

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang dan telah dilakukan pengujian, diperoleh kesimpulan dari hasil pernyataan hipotesis sebagai berikut :

1. *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Artinya dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) akan membuat *staff* medis maupun *non* medis dapat bekerja mengikuti prosedur atau mekanisme kerja yang berlaku dan mengutamakan standar mutu dari hasil pekerjaan sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi. Total Quality Management (TQM) di rumah sakit perlu disesuaikan dengan konteks dan karakteristik unik dari setiap rumah sakit, sehingga rumah sakit dapat mengadaptasi prinsip-prinsip TQM ke dalam konteks mereka sendiri untuk mencapai hasil yang optimal dalam hal mutu pelayanan dan manajemen secara keseluruhan. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zehir dan Zehir (2023), Puthanveettil et al (2021), Dinata & Purnawati (2021), dan Pratiwi et al (2022).
2. *Servant Leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Artinya, kepemimpinan melayani dapat membawa perubahan positif bagi perusahaan karena berorientasi pada orang dan menghargai

layanan kepada orang lain secara umum dan lebih khusus lagi kepada pengikutnya. Kepemimpinan melayani pun dapat meningkatkan pelayanan karena dapat memotivasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik yang akan berdampak pula ada kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit. Servant leadership dapat diimplementasikan secara efektif di rumah sakit, sambil tetap mempertimbangkan karakteristik unik dari lingkungan rumah sakit. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muller et al (2018) dan Triraharjo et al (2019).

3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Artinya individu dengan komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik demi tercapainya tujuan organisasi. Komitmen yang tinggi dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, kerjasama antar karyawan yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional di Rumah Sakit. Manajemen rumah sakit merancang strategi peningkatan komitmen organisasi dengan memperhatikan konteks spesifik dan kebutuhan karyawan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual atau situasional. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dahlan dan Madjojo (2020), Dinku (2018), Sitio dan Parhusip (2023), Ulabor dan Bosede (2019), dan Ekienabor dan Ehijiele (2018).

5.2 Keterbatasan

Pada pelaksanaan kegiatan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan penelitian yang antara lain :

1. Sampel penelitian ini hanya berjumlah 9 rumah sakit, hal ini karena sulitnya mendapatkan perizinan dari rumah sakit terkait untuk melakukan penelitian.
2. Penyebaran kuesioner memerlukan lamanya waktu pengembalian yang membuat penelitian ini menjadi lebih lama dari waktu yang dijadwalkan oleh peneliti.
3. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *servant leadership*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi. Sedangkan terdapat variabel lainnya yang juga diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi namun tidak diteliti.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang antara lain :

1. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan terbaik dan melakukan penguatan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan partisipasi aktif seluruh lapisan organisasi dan pengadaan survei kepuasan pelanggan.

2. Diharapkan penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan disarankan untuk meneliti variabel lain atau menambah variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi seperti Budaya Organisasi serta disarankan pula melakukan penelitian di jenis industri yang berbeda.