



---

**BAGAIMANA PERAN TQM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
SUMBER DAYA MANUSIA PADA PELAYANAN PUSKESMAS ABG?**

**Renita<sup>1</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
sranita3@gmail.com

**Isharijadi<sup>2</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
isharijadi@unipma.ac.id

**Nur Wahyuning Sulistyowati<sup>3</sup>**  
Universitas PGRI Madiun  
nurwahyu@unipma.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas SDM pada Pelayanan Puskesmas ABG. Jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas SDM pada Pelayanan Puskesmas ABG terbukti dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan Puskesmas. Implementasi peran TQM sudah baik namun perlu adanya perbaikan aspek lingkungan menyangkut kerapian dan kebersihan di Ruang Bersalin dan aspek organisasi menyangkut sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Sedangkan kualitas SDM Puskesmas ABG sudah baik.

Kata Kunci : Peran TQM; Kualitas; SDM

**PENDAHULUAN**

Kualitas SDM masih menjadi masalah utama dalam meningkatkan kemampuan bersaing. Atas dasar kondisi tersebut, peningkatan atas kualitas SDM masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM. Total Quality Management menjadi salah satu kunci agar tujuan usaha organisasi bisa unggul dalam persaingan global. Diterapkannya TQM dalam organisasi dapat meningkatkan laba serta daya saing perusahaan, seperti halnya yang diungkapkan oleh (Bangun, 2012) karyawan juga akan memperoleh manfaat berupa meningkatnya keterampilan atau pengetahuan akan pekerjaannya. Upaya yang dapat dilakukan oleh organisasi dalam rangka pengambilan keputusan yang

tepat yaitu dengan terus melakukan perbaikan di setiap lini bagiannya. Berdasarkan hasil survei Pemerintah Kota Madiun dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Puskesmas ABG pada tahun 2018 secara umum Puskesmas ABG mempunyai kategori kinerja baik berkisar 78.99%. Unsur penilaian dalam kategori baik meliputi: unsur kewajaran biaya atau tarif pada pelayanan, unsur perilaku pelaksana pelayanan, unsur prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan, dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Sedangkan unsur penilaian yang masih rendah meliputi: unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, unsur waktu penyelesaian pelayanan, dan unsur sarana dan prasarana. Adanya respon dari pelanggan kepada Puskesmas ABG, maka pihak puskesmas berupaya untuk terus meningkatkan perbaikan pelayanan kepada para pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan tujuan manajemen mutu terpadu (TQM).

Manajemen mengkoordinir dan mengendalikan segala kegiatan Puskesmas agar berjalan dengan baik. Penerapan manajemen mutu dalam organisasi mampu memberikan perubahan dan perbaikan secara berkesinambungan yang memungkinkan adanya kepuasan pelanggan (Indana, 2017). Pengendalian atas sumber daya yang dimiliki seharusnya ikut dipantau, dengan diterapkannya manajemen mutu terpadu (TQM) diharapkan karyawan dapat bekerja secara maksimal. Seperti yang dijelaskan oleh (Gaspers, 2011) unsur pokok TQM adalah: perbaikan kualitas terus menerus dan sistem manajemen kualitas yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam penelitian (Mayangsari, Hadi, & Hidayat, 2014) total quality management menjadi modal utama perusahaan untuk dapat bersaing dengan kompetitornya. Seperti yang dijelaskan oleh (Konli, 2014) dalam proses pelayanan kesehatan agar berjalan dengan lancar dan optimal diperlukan prosedur – prosedur yang jelas dari Puskesmas. Prosedur yang jelas akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Nurba, 2012). Seperti yang dijelaskan oleh (Huriyah & Endraswari, 2016) prosedur pelayanan ini berkaitan dengan kemudahan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berobat.

