardware Supermall Karawaci*. 3(2).
- Sudijono, A. (2008). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Sugeng, & Suryadi. (2023). Dampak Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Angkasa Pura Ii Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 17(1), 77–89.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&d*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syamsy, B., Fauzan, U., & Malihah, N. (2023). Implementasi Peningkatan Mutu Pendidikan dengan Pendekatan Total Quality Manajemen. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 888–902. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.593>
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Deepublish.
- Ulum, I. (2017). *INTELLECTUAL CAPITAL: Model Pengukuran, Framework Pengungkapan& Kinerja Organisasi*. UMMPPress.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- Widana, K., & Telagawati, N. L. S. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Polri Polsek Sawan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 580–593. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.615>