

PENERAPAN IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DELI SERDANG

Reitandi¹, Nuri Aslami², Nurbaiti³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

reitandi1@gmail.com¹, nuriaslami@uinsu.ac.id², nurbaiti@uinsu.ac.id³

Submitted: 17th October 2023/ **Edited:** 29th December 2023/ **Issued:** 01st January 2024

Cited on: 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.

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is a management approach that aims to improve the quality of products and services by involving all elements of the organization and focusing on customer satisfaction. In the context of administrative services at the Deli Serdang District Health Service, the implementation of TQM is expected to increase efficiency, accuracy and customer satisfaction in the health administration process. This research aims to analyze and implement the application of TQM in improving the quality of administrative services at the Deli Serdang District Health Service. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation studies. The research results show that the implementation of TQM has a positive impact on improving the quality of administrative services. The implementation of TQM has helped increase the efficiency of administrative processes, reduce errors in data processing, strengthen communication between units at the Deli Serdang District Health Service. In addition, through the TQM approach, awareness of the importance of service quality and the role of each individual in the organization increases.

Keywords: Health Service, Implementation, TQM

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang ini, pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang terpeting dalam menjaga kepuasan dan kesejahteraan para masyarakat di wilayah tersebut (Mohd Haiqal Alif Ramadhani & Nurbaiti, 2022). Hal yang paling di sorot ialah pada sector kesehatan, memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi suatu tujuan yang utama untuk memastikan kesejahteraan dan keselamatan para warga negara (Pangkey, et al., 2016). Hal tersebut menjadi sebuah tujuan Dinas Kesehatan yang berada di Kabupaten Deli Serdang untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kesehatan Deli Serdang sangat penting untuk menjadi perhatian serius agar bisa memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien sangat penting untuk menjamin lancarnya operasional dalam organisasi tersebut serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakatnya (Harahap, 2022). Salah satu pendekatan yang diterapkan dalam upaya memberi peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan cara Total Quality Management (TQM) (Arief & Any Setianingrum, 2023). TQM merupakan suatu konsep yang dirancang guna memanajemen suatu hal yang fokus untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui proses pengendalian mutu yang ketat dan peningkatan yang signifikan pada proses berjalannya organisasi tersebut. Dengan menerapkan pendekatan TQM ini (Bakobat, et al., 2021), sebuah organisasi dapat memperbaiki sistem kerja organisasinya, proses dan kinerja organisasi tersebut secara menyeluruh dengan melibatkan keseluruhan dari elemen organisasi tersebut (Sumayow, et al., 2018).

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pernah melakukan kegiatan magang di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, maka peneliti berpendapat bahwa pengelolaan administrasi pada Dinas tersebut masih terbilang cukup lemah, hal itu bisa dibuktikan dengan adanya fenomena administrasi yang memakan waktu berhari-hari untuk segera diproses, sehingga dapat disimpulkan dari segi teknik, tata kelola dan kinerja pada bagian administrasi bisa dibilang cukup lambat, maka dari itu diperlukannya penerapan TQM pada pihak administrasi di Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang.

Penerapan TQM di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang merupakan sebuah solusi yang efektif agar meningkatnya pelayanan administrasi. TQM melibatkan seluruh elemen dari organisasi tersebut yang mencakup para karyawan yang berperan sebagai agen perubahan yang memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari sistem administrasi organisasi tersebut (Nyoman, 2002). Karyawan yang terlatih dengan baik dan memiliki kompetensi yang mumpuni maka akan mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip dari TQM (Christy, et al., 2016), seperti diwajibkannya pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, identifikasi dan perbaikan dari sebuah proses, pengukuran dan bagaimana analisis kinerja serta melakukan manajemen perubahan (Dasmase, et al., 2020). Kinerja karyawan yang baik akan memberikan efek yang positif akan kualitas pelayanan administrasi (Suyitno, 2016). Oleh karena itu, penting bagi karyawan memahami bagaimana hubungan antara implementasi

TQM dan kinerja karyawan yang meningkatkan kualitas pelayanan administrasi (Sumayow et al., 2018).

