

SYSTEMATIC REVIEW: PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI FASILITAS KESEHATAN

Ivan Derrick Sihombing¹, Raiisa Aqilah², Rahma Febrian Nurzahra³, Rahmah Fadhilah Husna⁴, Chalisa Okta Viani⁵

ivanderricksihombing@gmail.com¹, raisaaqilah12@gmail.com², nurzahrafebrian@gmail.com³, rahmahfhusna@gmail.com⁴, chalisaoktaviani338@gmail.com⁵

Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerapan Total Quality Management (TQM) di fasilitas kesehatan adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Upaya ini menjadi relevan mengingat tantangan dalam pelayanan kesehatan seperti kualitas layanan yang tidak merata, keluhan pasien, dan efisiensi manajerial yang masih rendah. Oleh karena itu, penerapan TQM dipandang sebagai strategi sistematis yang dapat meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan. Metode: Metode dalam penelitian ini adalah systematic review yang menggunakan data sekunder yang diperoleh dari studi-studi sebelumnya yang relevan. Literatur diperoleh melalui pencarian di internet, khususnya melalui database ilmiah seperti PubMed dan Google Scholar. Hasil: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa TQM terbukti dapat meningkatkan kinerja tenaga medis, efisiensi administrasi, serta kepuasan pasien. Faktor utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi TQM meliputi fokus pada pasien, kerja tim, pengambilan keputusan berbasis data, serta pelatihan tenaga kesehatan. Kesimpulan: Meskipun penerapan TQM menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman tenaga medis, keterbatasan anggaran, serta sistem pengukuran kinerja yang belum optimal, TQM tetap terbukti efektif dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan primer. Keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada komitmen manajemen, pelatihan tenaga kesehatan, optimalisasi sistem administrasi digital, dan dukungan kebijakan dari pemerintah.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Total, Fasilitas Kesehatan, Puskesmas, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Background: The implementation of Total Quality Management (TQM) in health facilities is an important step to improve the quality of health services in Indonesia. This effort is relevant considering the challenges in health services such as uneven service quality, patient complaints, and low managerial efficiency. Therefore, the implementation of TQM is seen as a systematic strategy that can improve the overall quality of services. Method: The method in this study is a systematic review using secondary data obtained from previous relevant studies. Literature was obtained through internet searches, especially through scientific databases such as PubMed and Google Scholar. Results: The results of this study indicate that TQM has been proven to improve the performance of medical personnel, administrative efficiency, and patient satisfaction. The main factors contributing to the success of TQM implementation include patient focus, teamwork, data-based decision making, and health worker training. Conclusion: Although the implementation of TQM faces various obstacles such as lack of understanding of medical personnel, budget constraints, and a suboptimal performance measurement system, TQM has proven effective in improving the quality of primary health services. The success of TQM implementation is highly dependent on management commitment, health worker training, optimization of digital administration systems, and policy support from the government.

Keywords: Total Quality Management, Health Facilities, Health Center, Hospital.

PENDAHULUAN

Penerapan Total Quality Management (TQM) di fasilitas kesehatan adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam setiap aspek organisasi. TQM berusaha memastikan bahwa semua proses dalam organisasi berjalan dengan efisien, efektif, dan konsisten menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.[10] Pendekatan ini tidak hanya diterapkan pada produksi barang atau jasa, tetapi juga mencakup budaya kerja, sistem manajemen, dan hubungan dengan pelanggan serta pemasok.

Dalam sektor kesehatan, TQM tidak hanya berlaku untuk rumah sakit besar, tetapi juga dapat digunakan di lembaga kesehatan tingkat pertama yang bersifat holistik dan berkelanjutan bagi pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan pemantauan jangka panjang.[14] Hal ini ialah Puskesmas yang memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat seperti upaya promotif dan preventif, seperti imunisasi, penyuluhan, dan pengendalian penyakit menular.[17][18]

Implementasi TQM di fasilitas kesehatan mencakup beberapa prinsip utama, seperti fokus pada pasien, keterlibatan staf, evaluasi berbasis data, siklus perbaikan berkelanjutan (PDCA), manajemen proses, serta kemitraan dengan pemangku kepentingan.[1] Komponen pendukungnya meliputi kerja tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, serta kesatuan tujuan organisasi.[6] Penerapan TQM membawa dampak positif seperti meningkatnya kualitas dan efisiensi layanan, kepuasan pasien, kompetensi staf, serta berkurangnya kesalahan medis.[11] Dengan kata lain, TQM membantu menciptakan sistem pelayanan kesehatan primer yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada mutu secara menyeluruh.

