

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DI UPTD PUSKESMAS PUNGGUR

Tintien Harsonowati¹, Febriyanto², Kuncoro Budi Riyanto³, Deny Edy Widodo⁴
Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro^{1,2,3,4}
Email: tintienharsonowati80@gmail.com, Kuncoro1906@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai salah satu sarana kesehatan di daerah, keberadaan Puskesmas masih dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat. Kondisi ini disebabkan perlengkapan medis yang tidak selengkap rumah sakit komersial dan pelayanan yang diberikan sering kali belum bisa memenuhi harapan masyarakat (pasien). Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah *continuous improvement* terhadap kinerja operasional Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* yang meliputi strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas terhadap kinerja operasional di UPTD Puskesmas Punggur. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei dan alat ukur berupa kuesioner tertutup. Teknik sampel yang digunakan yaitu *total sampling* sejumlah 59 orang petugas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS 25 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas terhadap variabel kinerja operasional. Disarankan kepada pihak Puskesmas untuk dapat meningkatkan pengelolaan fasilitas dan pembiayaan pelatihan petugas sehingga dapat meningkatkan mutu kinerja operasional.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Operasional, Puskesmas

ABSTRACT

As one of the health facilities in the region, the existence of the Puskesmas is still underestimated by some people. This condition is caused by medical equipment that is not as complete as commercial hospitals and the services provided often cannot meet the expectations of the community (patients). Therefore, continuous improvement steps are needed for the operational performance of Puskesmas. The purpose of this research is to determine the influence of Total Quality Management which includes customer value strategies, organizational systems, and quality improvement on operational performance at the UPTD Puskesmas Punggur. The research method used is quantitative research with a survey approach and measuring instruments in the form of closed questionnaires. The sampling technique used was a total sampling of 59 officers. Data analysis used multiple linear regression analysis, T test, F test, and coefficient of determination with the help of the SPSS 25 for Windows application. The research results show that there is a positive and significant influence between the customer value strategy variables, organizational systems, and quality improvement on operational performance variables. It is recommended that the Puskesmas improve facility management and funding for officer training so that it can improve the quality of operational performance.

Keyword: *Total Quality Management*, Operational Performance, Puskesmas

I. PENDAHULUAN

Kinerja operasional merupakan visualisasi pencapaian rencana kegiatan/kebijakan yang dituangkan dalam perencanaan strategis suatu perusahaan/instansi untuk mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan. Jika perusahaan menetapkan tolok ukur kinerja/keberhasilan, maka kinerja dapat diketahui dan diukur. Oleh karena itu, jika tidak ada regulasi mengenai tujuan yang ingin dicapai maupun standar pengukuran keberhasilan, maka kinerja suatu organisasi tidak dapat diketahui (Arsenia, 2011).

Kinerja operasional juga diaplikasikan dalam pengukuran produktivitas dan efisiensi layanan di bidang kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kesehatan merupakan investasi untuk mendukung pembangunan ekonomi serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Berdasarkan Permenkes RI No. 39/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga, pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia, dimana keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesinambungan antar-upaya program dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah dilaksanakan dalam periode sebelumnya. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu

dan daya saing sumber daya manusia Indonesia.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar dengan fungsi khusus yang meliputi: pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar, 2010).

Pada saat ini, masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, memuaskan, serta dapat menjawab kebutuhan mereka. Oleh karena itu upaya peningkatan mutu dan kinerja operasional perlu diterapkan dalam pengelolaan Puskesmas. Dengan meningkatnya pendidikan dan status sosial ekonomi dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dimana keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen sehingga diperlukan kinerja operasional yang baik (Pohan, 2007).

Pembangunan kesehatan di Kabupaten Lampung Tengah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan kesehatan nasional yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang didukung oleh peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, yaitu sehat secara fisik,

mental dan sosial serta beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dalam hal kesehatan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat maka perlu untuk meningkatkan kinerja operasional dengan mengedepankan fungsi-fungsi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di Kabupaten Lampung Tengah.

