

# INTERNAL COMMUNICATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN EMPLOYEE PERFORMANCE PARAMEDIS PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO

*by Pitra Bhagas Kara*

---

**Submission date:** 19-Jan-2024 09:37AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2273626123

**File name:** FEB\_1212000372\_PITRA\_BHAGAS\_KARA.docx (1.69M)

**Word count:** 2720

**Character count:** 18902

**INTERNAL COMMUNICATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
UNTUK MENINGKATKAN EMPLOYEE PERFORMANCE PARAMEDIS  
PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO**

**3 Pitra Bhagas Kara**  
Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[karabagas34@gmail.com](mailto:karabagas34@gmail.com);

**Amiartuti Kusmningtyas**  
Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[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 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 kemampun 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 Mangement*. 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).

Ramanujam (1992:114) Menyatakan ada 3 aspek yakni terdiri sebagai berikut:

- a. Pendekatan *Resource Based Theori* mengakui bahwa diversifikasi internal dan merger dan akuisisi menghalangi pertumbuhan dan pengembangan bisnis. Keterbatasan ini mencakup keterbatasan pada sumber daya fisik dan manusia, sumber daya keuangan, dan pilihan investasi yang tepat. Akibatnya, bisnis harus mempertimbangkan dengan cermat bagaimana mereka menggunakan sumber daya mereka untuk memaksimalkan kinerja dan mendapatkan kelebihan bersaing.
- b. Pendekatan *Resource Based Theory* mengakui bahwa motivasi memainkan peran penting dalam proses diversifikasi perusahaan, yang berdampak pada produk akhir yang mencakup keterampilan, kapasitas, dan sumber daya yang terus berubah. Sehingga perusahaan dapat menghasilkan berbagai produk akhir. Dalam pendekatan ini, perusahaan harus berkonsentrasi pada pengembangan dan pemanfaatan sumber daya yang mereka miliki untuk memperoleh keunggulan kompetitif di pasar.
- c. Pendekatan *Resource Based Theory* perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif di pasar tertentu mungkin lebih baik dalam melakukan diversifikasi ke pasar. Barney, J.B. and Clark, (2007) Menjelaskan bahwa perusahaan mungkin harus memenuhi beberapa standar agar memiliki keunggulan kompetitif, yakni:
  1. Sumber day<sup>g</sup> harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan nilai perusahaan. Sumber daya fisik, sumber daya manusia, sumber daya teknologi, atau sumber daya organisasi dapat termasuk kategori sumber daya yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan nilai perusahaan.
  2. Sumber daya harus sulit ditiru oleh pesaing.

Perusahaan harus terus mengembangkan sumber daya dan kemampuan mereka untuk membuatnya sulit ditiru. Selain itu, perusahaan harus melindungi sumber daya dan kemampuan mereka.

3. Sumber daya harus berbeda dari sumber daya lainnya.  
Perusahaan yang memiliki teknologi canggih dan inovatif yang tidak dimiliki pesaingnya dapat memproduksi produk dengan kualitas lebih baik dan lebih efisien, memberikan keunggulan bersaing di pasar.
4. Sumber daya tidak dapat digantikan oleh pesaing:  
Perusahaan harus memastikan bahwa sumber daya dan kemampuan mereka tidak dapat digantikan oleh pesaing. Selain itu, perusahaan harus terus meningkatkan sumber daya dan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan pasar yang terus berubah dan memenangkan persaingan.

Wernerfelt, (1984) *Resource Based Theory* memiliki karakteristik utama, yaitu :

1. Perusahaan adalah kumpulan kemampuan.  
Perusahaan didefinisikan sebagai kumpulan kemampuan dan sumber daya yang dapat dikembangkan dan dioptimalkan untuk mencapai keunggulan bersaing.
2. Kemampuan suatu perusahaan dengan pasar menentukan kinerjanya.  
Jika perusahaan ingin bersaing dan memenangkan persaingan di pasar, mereka harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan pasar yang mereka layani.
3. Pertumbuhan suatu perusahaan dibatasi oleh kapabilitasnya.