Menurut Widya Wati dan Khairunnisa (2023) menyatakan bahwa Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer Menggunakan TQM yang menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi tantangan dalam menyediakan layanan berkualitas, keterbatasan sektor dan institusi SDM.[16] TQM selain berfokus pada perbaikan prosedural dan teknis, juga pada peningkatan budaya organisasi yang berkualitas tinggi. Hal ini, akan membantu mengoptimalkan kualitas layanan, mempercepat respon perawatan pasien dan memberikan kepuasan yang lebih besar kepada masyarakat.

Selain itu, terdapat studi oleh Kurnia et al. (2023) menunjukkan bahwa penggunaan TQM di Pusat Kesehatan Gertung Manggis dapat meningkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan jumlah peningkatan sistem yang berkelanjutan, serta meningkatkan kerja tim, pendidikan dan pelatihan.[5][16] Implementasi TQM di Puskesmas juga dapat meningkatkan kinerja perawat dalam perawatan pasien. Dalam penelitian Maharani (2023) menyatakan komponen- komponen TQM, bisa membantu meningkatkan perkembangan kinerja petugas di rumah sakit. Meskipun penelitian ini membahas pada rumah sakit, prinsip-prinsip tersebut relevan untuk diterapkan di Puskesmas.[5]

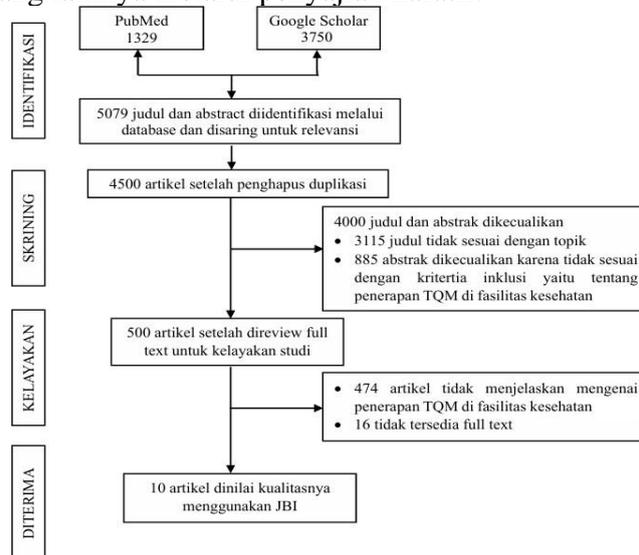
Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana penggunaan TQM dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan fasilitas kesehatan. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis dampak aplikasi TQM pada kepuasan fasilitas kesehatan, dan menganalisis pengaruh dari penerapan TQM untuk kinerja fasilitas kesehatan. Dari penelitian ini, berharap dapat mengetahui penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah systematic review. Sumber data penelitian ini berasal dari literatur yang diperoleh melalui internet karena data yang digunakan bersifat sekunder, yang diambil dari studi-studi sebelumnya yang relevan. Metode systematic review pada penelitian ini mengacu pada pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews & Meta-Analyses) (Gambar 1), yang akan membantu peneliti dalam menyusun temuan penelitian dengan cara yang sistematis. Dengan ini dapat lebih fokus dan menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai penerapan TQM di fasilitas kesehatan primer.

Pencarian literatur melalui berbagai database ilmiah seperti PubMed dan Google Scholar. Pencarian ini menggunakan kata kunci yang relevan, seperti “total quality management” AND “health facilities” OR “health center” OR “hospital”. Setelah studi ditemukan, dilakukan seleksi studi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dan eksklusi digunakan untuk memastikan kualitas dan relevansi dari studi yang dianalisis. Kriteria inklusi mencakup artikel penelitian atau tinjauan literatur yang membahas mengenai penerapan TQM di fasilitas kesehatan. Studi yang dipilih yaitu artikel yang dipublikasikan dalam 3 tahun terakhir dalam bahasa Indonesia dan memiliki akses penuh ke teks lengkap. Kriteria eksklusi mencakup artikel non- penelitian yang hanya menyediakan abstrak tidak dapat diakses secara penuh. yang terdiri dari screening judul dan abstrak, diikuti dengan evaluasi penuh teks untuk memastikan relevansi dan kualitas metodologi studi.