Puskesmas Punggur merupakan salah satu dari 39 Puskesmas yang berada di Kabupaten Lampung Tengah. Dalam mengemban tugasnya untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, telah menyelenggarakan pelayanan UKM dan UKP dengan didukung oleh ketersediaan layanan Puskesmas Keliling (Pusling), 3 buah Puskesmas Pembantu (Pustu), dan Bidan Desa yang tersebar merata di wilayah kerja Puskesmas Punggur.

Puskesmas Punggur telah menyelesaikan dua kali penilaian akreditasi puskesmas dengan hasil penilaian kategori madya pada tahun 2017 meningkat menjadi kategori utama pada tahun 2023. Berdasarkan Permenkes No. 34/2022 tentang Akreditasi Puskesmas, penilaian dilaksanakan dalam dua kategori, yaitu Tata Kelola Sumber Daya (TKSD) dan Tata Kelola Pelayanan Penunjang (TKPP). Hasil penilaian akreditasi terdiri dari empat strata, yaitu dasar, madya, utama dan paripurna. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka Puskesmas Punggur tinggal selangkah lagi menuju kategori Paripurna. Meskipun demikian, dalam penyelenggaraan layanan kesehatan masih menghadapi berbagai permasalahan, baik dari segi kinerja operasional maupun performa layanan menurut pasien.

Agar suatu pelayanan kesehatan dapat berhasil, tenaga

kesehatan di Puskesmas harus mampu memberikan kinerja yang terbaik untuk mencapai tujuan/target yang telah ditetapkan. Artinya, pencapaian tujuan/target Puskesmas oleh tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya selama jangka waktu tertentu sesuai dengan kewajiban yang dilimpahkan kepadanya. Oleh karena itu, efektivitas kinerja operasional suatu organisasi sangat penting (Priyatna, 2020). Berikut peneliti sajikan data penilaian kinerja Puskesmas Punggur pada tahun 2023.

Tabel 1.

Hasil evaluasi kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Punggur Tahun 2023

No	Komponen kegiatan upaya kesehatan wajib	Target	Hasil cakupan (%)
1	Promosi Kesehatan	100%	70,00%
2	Kesehatan lingkungan	100%	93,00%
3	Kesehatan ibu dan anak termasuk KB	100%	89,10%
4	Upaya perbaikan gizi masyarakat	100%	96,30%
5	Upaya pemberantasan penyakit menular	100%	90,70%
6	Upaya Perkesmas	100%	27,90%
Rata-rata kinerja			77,83%

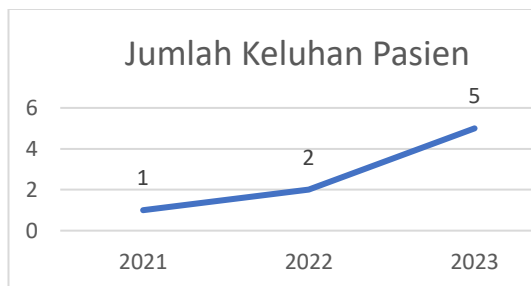
Sumber : PTP Puskesmas Punggur (2024)

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa kinerja tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Punggur belum mencapai target yang diharapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan ditemukan berbagai kendala/hambatan.

Hambatan yang ditemukan berupa keterbatasan SDM diantaranya tenaga di bidang administrasi dan manajemen dilaksanakan oleh tenaga fungsional kesehatan (bidan, perawat, promosi kesehatan, dan

lain-lain) yang menyebabkan penumpukan beban kerja petugas. Gedung puskesmas yang baru dibangun ternyata rawan banjir sehingga muncul resiko kerusakan pada peralatan digital dan mengganggu kenyamanan pasien maupun petugas. Ketersediaan obat-obatan maupun suplemen masih tergantung dropping dari Dinas Kesehatan. Proses klaim atau pencairan anggaran operasional yang lambat dan terkadang anggaran tidak mencukupi untuk pelaksanaan program. Tantangan lainnya adalah pelayanan yang terkadang mengabaikan SOP, munculnya beragam aplikasi baru di bidang layanan kesehatan sehubungan dengan digitalisasi sektor kesehatan, maupun terbitnya regulasi-regulasi baru.