Dalam artikel jurnal ini, peneliti menggunakan teori komitmen organisasi yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasi memiliki motivasi yang lebih tinggi pula untuk berkinerja dengan baik dan berpartisipasi dalam inisiatif perubahan. Teori ini relevan dengan konteks penerapan TQM, yang di mana tingkat suatu komitmen dari karyawan terhadap tujuan dan nilai-nilai TQM akan memberi pengaruh terhadap upaya mereka untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Dan juga mengacu pada teori kualitas pelayanan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tingkat layanannya yang berhubungan dengan terpenuhinya suatu harapan dan kebutuhan konsumen serta penggunaannya. Suatu kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan tersebut diberikan sesuai dengan yang telah diharapkan oleh konsumen atau penggunaannya, sementara jika telah melebihi dari apa yang diharapkan para konsumen, maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan termasuk kategori pelayanan yang sangat memuaskan (Mewengkang, et al., 2023).

Dalam penulisan artikel jurnal ini, peneliti fokus membahas mengenai hubungan implementasi dari TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti bagaimana dampak implementasi TQM terhadap kinerja karyawan serta bagaimana kinerja karyawan bisa berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Melalui penelitian ini, peneliti berharap bisa mengemas informasi terkait apakah penerapan TQM di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang telah memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan pada kinerja karyawan dan kualitas pelayanan administrasi. Selain daripada itu, penelitian ini juga memiliki upaya untuk mengidentifikasi hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian TQM serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi sistem manajemen bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang dalam mengimplementasikan strategi TQM yang efektif.

Dalam konteks dari globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelayanan publik yang memiliki kualitas menjadi kebutuhan yang sangat dasar bagi setiap pemerintah daerah tersebut. Penerapan TQM pun bisa mendorong budaya perbaikan

sistem yang berkelanjutan dan inovasi di dalam organisasi yang pada hakikatnya akan memperkuat kapasitas dari layanan administrasi dalam memberikan kepuasan yang lebih baik pada pelanggan (Hayati, 2018). Dalam upaya untuk mencapai visi tersebut, penelitian ini memiliki peran yang penting dalam memberikan suatu pemahaman yang lebih dalam tentang penerapan TQM dan dampaknya terhadap kinerja karyawan dan mutu pelayanan administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

LANDASAN TEORI

Total Quality Management (TQM)

TQM merupakan pendekatan yang terpadu untuk bertujuan sebagai mendapatkan dan mempertahankan output yang berkualitas tinggi sehingga bisa fokus atas pemeliharaan dan perbaikan berkelanjutan serta pencegahan kegagalan pada semua level dan fungsi perusahaan dalam rangka memenuhi dan melampaui harapan para konsumen (Flynn, 1994). Menurut pengertian lain, TQM bisa dipahami sebagai filosofi manajemen holistic yang memberi dorongan untuk perbaikan dan pengembangan dalam semua fungsi organisasi dan bisa diraih jika konsep kualitas total digunakan untuk penggunaan sumber daya pada layanan purna para pelanggan (Hayati, 2018).

Kinerja Karyawan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut performance, yang dapat diartikan dengan pekerjaan, perbuatan atau penampilan. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi bagaimana proses kerja berlangsung (Nyoman, 2005). Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja dalam pekerjaan berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) (Novan Mamoto, 2018). Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi individu tertentu atau kegiatan yang dilakukan selamaperiode waktu tertentu (Ratnawati, 2018).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kelebihan yang pelayanan yang akan diberikan bisa memenuhi segala harapan dan permintaan dari seorang pengguna layanan yang telah diberikan atau akan diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga yang akan menyediakan layanan tersebut terhadao para pelanggannya (Muna & Aslami, 2022).