Setelah artikel-artikel telah melewati seleksi kriteria inklusi dan eksklusi. Selanjutnya, peneliti melakukan penilaian kualitasnya dengan menggunakan The Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal, yang sesuai dengan desain penelitian yang terdapat dalam masing-masing artikel. Tahap selanjutnya setelah melewati tahap pengujian kualitas, artikel- artikel yang telah terpilih tadi dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, yang melibatkan interpretasi dan penjelasan lebih mendalam mengenai hasil penelitian dan hubungannya antara satu dengan yang lainnya melalui penyajian naratif.



Gambar 1. Diagram alir systematic review menggunakan pedoman PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan mendalam terhadap sekitar 10 jurnal telah selesai dilakukan. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan objek penelitian serta hasil setiap jurnal. Selain itu sudah disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah dibuat.

Pencarian jurnal ini berasal dari PubMed dan Google scholar sesuai penjelasan metode sebelumnya dengan keyword yang telah dibuat. Daftar lengkap jurnal yang telah direview ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil analisis systematic review

No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
1.	Analysis of the Implementati on of Total Quality Management (Tqm) on Nurse Performance at Mother and Child Hospital (Rsia) Eria Bunda Pekanbaru	Marissa, N., Hartono, B., & Jepisah, D. (2022)	Metode Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> .	Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 37 perawat di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.	TQM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, terutama dalam aspek fokus pada pelanggan, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja tim, perbaikan berkelanjutan, pelatihan pendidikan, kebebasan terkendali, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
2.	Penerapan Total Quality Management dan Budaya Keselamatan Pasien untuk Meningkatkan Pencapaian Indikator Keselamatan Pasien Di RSU Gunung Sawo Temanggung	Dewi, L., Aida, M., & Erni, N. (2022)	Metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen.	Terhadap pegawai di RSU Gunung Sawo Temanggung.	Penerapan TQM dan budaya keselamatan pasien dilakukan secara bertahap, tetapi masih terdapat kendala dalam pemahaman karyawan terkait budaya keselamatan pasien. Sistem pelaporan insiden keselamatan pasien belum berjalan optimal, meskipun regulasi telah diterapkan.
3.	Effects of total quality management practices on financial and operational performance of hospitals.	Zehir, S., & Zehir, C. (2023)	Metode Kuantitatif dengan pendekatan <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .	Data dikumpulkan melalui survei terhadap 1069 responden, Terdiri dari pegawai rumah sakit di 6 rumah sakit swasta dan 26 rumah sakit publik di wilayah Marmara, Turki	Penerapan TQM memiliki dampak signifikan terhadap kinerja keuangan dan operasional rumah sakit. Faktor utama yang mempengaruhi peningkatan kinerja adalah kepemimpinan manajemen, pengambilan keputusan berbasis data, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, pengelolaan proses, hubungan dengan pemasok, dan orientasi pelanggan.
4.	Total quality management in the healthcare sector: Barriers and effectiveness in Saudi Arabia.	Alqasmi, I. (2022)	Metode <i>Systematic Literature Review</i> , berbagai studi mengenai efektivitas hambatan penerapan TQM.	12 negara (termasuk Arab Saudi, Prancis, Turki, Yordania, UEA, Iran, Pakistan, India, Taiwan, Mauritius, dan Namibia).	Penerapan TQM dalam sektor kesehatan menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya komitmen manajemen, keterbatasan sumber daya,