Gambar 1. Grafik Keluhan Pengunjung di Puskesmas Punggur



(Sumber: *Google Review*, 2024)

Berdasarkan hasil telusur melalui *Google review*, ditemukan bahwa keluhan/ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Punggur berkaitan dengan penampilan/performa petugas, alur layanan, sistem informasi, dan pemberian obat-obatan yang tidak sesuai ketentuan dimana semua aspek tersebut menunjukkan kinerja operasional puskesmas dan berhubungan erat dengan mutu/kualitas layanan.

Menurut Bounds et al. dalam Nasution (2005), terdapat tiga konsep *Total Quality*

Management (TQM) yang berkaitan dengan kinerja operasional, yaitu strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas. Strategi nilai pelanggan menurut Kotler & Keller (2013) bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai apabila *company's performance* memenuhi harapan konsumen dan bahkan melebihi ekspektasi tersebut. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi, konsumen akan loyal serta tidak ragu-ragu untuk membeli lagi atau mempromosikan produk tersebut. Sedangkan menurut Nasution (2005), selain menambah tingkat loyalitas, kepuasan konsumen juga mampu mengatasi adanya rotasi pelanggan, penambahan pendapatan (*income*) yang diperoleh dari peningkatan total pelanggan, menambah tingkat promosi yang efektif, serta peningkatan nama baik usaha.

Konsep ke-2 dalam TQM adalah ketersediaan sistem organisasional yang optimal. Berdasarkan Permenkes RI No. 75/2014 tentang Puskesmas, bahwa dalam rangka meningkatkan *aksesibilitas* pelayanan, Puskesmas didukung oleh jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan. Jaringan pelayanan Puskesmas mencakup fasilitas yang meliputi: Puskesmas pembantu yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi dalam wilayah kerja Puskesmas, Puskesmas keliling yang memberikan pelayanan kesehatan yang sifatnya bergerak (*mobile*) untuk meningkatkan jangkauan operasional pelayanan bagi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas yang belum terjangkau oleh pelayanan dalam gedung Puskesmas, serta bidan desa yang ditempatkan dan bertempat tinggal pada satu desa dalam wilayah kerja Puskesmas.

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Menurut Kuntoro (2017), pelayanan Puskesmas yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan hal tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra Puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat terutama dengan penyedia layanan kesehatan dari pihak swasta, maka setiap Puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Konsep ke-3 dalam TQM adalah adanya perbaikan kualitas. Akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam suatu masyarakat dapat ditingkatkan melalui perbaikan kinerja operasional Puskesmas (Hatmoko, 2006). Sebagai salah satu sarana kesehatan di daerah, keberadaan Puskesmas masih dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat. Kondisi ini disebabkan perlengkapan medis yang tidak selengkap rumah sakit komersial dan pelayanan yang diberikan sering kali belum bisa memenuhi harapan masyarakat (pasien). Menanggapi hal tersebut, maka diperlukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja operasional

Puskesmas.

Dalam rangka konsep penyusunan strategi perbaikan kinerja, maka langkah yang akan dilakukan adalah mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional. Salah satu upaya untuk mendukung terwujudnya hal tersebut, diperlukan sebuah langkah *continuous improvement* dari semua pihak terkait dalam hal pelayanan pasien (Awuresi, 2012).