Pelayanan merupakan faktor yang sangat harus ditonjolkan ketika pengguna layanan ingin menggunakan atau membutuhkan pelayanan tersebut (Ramadhan & Lubis, 2022). Menurut Kotler dan Keller yang telah dikutip oleh Fandy Tjiptono yang telah mengemukakan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa haruslah dimulai dengan kebutuhan dari pengguna layanan tersebut dan berujung dengan penilaian dari kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono, 2016).

Dalam menilai kualitas pelayanan, maka diperlukan beberapa indikator kualitas pelayanan atau jasa, yang meliputi :

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah daya tanggap yang berkesinambungan dengan kesediaan dan suatu kemampuan para karyawan dalam ikut membantu para pengguna layanan dan jasa dalam merespon segala permintaan mereka, dan ikut ambil alih dalam menginformasikan kapan jasa tersebut atau layanan tersebut akan diberikan dan setelah itu memberikan hasil layanan tersebut secara cepat (Nyoman, 2005).

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan ini berkaitan dengan suatu kemampuan Perusahaan atau lembaga yang memberikan pelayanan yang akurat dari sejak pertama kali tanpa harus membuat suatu kesalahan apapun dalam ikut menyampaikan jasa atau layanan yang sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan adalah suatu perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan atau perusahaan atau lembaga yang berwenang dan lembaga tersebut mampu menciptakan rasa aman bagi para pengguna layanan atau jasa tersebut.

4. Empati (*Empathy*)

Empathy memiliki arti bahwa suatu perusahaan dapat memahami masalah para pelanggan atau pengguna jasa mereka dan mampu bertindak demi kepentingan dari para pengguna jasa tersebut, serta mampu memberikan segala bentuk perhatian yang bersifat personal kepada para pengguna jasa dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles atau bukti fisik yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, segala perlengkapan, dan materi yang telah digunakan dari perusahaan atau lembaga,

serta segala penampilan para karyawan atau pengelola lembaga tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan artikel jurnal ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh sebuah pemahaman yang mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi dari penerapan TQM, persepsi dan pengalaman karyawan terkait dengan TQM, dan bagaimana dampak implementasi TQM ini terhadap kualitas pelayanan administrasi. Metode penelitian ini melibatkan wawancara yang terstruktur dengan karyawan Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang yang terlibat dalam implementasi TQM, siapa saja yang bertanggung jawab atas penerapan TQM, dan pelanggan yang menerima pelayanan administrasi mereka. Pengamatan partisipatif dan analisis dokumen juga dilakukan agar memperoleh suatu pemahaman terkait TQM dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dalam proses wawancara, peneliti mengambil 3 informan, yaitu Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang (dr. Ade Budi Krista) dan Bidang Pelayanan Kesehatan (drg. Mariani). Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif, dengan mengidentifikasi hasil wawancara dengan informan yang relevan di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

Teknik analisis data yang telah digunakan dalam penelitian yang dilakukan ini dengan menggunakan teknik triangulasi data dan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif ini digunakan sebagai menganalisis data yang telah diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi yang telah dilakukan terhadap informan yang telah terpilih. Data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan mengidentifikasi hasil wawancara, observasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi, efisiensi, tingkat akurasi dan kemudahan proses administrasi.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang ini, peneliti menilai kualitas pelayanannya melalui beberapa faktor, termasuk efisiensi, kecepatan, akurasi dan kemudahan dalam proses administrasi.

1. Efisiensi

Pelayanan administrasi akan disebut efisien jika dapat dipastikan bahwa proses-proses administrasi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa adanya

hambatan dalam proses tersebut. Hambatan tersebut melingkupi pemrosesan dokumen, proses bagaimana pengarsipan data dan bagaimana komunikasi internal yang baik. Setelah dilakukan observasi dan wawancara yang mendalam kepada beberapa informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa efisiensi dari pelayanan administrasi di Dinkes Kab. Deli Serdang ini belum dapat dikategorikan baik. Proses yang dilakukan masih sangat lambat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, dr. Ade Budi Krista.