Total Quality Management (TQM) dalam organisasi digunakan untuk perbaikan kualitas perusahaan menjadi lebih baik lagi kedepannya. Upaya perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dapat mempengaruhi peningkatan kualitas SDM. Kemampuan sumber daya manusia perlu ditingkatkan kembali melalui program pelatihan dan pendidikan dengan begitu akan memberikan manfaat terutama bagi

organisasi dan karyawan. Tujuan dilakukan pelatihan pengembangan SDM untuk meningkatkan skill karyawan agar sesuai standart dan meningkatkan kualitas kerja (Tilon, 2013). Peningkatan kualitas SDM pada Pelayanan Puskesmas ABG dapat diukur melalui keterampilan dasar, keterampilan teknis, keterampilan pemecahan masalah, dan keterampilan interpersonal (Robbins & Judge, 2016). (Sumantri, 2015) dalam organisasi kinerja karyawan diperlukan suatu penilaian untuk mengukur keberhasilan maupun kegagalan dalam melakukan kegiatan kerja sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Adanya program pengembangan kualitas SDM berdampak langsung pada organisasi dalam menghasilkan pegawai yang terampil, kompeten dan memiliki sikap yang baik (Megalia, 2011).

Pada penelitian (Suyitno, 2016) hanya menganalisis peran total quality management saja. Untuk memperkuat penelitian diperlukan analisis lebih mendalam mengenai aspek – aspek kualitas SDM. Pada penelitian ini selain menganalisis peran total quality management juga menganalisis kualitas sumber daya manusia dengan begitu dapat diketahui seberapa besar kontribusi implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas SDM. (Suyitno, 2016) hasilnya menunjukkan bahwa implementasi peran TQM sudah dilakukan dengan baik dan dapat dijadikan pengukuran dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Talib, Rahman, & Qureshi, 2012) berpendapat bahwa implementasi total quality management memiliki dampak positif pada kinerja organisasi layanan dan telah diadopsi sebagai pendekatan yang berguna bagi industri. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan lingkungan Puskesmas juga mempengaruhi kepuasan masyarakat (Nurba, 2012).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Pelayanan Puskesmas ABG. Manfaat penelitian ini agar dapat membantu untuk memberikan referensi pada pelaksanaan implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Pelayanan Puskesmas ABG dan membantu Puskesmas ABC untuk mengukur dan menyeleksi kembali aspek – aspek TQM dan mekanisme kualitas SDM yang perlu dimaksimalkan Puskesmas ABC agar setara dengan kebutuhan pelanggan dan budaya organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif untuk memaparkan dan memberikan gambaran atas permasalahan atau temuan - temuan yang ada kemudian dianalisis sesuai dengan aspek – aspek yang sudah ditetapkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan secara langsung dari pihak yang terkait di tempat penelitian dan data sekunder diperoleh dari data berupa catatan – catatan atau dokumen terkait arsip resmi Puskesmas ABG. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran awal tentang objek penelitian sudah berjalan dengan baik ataukah belum. Observasi ini dilakukan berdasarkan aspek yang akan diteliti menyangkut penerapan peran TQM dan kualitas SDM, seperti tugas dan fungsi karyawan, program kerja, budaya kerja, keterampilan interpersonal antara pimpinan dengan karyawan dan sebagainya. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan, seperti: Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bidang Penatausahaan, Koordinator Ruang Bersalin, Staf Ruang Bersalin dan Warga sekitar Puskesmas ABG sedangkan dokumentasi berupa data - data yang sesuai dengan penelitian. Sedangkan teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari para narasumber dan triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda berasal dari wawancara dengan beberapa pihak Puskesmas ABC.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Total Quality Management ialah metode pendekatan manajemen yang digunakan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan, khususnya dalam konteks perbaikan kualitas atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan perusahaan. Dalam menjalankan tugas maupun program kerja Puskesmas ABG berupaya mengadakan perbaikan secara berkelanjutan yaitu menerapkan TQM.