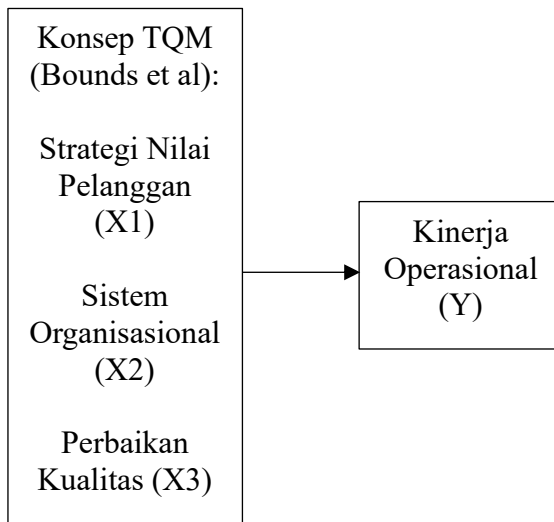
Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. *Total Quality Management* (TQM) dapat diaplikasikan sebagai ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

TQM sebagai sistem manajemen mutu bersifat jangka panjang dan pragmatis yang diprakarsai dan didukung oleh manajemen tingkat atas, untuk mengubah budaya organisasi, menghubungkan dan menggabungkan setiap orang, setiap fungsi, setiap proses, dan setiap aktivitas dalam sebuah organisasi melalui keterlibatan, partisipasi, dan lintas fungsi manajemen untuk menyatukan kebutuhan dinamis dari pelanggan dan memuaskan pelanggan melalui perbaikan kualitas yang berkesinambungan.

Menurut Bounds et al. sebagaimana dikutip oleh Nasution (2005), terdapat tiga konsep TQM yang dapat mempengaruhi kinerja operasional, yaitu: strategi nilai pelanggan, sistem organisasional,

dan perbaikan kualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh strategi nilai pelanggan terhadap kinerja operasional.

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal berperan selaku *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas barang/jasa yang mereka terima, sedangkan pelanggan internal menentukan kualitas tenaga kerja/SDM, proses kerja, dan lingkungan yang berhubungan dengan barang/jasa. Fokus utama pada transformasi di aspek ini adalah tersedianya proses kerja yang berkualitas sehingga akan menghasilkan barang/jasa dengan kualitas terbaik. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah adanya penempatan karyawan/petugas khusus di bidang penanganan keluhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi (Bhaskara, 2018).

Strategi nilai pelanggan menurut Kotler & Keller (2013) bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai apabila *company's performance* memenuhi harapan konsumen dan bahkan melebihi ekspektasi tersebut. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi, konsumen akan loyal serta tidak ragu-ragu untuk membeli lagi atau mempromosikan produk tersebut. Sedangkan menurut Nasution (2005) selain menambah tingkat loyalitas, kepuasan konsumen juga mampu mengatasi adanya rotasi pelanggan, penambahan pendapatan (*income*) yang diperoleh dari peningkatan total pelanggan, menambah tingkat promosi yang efektif, serta peningkatan nama baik usaha.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Singkoh (2018) menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi dikarenakan Puskesmas selalu menerima masukan-masukan dari pasien untuk meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 ada pengaruh strategi nilai pelanggan terhadap kinerja operasional.

2. Pengaruh sistem organisasional terhadap kinerja operasional.

Sistem organisasional meliputi kerjasama (*teamwork*) baik lintas program maupun lintas sektoral, dimana keberhasilan suatu organisasi berkaitan dengan sinergi dari setiap individu yang mengikatkan diri dalam suatu kelompok yang disebut sebagai team kerja. Dalam

perusahaan/instansi yang menerapkan TQM, kerjasama team dan kemitraan dijalin dan dibina dengan baik secara kontinyu, baik antar karyawan/staff, pemasok, lembaga-lembaga pemerintah serta masyarakat sekitar. Melalui sistem organisasional, potensi timbulnya konflik/pertengkar dapat diminimalisir, meningkatkan moral kerja dan meningkatkan kualitas hubungan team kerja (Bhaskara, 2018).