## 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.

### 1. Komunikasi Personal

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

- a. Mengontrol setiap kalimat yang diberi.
- b. Menjelaskan dengan detail setiap kalimat penting.
- c. Memastikan pengucapan dengan gerakan tangan.
- d. Mengatur intonasi dengan baik.
- e. Mengatur rasio dan perasaan.

### 2. 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*

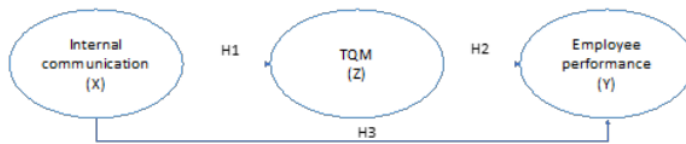
Bintang & Ramlawati, (2023) *Total Quality Management* adalah salah satu model manajemen perusahaan terbaik, yang mengutamakan paradigma kualitas perusahaan secara menyeluruh untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Faktor yang mempengaruhi *Total Quality Management* dibagi menjadi 2 bagian yakni faktor 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.

Kasmir, (2019:2018-209) Beberapa faktor *employee performance* sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan dan keterampilan  
Karyawan dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai akan melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan mencapai hasil yang optimal.
2. Faktor Motivasi  
Motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan dan melakukan yang terbaik dalam pekerjaan.
3. Faktor Lingkungan kerja  
Karyawan akan lebih senang dan lebih bersemangat untuk bekerja di tempat kerja mereka jika mereka memiliki lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan.
4. Faktor Sistem penghargaan dan pengakuan  
Karyawan akan lebih produktif jika ada sistem penghargaan dan pengakuan yang jelas dan adil.
5. Faktor Kebijakan perusahaan  
Perusahaan memiliki kebijakan yang jelas dan transparan, karyawan akan memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan strategi perusahaan.



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 explorasi 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 (Lampiran 4)

## 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 (Lampiran 6)

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

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		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 ditunjukan terhadap paramedis puskesmas Berekrajan Krian Sidoarjo mampu mempengaruhi *total quality management* sebagaimana diharapkan.

#### b) Persamaan Model II

Tabel 8 Uji Regresi Linier Sederhana Z dan Y

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		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 Berekrajan Krian Sidoarjo mampu mempengaruhi *employee performance* sebagaimana diharapkan.

c) Persamaan Model III

Tabel 9 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Y

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		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 (Lampiran 8)

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 (Parsial)

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 berkerlanjutan, 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 Berekrajan. Dengan demikian hipotesis ketiga menghasilkan “*Employee Performance Berpengaruh Terhadap Employee Performance Paramedis Puskesmas Berekrajan, 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 Berekrajan. Dengan demikian hipotesis ketiga menghasilkan “*Employee Performance Berpengaruh Terhadap Employee Performance Paramedis Puskesmas Berekrajan, 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 Berekrajan, Krian, Sidoarjo. Dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

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

## **2 Saran**

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

1. Bagi Puskesmas

Bagi puskesmas agar selalu meningkatkan komunikasi internal yang intens antara 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.

# INTERNAL COMMUNICATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN EMPLOYEE PERFORMANCE PARAMEDIS PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.uir.ac.id">journal.uir.ac.id</a> Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2%
3	<a href="http://conference.untag-sby.ac.id">conference.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Virginia Koloay, Jessy D.L. Warongan, Victorina Z. Tirayoh. "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MANADO", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 Publication	1%
5	<a href="http://kominterstaniemaylitasari.blogspot.com">kominterstaniemaylitasari.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://www.jurnalmadani.org">www.jurnalmadani.org</a> Internet Source	1%

---

7	Oldive Meigres Zenit, Sukaris Sukaris. "Penerapan Budaya Inovasi Dengan Mengadopsi Konsep Kaizen (Continuous Improvement) di PT. Petrosida Gresik", Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2020 Publication	<1 %
8	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
9	Korompis Meggi Leddy Meylan, Celcius ., Talumingan, Leonardus R. Rengkung. "TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA BALAI LATIHAN PENDIDIKAN TEKNIK GMIM KAATEN TOMOHON DI KOTA TOMOHON", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2017 Publication	<1 %
10	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id">ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---



Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 11 words