“Saya akui jika dilihat dari segi efisiensi proses administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang ini masih belum bisa dikatakan dengan baik. Karena jika ditinjau dari pengelolaan waktu dalam pelayanan administrasi ini juga masih kurang. Saya menerima beberapa aduan dari pihak-pihak yang berkaitan dengan administrasi ini, seperti ada beberapa mahasiswa yang ingin melakukan magang disini namun untuk mendapatkan surat balasan magang itu sangat lama. Karena proses suratnya pun harus melalui beberapa kepala bagian lagi untuk sampai ke saya, dan biasanya memakan waktu 3-7 hari.” (Wawancara, dr. Ade Budi Krista, 18 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari efisiensi proses administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang ini bisa dibilang belum cukup baik. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa proses surat-menysurat tidak semudah itu untuk di tanda tangani oleh Kepala Dinas, karena harus melalui beberapa proses di beberapa kepala bagian.

2. Tingkat Akurasi

Tingkat akurasi dalam sebuah pelayanan administrasi sangat penting dilakukan agar untuk menghindari beberapa kesalahan atau adanya kekeliruan dalam melakukan pengelolaan data dan informasi yang ada (Hayati, 2018). Dokumen juga harus diproses dengan cermat dan informasi yang akan disampaikan harus akurat dan jelas. Menurut observasi dan wawancara yang telah dilakukan secara mendalam dengan Bidang Pelayanan Kesehatan, drg. Mariani, ia berpendapat bahwa tingkat akurasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang ini sudah cukup baik.

“Kalau untuk tingkat akurasi disini saya rasa sudah dilakukan cukup baik. Jika dilihat dari sistem pengolahan dokumen, selama ini dokumen-dokumen yang di proses sudah cukup baik, tidak ada kesalahan yang menonjol dalam proses penginputan data, dan informasi yang diberikan dalam suatu dokumen sudah terverifikasi oleh benar dan pastinya di verifikasi oleh Kepala Dinas Kesehatan langsung” (Wawancara, drg. Mariani, 18 Mei 2023)

3. Kemudahan Proses Administrasi

Pelayanan administrasi yang baik haruslah ada kemudahan dalam pengaksesan dan layak dipahami oleh para pengguna dari layanan tersebut. Melalui prosedur yang sederhana, petunjuk yang jelas, dan beberapa bantuan yang telah memadai akan dapat meningkatkan kemudahan dari proses yang bersifat administratif. Hal tersebut juga dijelaskan dalam wawancara yang telah dilakukan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

“Ya kita disini memberikan kemudahan dalam proses administrasi, kita tidak mau yang ribet-ribetlah. Kita juga gak ada pemungutan dana dalam proses administrasi nya, prosedur nya juga sangat sederhana.” (Wawancara, dr Ade Budi Krista, 18 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa dikatakan bahwa proses administrasi yang dilakukandi Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang sudah cukup baik. Hal tersebut bisa dibuktikan bahwa tidak adanya pemungutan biaya yang dilakukan dalam proses administrasi ini. Dan juga Dinkes Kab. Deli Serdang ini selalu melayani masyarakat atau pihak-pihak yang bekerja sama selama dalam jam kerja yang telah ditetapkan.

Implementasi TQM Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

1. Adanya Kerjasama Tim (*Teamwork*) di Bidang Pelayanan Administrasi Dinasi Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

Kerjasama tim yang dilakukan bisa mendapat kemungkinan untuk melakukan tugas-tugas administrasi yang dapat diselesaikan dengan lebih efisien dan cepat (Masinambow & Karuntu, 2019). Jika suatu pekerjaan dilakukan dengan tim yang dapat bekerja sama, anggota tim yang dapat saling mendukung, jujur dalam pembagian tugas, dan dapat bekerja sama untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang efektif (Nasution & Syahriza, 2020). Hal tersebut dapat membantu mengurangi waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi, meminimalkan penundaan, dan dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan . Melalui observasi dan wawancara yang telah dilakukan, para informan berpendapat bahwa sangat besar harapan dengan hadirnya TQM ini dapat menghasilkan kerjasama tim sehingga bisa memperbaharui keganjalan dalam proses pelayanan administrasi yang ada di Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang.