Tracy (2006) menyatakan bahwa *teamwork* merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi. *Teamwork* dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi di antara bagian-bagian (unit) perusahaan, dengan beranggotakan individu yang memiliki beragam keahlian sehingga dapat dimanfaatkan sebagai kekuatan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sesuai dengan teori tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumampow (2020) menunjukkan bahwa penerapan aspek *Total Quality Management* berupa pemberdayaan dan keterlibatan pegawai memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja Puskesmas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Renita (2020) menguraikan bahwa aspek-aspek peningkatan kualitas SDM pada *Total Quality Management* yang terdiri dari peran karyawan, pimpinan, hubungan antara pimpinan dan karyawan, aspek-aspek organisasi, dan lingkungan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan Puskesmas.

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian tersebut,

maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 ada pengaruh sistem organisasional terhadap kinerja operasional.

3. Pengaruh perbaikan kualitas terhadap kinerja operasional.

Dalam perusahaan/instansi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas sehingga perusahaan terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi keinginan/ekspektasi pelanggan. Setiap karyawan akan berusaha secara agresif untuk mencapai kualitas terbaik demi memenuhi, bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dan tidak cepat merasa puas terhadap hasil yang telah dicapai.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), perbaikan kualitas merupakan sikap dan komitmen perusahaan untuk terus memberikan kualitas yang terbaik pada setiap barang/jasa yang dihasilkan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan baik internal maupun eksternal. Perbaikan kualitas dapat dilakukan melalui inovasi baru, teknologi terbaru, menemukan cara yang lebih efisien, dan lain-lain. Langkah-langkah yang dapat ditempuh diantaranya dengan cara memastikan proses kerja sesuai standar kualitas, bekerja dengan teliti dan hati-hati, mengecek dan mengacu pada standar kualitas yang ada, mencari dan menggunakan cara yang dapat meningkatkan kualitas kerja, dan konsisten untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi (Nasution, 2005).

Teori tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Singkoh (2018) yaitu bahwa perbaikan secara berkesinambungan dan obsesi terhadap kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Krisdianto (2018) menunjukkan hasil bahwa komitmen jangka panjang untuk melaksanakan perbaikan sistem secara terus-menerus memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial Puskesmas.

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 ada pengaruh perbaikan kualitas terhadap kinerja operasional.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu sebuah penyelidikan tentang masalah sosial yang berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (Creswell, 1994). Metode yang digunakan dengan pendekatan survei, yaitu penelitian kuantitatif dimana peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang (Neuman, 2003). Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah pegawai di UPTD Puskesmas Punggur yaitu sejumlah 59 orang. Dikarenakan jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 100 orang) maka

dipergunakan teknik *total sampling* atau sensus, yaitu teknik pengambilan sampel yang melibatkan pemeriksaan keseluruhan populasi (Sugiyono, 2018) sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini 59 orang.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5, untuk mengukur pengaruh variabel independen (strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas) terhadap variabel dependen (kinerja operasional). Teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda, uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS 25 *for windows*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu apakah strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas berpengaruh terhadap kinerja operasional di UPTD Puskesmas Punggur.

Hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-7.999	2.187		-3.657	.001
Strategi nilai pelanggan	.332	.097	.250	3.411	.001

Sistem organisasional	.380	.093	.311	4.072	.000
Perbaikan kualitas	.643	.093	.527	6.935	.000

(Sumber : diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan model regresi yang telah ditetapkan sebelumnya dan hasil analisis dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = -7,999 + 0,332X_1 + 0,380X_2 + 0,643X_3 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi:

Y adalah prediksi besarnya nilai kinerja operasional.

Nilai konstanta sebesar -7,999 diartikan bahwa jika variabel X1, X2, dan X3 dianggap tidak ada atau nol, maka nilai Y akan mengalami penurunan sebesar -7,999. Dapat diartikan juga bahwa tanpa peran dari variabel-variabel lain, maka nilai Y akan turun sebesar -7,999.