No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
					struktur organisasi yang tidak sesuai, serta waktu implementasi yang lama. Namun, jika diterapkan dengan baik, TQM dapat meningkatkan efisiensi layanan, kepuasan pasien, serta pengelolaan sumber daya yang lebih optimal.
5.	Pengaruh Total Quality Management, Komitmen Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Puskesmas di Kota Jambi)	Saragih, S. C. (2022)	Metode kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> .	Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 40 responden di Puskesmas Kota Jambi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, TQM, komitmen organisasi, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Secara parsial, TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial
6.	Penerapan Implementasi Total Quality	Reitandi, Nuri Aslami,	Menggunakan pendekatan kualitatif. Data	Dengan karyawan Dinas Kesehatan Kab.	Penerapan TQM meningkatkan efisiensi proses
No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
	Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang	Nurbaiti (2024)	dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.	Deli Serdang.	administrasi, mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data, serta memperkuat komunikasi antarunit di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan meningkat, dan karyawan lebih termotivasi untuk terlibat dalam perbaikan layanan.
7.	Implementasi Total Quality Management untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen di Puskesmas Lembang	Reutno Nur Fadilah & Wardana (2024)	Metode kualitatif dengan berdasarkan hasil wawancara.	Pengumpulan informasi melalui wawancara dengan semua staf yang ada di Puskesmas Lembang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan TQM dipengaruhi oleh komitmen kepemimpinan, keterlibatan karyawan, budaya organisasi yang mendukung, serta pemahaman prinsip-prinsip TQM. Namun, tantangan seperti kurangnya sumber daya, resistensi terhadap

No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
					perubahan, dan pemahaman konsep TQM yang masih terbatas menjadi kendala utama.
8.	Analisis Penerapan Unsur Total Quality Management (TQM) pada Unit Rekam Medis di Puskesmas Guntung Manggis	Wati, N. W. K. & Khairun nisa, K. (2023)	Penelitian menggunakan metode penelitian survey deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri pedoman wawancara dan observasi.	Penelitian ini menggunakan sebagian unit rekam medis Puskesmas Guntung Manggis yang berjumlah 5 orang dengan kriteria inklusi merupakan staf unit pendaftaran rawat jalan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan unsur TQM di unit rekam medis Puskesmas Guntung Manggis telah diterapkan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Dalam hal keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung yang menghambat optimalisasi layanan di puskesmas.
9.	Analysis of the Implementati on of Total Quality Management in Improving the Quality of Hemodialysis Services at Bangkinang	Raharta, M. S., & Hartono, B. (2023)	Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.	Penelitian ini Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai berbeda-beda, antara satu informan dengan informan lainnya yang berjumlah 11	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor input seperti sumber daya manusia, pembiayaan, sarana dan prasarana, mesin, serta SOP belum mencapai standar pelayanan minimal
No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
	Regional Hospital in 2023			orang di RSUD Bangkinang.	rumah sakit. Namun, output dari pelayanan ini masih belum memenuhi standar kualitas, yang memiliki kendala utama dalam peningkatan mutu layanan yaitu keterbatasan anggaran untuk pelatihan, kurangnya fasilitas dan infrastruktur, serta rendahnya kepatuhan petugas dalam menerapkan budaya mutu dan keselamatan pasien.
10.	Analisis Implementasi Total Quality Management dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai	Sari, D. P., & Yuliana, S. (2022)	Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional.	Dikumpulkan melalui kuesioner dengan populasi yaitu dokter dan paramedis yang bekerja di pelayanan IGD RSUD Kota Dumai yang berjumlah 57 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berhubungan signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan di IGD RSUD Kota Dumai. Faktor-faktor seperti fokus pada pelanggan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan

+

No	Judul	Author/ Tahun	Metode Penelitian	Tempat dan Sampel Penelitian	Hasil penelitian
					, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil systematic review terhadap 10 artikel penelitian yang dianalisis, dapat dinyatakan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) di fasilitas kesehatan terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pasien.[8] Implementasi TQM melibatkan beberapa aspek utama, seperti fokus pada pelanggan, kerja tim, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berbasis data, yang berkontribusi langsung pada peningkatan mutu pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan.