“Saya sangat berharap, dengan diterapkannya TQM ini dapat membantu tim bidang pelayanan administrasi Dinkes Deli Serdang untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam bidang administrasi. Saya berharap dengan proses surat menyurat ini tidak lagi memakan waktu sampai sehari-hari, saya mau itu 1-2 hari langsung siap. Jadi pelanggan atau masyarakat pun bisa merasakan bagaimana kinerja karyawan setelah diterapkannya TQM ini” (Wawancara, dr. Ade Budi Krista, 18 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai bidang pelayanan administrasi harus memiliki visi dan misi yang jelas dalam melaksanakan tugas administrasi. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang berharap dengan diterapkannya TQM ini maka proses administrasi yang dilakukan pun sudah semakin mudah dan tidak membutuhkan proses selama sehari-hari lagi. Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang harus mendorong partisipasi aktif karyawan dalam mengidentifikasi masalah, memberikan saran dan harus mendorong karyawan dalam mengimplementasikan perbaikan jika ada suatu kendala yang menonjol.

2. Dilakukannya Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

Melalui pelatihan yang telah beberapa kali dilakukan, karyawan di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang harus dapat lebih meningkatkan keterampilan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi yang diberikan. Pelatihan yang dilakukan pun berupa pemahaman tentang prosedur pengarsipan administrasi, penggunaan perangkat lunak atau sistem informasi administrasi yang telah dilakukan, manajemen waktu, pola komunikasi yang baik dan keterampilan interpersonal. Hal tersebut diperjelas dengan wawancara yang dilakukan oleh Bidang Pelayanan Masyarakat, drg. Mariani.

“Saya sebagai bidang pelayanan masyarakat, saya perhatikan dengan dilakukannya TQM ini, maka saya berhadapan adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi khususnya pada mereka yang mengatur segala administrasi. Karena kan tidak ada yang jurusan sekretariat juga. Namun, karyawan disini juga mau mengikuti pelatihan-pelatihan seperti itu, jadi bisa mendukung terjadinya implementasi TQM ini khususnya pada bidang layanan administrasi” (Wawancara, drg. Mariani, 18 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan diterapkannya TQM ini dapat mendorong para karyawan untuk lebih giat dalam mengikuti pelatihan dan peningkatan kompetensi yang diadakan untuk peningkatan dalam bidang layanan administrasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

3. Diadakannya Pengukuran dan Pemantauan Kinerja Pada Bidang Layanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

Pengukuran dan pemantauan kinerja ini harus dilakukan secara rutin agar hasilnya dapat dianalisis untuk mengidentifikasi tren, permasalahan atau peluang dari perbaikan atas kendala yang ada. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai dasar untuk mengambil tindakan perbaikan, mengimplementasikan agar strategi dapat dilakukan lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi Di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, dalam hal ini mereka menetapkan beberapa aspek yang dapat diukur dalam memantau kinerja pada layanan administrasi, antara lain :

- a. Waktu penyelesaian : Dinkes Kab. Deli Serdang melakukan pengukuran waktu yang diperlukan agar dapat menyelesaikan proses administrasi, seperti pengarsipan dokumen, dan pendaftaran surat yang diperlukan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi bagaimana potensi penundaan atau kelebihan waktu dalam proses administrasi, serta mengoptimalkan waktu yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi.
- b. Adanya pengukuran akurasi data : Mengukur tingkat akurasi data yang diinput lalu diolah dalam administrasi, termasuk data keuangan, data pegawai dan lainnya. Hal ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengurangi kesalahan data yang dapat mempengaruhi integritas dan keandalan informasi administrasi.
- c. Mengukur tingkat keluhan dan pengaduan : Kepala Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang senantiasa melakukan monitoring dalam tingkat keluhan dan pengaduan yang telah diterima terkait dengan layanan administrasi. Hal ini dapat memberikan informasi tentang area atau bagian mana saja yang dapat memerlukan perbaikan atau masalah yang akan ditangani.