Nilai koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,332 diartikan bahwa setiap peningkatan X1 sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan nilai Y sebesar 0,332 dengan asumsi variabel yang lain (X2 dan X3) tidak ada atau nol.

Nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,380 diartikan bahwa setiap peningkatan X2 sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan nilai Y sebesar 0,380 dengan asumsi variabel yang lain (X1 dan X3) tidak ada atau nol.

Nilai koefisien regresi variabel X3 sebesar 0,643 diartikan bahwa setiap peningkatan X3 sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan nilai Y sebesar 0,643 dengan asumsi variabel yang lain (X1 dan X2) tidak ada atau nol.

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual, dengan cara membandingkan *p-value* (sig-t) dengan taraf signifikansi 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Hasil Uji T dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-7.999	2.187		-3.657	.001
Strategi nilai pelanggan	.332	.097	.250	3.411	.001
Sistem organisasional	.380	.093	.311	4.072	.000
Perbaikan kualitas	.643	.093	.527	6.935	.000

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka dapat dijelaskan pengaruh parsial dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikat (kinerja operasional) sebagai berikut:

Nilai signifikansi variabel X1 (strategi nilai pelanggan) = 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau $0,001 < 0,05$ dan nilai T hitung $3,411 >$ nilai T tabel 2,000 yang artinya bahwa variabel X1 secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y **diterima**.

Nilai signifikansi variabel X2 (sistem organisasional) = 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $4,072 >$ nilai T tabel 2,000 yang artinya bahwa variabel X2 secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel Y sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan

bahwa ada pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y **diterima**.

Nilai signifikansi variabel X3 (perbaikan kualitas) = 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $6,935 >$ nilai T tabel 2,000 yang artinya bahwa variabel X3 secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel Y sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh variabel X3 terhadap variabel Y **diterima**.

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan nilai F tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05).

Nilai F hitung diperoleh dengan bantuan program SPSS sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	354.031	3	118.010	63.653	.000 ^b
Residual	101.969	5	1.854		
Total	456.000	8			

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2025)

Ketentuan pengambilan keputusan Uji F adalah bila nilai F hitung $>$ nilai F tabel maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Demikian pula sebaliknya, jika nilai F hitung $<$ nilai F tabel maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil SPSS diperoleh nilai F hitung = 63,653 > nilai F tabel (2,77) dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (strategi nilai pelanggan), X2 (sistem organisasional), dan X3 (perbaikan kualitas) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja operasional).

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau bagaimana peran serta variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.776	.764	1.362

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,881 yang menunjukkan bahwa terdapat relasi yang sangat kuat dan positif antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini juga dapat diartikan bahwa semakin besar nilai variabel X maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel Y. Selain itu juga didapatkan nilai R Square = 0,776 (koefisien determinasi) yang bila dipersepsikan ke daya pengaruh maka koefisien determinasi dikalikan 100% sehingga nilainya

menjadi $0,776 \times 100 = 77,6\%$ yang berarti bahwa variabel X1, X2, dan X3 mempengaruhi variabel Y sebesar 77,6% sedangkan sisanya 22,4% merupakan kontribusi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel strategi nilai pelanggan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja operasional (Y).
2. Variabel sistem organisasional (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja operasional (Y).
3. Variabel perbaikan kualitas (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja operasional (Y).

Saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas

Pihak manajemen puskesmas diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan para staff terkait pengelolaan fasilitas/sarana prasarana layanan, pembiayaan pelatihan-pelatihan maupun sosialisasi untuk meningkatkan mutu layanan (*total quality management*).