Selain itu, bisa dengan komitmen kepemimpinan, keterlibatan karyawan, budaya organisasi yang mendukung, serta pemahaman prinsip-prinsip TQM. Sebagai contoh, penelitian di Puskesmas Lembang menunjukkan bahwa TQM berperan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien melalui pelatihan serta sistem kerja berbasis evaluasi berkelanjutan.[5] Hal serupa juga ditemukan dalam studi di RSIA Eria Bunda Pekanbaru, yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja dengan penerapan TQM menghasilkan tenaga medis yang lebih profesional, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan berkualitas.[8]

Meskipun TQM terbukti meningkatkan mutu pelayanan, berbagai tantangan dalam implementasinya masih ditemukan di beberapa fasilitas kesehatan primer. Hambatan utama yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman tenaga medis terhadap konsep TQM, keterbatasan anggaran, serta sistem pengukuran kinerja yang belum optimal.[2] Beberapa studi menunjukkan bahwa struktur organisasi yang kurang fleksibel serta resistensi terhadap perubahan menjadi kendala dalam mengintegrasikan TQM secara efektif di Puskesmas dan rumah sakit umum.[3] Misalnya, dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Jambi, ditemukan bahwa meskipun TQM telah diterapkan, namun sistem penghargaan dan pengukuran kinerja belum sepenuhnya mendukung peningkatan kualitas layanan.[3] Selain itu, dalam beberapa kasus, budaya keselamatan pasien yang belum terbentuk secara kuat menyebabkan sistem pelaporan insiden belum berjalan optimal, seperti yang terjadi di RSUD Gunung Sawo Temanggung.[4]

Dari segi operasional, penerapan TQM juga berpengaruh terhadap kinerja finansial dan manajerial fasilitas kesehatan. Studi yang dilakukan oleh Zehir & Zehir (2023) di Turki menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan TQM lebih mampu mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan produktivitas tenaga medis, serta memperbaiki sistem administrasi dan manajemen operasional.[19] Hal ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, di mana penerapan TQM berhasil meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja.[13] Selain itu, penelitian oleh Raharta & Hartono (2023) di RSUD Bangkinang menemukan bahwa meskipun TQM telah diterapkan dalam layanan hemodialisis, masih terdapat kendala dalam pemenuhan standar pelayanan minimal akibat keterbatasan tenaga kesehatan dan infrastruktur.[12]

Dari perspektif kebijakan, keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada dukungan regulasi dan kebijakan yang kuat. Studi Alqasmi (2022) menunjukkan bahwa di beberapa negara, dukungan kebijakan dari pemerintah serta adanya regulasi yang jelas dapat

mempercepat adopsi TQM di sektor kesehatan.[2] Sebagai contoh, negara-negara dengan sistem kesehatan yang telah mengintegrasikan TQM secara optimal, seperti Arab Saudi dan Amerika Serikat, memiliki kebijakan yang lebih terstruktur dalam mendukung penerapan sistem ini. Sebaliknya, di Indonesia, implementasi TQM masih mengalami hambatan karena kurangnya koordinasi antara kebijakan pemerintah dengan praktik di lapangan.[16]

Untuk mengoptimalkan penerapan TQM di fasilitas kesehatan, beberapa strategi yang direkomendasikan meliputi penguatan komitmen manajemen, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan rutin, alokasi anggaran yang lebih efektif, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi dan layanan kesehatan.[11] Selain itu, fasilitas kesehatan juga perlu meningkatkan budaya keselamatan pasien, memperbaiki sistem pelaporan insiden, serta memastikan adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan strategis.[4] Dengan pendekatan yang tepat, penerapan TQM di fasilitas kesehatan primer dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, memastikan keselamatan pasien, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan berkelanjutan.[9]

Berdasarkan analisis dari sepuluh artikel yang membahas penerapan Total Quality Management (TQM) di sektor kesehatan, dapat disimpulkan bahwa TQM memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja tenaga medis, mutu layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pasien. TQM terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas medis, terutama fasilitas kesehatan primer. Meskipun penerapan TQM masih menghadapi tantangan, manfaat yang diperoleh jauh lebih besar jika diterapkan dengan strategi yang tepat.

Solusi untuk mengoptimalkan implementasi TQM di fasilitas kesehatan mencakup penguatan komitmen manajemen, peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan, alokasi anggaran yang lebih baik, serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan layanan. Dukungan kebijakan dari pemerintah serta sinergi antara pihak manajemen, tenaga medis, dan pasien menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi TQM.

KESIMPULAN

TQM memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan mutu layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas dan dinas kesehatan. Implementasi TQM dalam fasilitas kesehatan primer terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja tenaga kesehatan, memperkuat koordinasi tim, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan klinis. Beberapa studi juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada pasien, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, serta sistem kerja berbasis evaluasi berkelanjutan, berdampak pada peningkatan keselamatan pasien dan kualitas manajemen fasilitas kesehatan primer.