KESIMPULAN

Pendekatan TQM telah membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan berkualitas dan peran setiap individu dalam organisasi. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih berorientasi pada kualitas dan memotivasi staf untuk berpartisipasi aktif dalam upaya meningkatkan pelayanan. Implementasi TQM telah

membantu Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang dalam membantu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data, dan memperkuat komunikasi antarunit di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Hal ini berkontribusi pada peningkatan keseluruhan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti berharap kepada Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang senantiasa terus melakukan peningkatan efisiensi proses administrasi. Sehingga administrasi yang dijalankan bisa lebih maksimal. Dan pihak administrasi harus selalu memperkuat pengukuran serta pemantauan kinerja secara rutin dan melakukan praktik khusus untuk membantu peningkatan kompetensi kepada para staff yang terlibat dalam layanan administrasi.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan peneliti dapat melakukan penelitian yang bersifat membandingkan implementasi TQM dalam meningkatkan kualitas administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang dengan dinas kesehatan di daerah lain. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas terkait efektivitas TQM dalam konteks yang berbeda. Peneliti selanjutnya juga dapat melibatkan perspektif pelanggan dengan melakukan wawancara atau survei kepada masyarakat yang telah menggunakan administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, I., & Any Setianingrum. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 125–131.
- Bakobat, H., Wulur, M., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 622–631.
- Christy M. Tumbel, Altje L. Tumbel, I. D. P. (2016). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 14–26.
- Dasmaseila, V. M., Morasa, J., & Rondonuwu, S. (2020). Penerapan Total Quality Management Terhadap Produk Cacat pada PT. Sinar Pure Foods International di Bitung. *Indonesia Accounting Journal*, 2(2).
- Flynn. (1994). A Framework for Quality Management Research and An Associated Measurement Instrument. *Journal of Operations Management*, 11(4), 339–366.
- Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.
- Hayati, R. (2018). Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendant Housekeeping Departement Di Hotel Ibis Budget Makassar Airport. *JBMI (Jurnal*

- Bisnis, Manajemen, Dan Informatika*), 14(2), 160–170.
- Masinambow, R. G., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam Gmim Sonder Analysis of the. *Jurnal EMBA*, 7(1), 621–630.
- Mewengkang, N. G. P., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. C. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni Al Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19 Pandemic. *Emba*, 11(1), 635–644.
- Mohd Haiqal Alif Ramadhani, & Nurbaiti, N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bagian Kas Daerah di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 183–190.
- Muna, N., & Aslami, N. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Produk Dan Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telkom Akses Medan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(2), 107–114.
- Nasution, Y. S. J., & Syahriza, R. (2020). Analisis Partisipasi Tenaga Kerja Perempuan Dalam Pemenuhan Kesejahteraan Keluarga Di PTKIN Se Sumatera. *Kafaah Journal of Gender Studies*, 10(2), 149.
- Novan Mamoto, I. S. dan G. U. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Nyoman, S. (2005). *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Pangkey, M. C., Masinambow, V. A. J., & Londa, A. T. (2016). Perbandingan Tingkat Pendapatan Petani Kelapa Di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Kasus Di Desa Ongkaw I Dan Desa Tiniawangko Kecamatan Sinonsayang). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2), 233–242.
- Ramadhan, A., & Lubis, F. A. (2022). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi Keputusan Pembelian Di Toko Sneakers Room Medan. *URKAM: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(3).
- Ratnawati, D. E. K. S. S. S. K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajeme*, 5(1), 11–25.
- Sumayow, P. J. F., Kindangen, P., & Jan, A. H. (2018). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Penanganan Pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara Analysis of Total Quality Management (Tqm) Application To Quality of Patient Handling Maria Walanda Maramis Hospital North Mina. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1438–1447.
- Suyitno. (2016). Peningkatan Sumberdaya Manusia melalui Penerapan Total Quality Management. *Jurnal Akutansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 150–157.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.