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan permasalahan yang sama disarankan untuk mengkaji variabel-variabel lainnya yang belum muncul dalam penelitian ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, RS., Supardi. (2020). *Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Amirullah, I. (2020). *Total Quality Management*. Jawa Timur: JWriting Soul Publishing
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arsenia, VL. (2011). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Awuresi, G. (2012). *Pengukuran Kinerja Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Preferensi Konsumen Menggunakan Metode IPA dan QFD*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Bina Rupa Aksara
- Azwar, A. (2010). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press
- Bhaskara, AR. (2018). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Chairany dan Lestari. (2011). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan (Studi pada Perusahaan Manufaktur dan Jasa di Kota Makasar)*. Makasar: Universitas Hasanuddin
- Colquitt, JA. (2009). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in The Workplace*. New York City: McGraw-Hill.
- Creswell, J. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE Publications
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV. Budi
- Fransiska, R. (2018). *Implementasi Total Quality Management Terhadap Budaya Kualitas*. AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
- Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goetsch, DL., Davis, SM. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's International Series in Engineering Technology)*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Gunawan, P. (2021). *Pengaruh Penerapan TQM (Total Quality Management), Partisipasi Anggaran, dan Sistem*

- Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial di RSUD dr. RM. Pratomo Bagansiapiapi. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau*
- Handoko, TH. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta
- Handoko, TH. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta
- Hasanah, H. (2013). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Hatmoko. (2006). *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belang*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Ismail (2018). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Krisdianto, D. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun*. Madiun: Universitas PGRI Madiun
- Kuntoro, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Lamato, BR., dkk. (2017). *Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung Kab. Minahasa Utara*. Jurnal EMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi
- Listiani, T. (2011). *Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol. VIII No. 3
- Munizu, M. (2010). *Praktik Total Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan
- Murenga, YA. Njuguna, R. (2020). *Total Quality Management Practices and Service Delivery of Small and Medium Enterprises: Case of Horizons Offices Limited in Kenya*. International Academic Journal of Human Resource and Business Administration
- Nasution, MN. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Neuman, WL. (2003). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education Inc.
- Nursam, N. (2017). *Manajemen Kinerja*. KELOLA, Vol 2 (No 2), 168-170
- Oakland, J. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Panggiki, AC., dkk. (2017). *Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim, dan Kepuasan Kerja Terhadap*

- Kinerja Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi
- Permenkes RI No. 34/2022 tentang Akreditasi Puskesmas
- Permenkes RI No. 39/2016 tentang Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga
- Permenkes RI No. 75/2014 tentang Puskesmas
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Ralahallo, FN. Pattipeiluhu, J. (2017). *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pemuda Bakery and Cake di Kota Ambon*. Soso-Q: Jurnal Manajemen
- Renita. (2020). *Peran TQM Dalam Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia Pada Pelayanan Puskesmas ABG*. Madiun: Universitas PGRI Madiun
- Ross, JE. et al. (1986). *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Erlangga
- Rukiah. (2023). *Manajemen Sumber Daya Insani (Teori dan Praktik Berbasis Syariah)*. Jakarta: Penerbit Media Kreasi
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Diva Press
- Santoso, S. (2000). *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Singkoh, AF. (2018). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi, RA. (2016). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda*. E-Journal Administrasi Bisnis
- Sumampow, RD. (2020). *Hubungan Antara Penerapan Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Minanga*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Sumardi, S. Fernandes, AAR. (2020). *The Influence of Quality Management on Organization Performance: Service Quality and Product Characteristics as a Medium*. Journal Property Management
- Susana, MR. (2007). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sweis, R.J., dkk. (2016). *Total Quality Management Practices and Organizational Performance in Jordanian Courier Services*. International Journal of Productivity and Quality Management
- Tjiptono, F., Diana, A. (1995). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Tracy, B. (2006). *Pemimpin Sukses*. Jakarta: Penerbit Pustaka Delapatrasa
- Utami, A. (2022). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau
- UU No. 17/2023 tentang Kesehatan
- Wiratama, IN. Sintaasih, DK. (2013). *Pengaruh Kepemimpinan, Diklat dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Bandung*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7
- Zainuddin, M. Nasikhah, A. (2020). *Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri)*. ISTITHMAR: Journal of Islamic Economic Development Vol. 4 No. 2