Penerapan TQM di fasilitas kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, manfaat yang diperoleh jauh lebih besar jika diterapkan dengan strategi yang tepat. Solusi untuk mengoptimalkan implementasi TQM mencakup penguatan komitmen manajemen, peningkatan pelatihan tenaga kesehatan, optimalisasi sistem administrasi berbasis digital, serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan layanan kesehatan. Dukungan kebijakan dari pemerintah serta kolaborasi antara tenaga medis, pasien, dan pemangku kepentingan lainnya menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi TQM di fasilitas kesehatan. Dengan pendekatan yang tepat, TQM dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memastikan keselamatan pasien, serta menciptakan sistem layanan kesehatan yang lebih efisien, berkelanjutan, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M., et al. (2023). The Effect of Total Quality Management on Healthcare Service Quality in Primary Healthcare Centers. *Journal of Healthcare Management*, 45(2), 123-135.
- Alqasmi, I. Total quality management in the healthcare sector: Barriers and effectiveness in Saudi Arabia. *International journal of health sciences*, 6(S2), 2900-2915.
- Carlina Saragih, S. A. N. T. H. A. (2022). Pengaruh Total Quality Management, Komitmen Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Puskesmas di Kota Jambi) (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Dewi, L., Aida, M., & Erni, N. (2022). Penerapan Total Quality Management dan Budaya Keselamatan Pasien untuk Meningkatkan Pencapaian Indikator Keselamatan Pasien di RSUD Gunung Sawo Temanggung. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 430-436.
- Fadilah, R. N. & Wardana, 2024. Implementasi Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Di Puskesmas Lembang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 9(1), pp. 49-55.
- Haryanti, R., Wulansari, M., Rachmadanti, A.D., Diotama, F. & Paramarta, V., 2024. Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literatur). *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(2), pp.108-127. Available at: <https://doi.org/10.61132/obat.v2i2.332>
- Kurniawan, I., Hartono, B., Lita, L., & Yunita, J. (2022). Analisis Implementasi Total Quality Mangement dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 8(3), 481-488.
- Marissa, N., Hartono, B., & Jepisah, D. (2022). Analysis of the Implementation of Total Quality Management (Tqm) on Nurse Performance at Mother and Child Hospital (Rsia) Eria Bunda Pekanbaru. *Science Midwifery*, 10(4), 3295-3301.
- Masinambow, R.G. & Karuntu, M.M., 2019. Analisis Penerapan Total Quality Management di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder. *Jurnal EMBA*, 7(1), pp.621-630.
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25-36.
- Putra, M. A. S., & Azis, A. M. (2024). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pondok Indah–Pondok Indah. *eProceedings of Management*, 11(5).
- Raharta, M. S., & Hartono, B. (2023). Analysis of the Implementation of Total Quality Management in Improving the Quality of Hemodialysis Services at Bangkinang Regional Hospital in 2023. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 1585-1598.
- Reitandi, R., Aslami, N., & Nurbaiti, N. (2024). Penerapan Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 271-282.
- Siswoyo Putra, M.A. & Azis, A.M., 2024. Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pondok Indah – Pondok Indah. *e- Proceeding of Management*, 11(5), pp.4900-4907.
- Syukran, M. (2023). Implementasi sistem pembayaran kapitasi pada fasilitas kesehatan primer: Literature review. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 7-14.
- Wati, N. W. K. W. & Khairunnisa, 2023. Analisis Penerapan Unsur Total Quality Management (TQM) pada Unit Rekam Medis di Puskesmas Guntung Manggi. *Jurnal Kesehatan Indonesia(The Indonesian Journal of Health)*, XII(3), pp. 162-166.
- Widjanarko, W. et al., 2024. Total Quality Management di Rumah Sakit: Tinjauan Literatur tentang Metodologi dan Pendekatan Terkait. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(2), pp. 1-11.
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan primer: Sebuah tinjauan literatur. *JlIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568-572.

Zehir, S., & Zehir, C. (2023). Effects of total quality management practices on financial and operational performance of hospitals. *Sustainability*, 15(21), 15430.