Analisis terhadap implementasi peran TQM

Implementasi Peran Total Quality Management pada Pelayanan Puskesmas ABG dapat diketahui melalui penerapan setiap unsur pembentuk peran total quality

management yaitu:

Peran karyawan dalam upaya mengembangkan kualitas sumber daya manusia telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Koordinator Ruang Bersalin:

*“Karyawan mengembangkan potensi dengan mengikuti on job training. Dalam menjalankan program kerja setiap karyawan membuat SKP, Perjanjian Kinerja (PK). Dan karyawan bebas menyampaikan pendapat demi kemajuan Puskesmas pada saat rapat.”*

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak Bidan:

*“Karyawan berupaya mengembangkan potensi dengan mengikuti on job training. Dalam menjalankan pekerjaan setiap karyawan membuat SKP 1 tahun yang akan datang dan Perjanjian Kinerja (PK).”*

Pimpinan turut terlibat aktif dalam upaya pengembangan sumber daya manusia. Sesuai dengan pernyataan dari Kepala Puskesmas:

*“Ya pimpinan terlibat aktif dalam pengembangan kualitas SDM. Pengembangan tersebut dilakukan pimpinan dengan mengikuti Diklat Pimpinan dan pelatihan manajemen Puskesmas dengan PISPK (Program Indonesia Sehat Pendekatan keluarga).”* Sesuai dengan pernyataan dari Ketua Sub Bidang Penatausahaan:

*“Ya pimpinan terlibat aktif dalam pengembangan kualitas SDM, dan memiliki keterbukaan informasi.”*

Hubungan antara karyawan dengan pimpinan tercipta dengan baik dan harmonis. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Puskesmas:

*“Pimpinan dengan bawahan memiliki kesebahasaan dalam tindakan, langkahnya dengan melakukan PDCA (Plan Do Check Action).”*

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bidan:

*“Antara pimpinan dan karyawan memiliki kesebahasaan, jika ada suatu permasalahan yang tidak bisa terselesaikan kita komunikasikan langsung dengan pimpinan.”*

Aspek organisasi dalam hal ini menyangkut sarana dan prasarana Puskesmas ABG dan kompensasi bagi karyawan yang berprestasi. Sarana dan prasarana Puskesmas ABG memang sudah baik tapi pada kenyataannya ada beberapa SARPRAS yang belum

memadai sehingga perlu adanya perbaikan. Untuk menumbuhkan semangat kerja karyawan, maka di buatlah sistem penghargaan dari pimpinan kepada karyawan teladan, berprestasi, dan memiliki etos kerja. Sesuai dengan pernyataan dari Kepala Sub Bidang Penatausahaan:

*“SARPRAS Puskesmas sesuai dengan Permenkes no.75 tahun 2016. Untuk memonitoring kelengkapan dan fungsi SARPRAS tersebut Kepala Puskesmas menunjuk satu karyawan sebagai penanggungjawab barang dengan SK dan uraian tugas yang harus dijalankan. Akan ada penghargaan bagi karyawan yang berprestasi setiap bulan.”*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Koordinator Ruang Bersalin menyatakan:

*“SARPRAS Puskesmas acuannya Permenkes no.75 tahun 2016. Kalau dilihat dari peraturan tersebut sarana dan prasarana kita sudah baik tapi kenyataannya ada beberapa SARPRAS yang belum terpenuhi dan masih proses perbaikan.”*

Aspek lingkungan berperan penting pada produktivitas yang dihasilkan karyawan saat bekerja. Dari masyarakat sendiri ikut serta memberikan masukan, tanggapan dan saran demi tercapainya fasilitas yang bagus yang akan berakibat pada peningkatan pelayanan Puskesmas. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Koordinator Ruang Bersalin:

*“Terkait lingkungan Puskesmas saya rasa masyarakat nyaman karena untuk pembuangan sampah Puskesmas, ada tenaga khusus yang mengambil sampah. Respon baik dari masyarakat bisa dilihat dari kotak kepuasan pelanggan.”*

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Warga sekitar:

*“Sangat nyaman, karena lokasinya yang dekat jika saya sakit bisa berobat disitu.”*

Analisis terhadap Kualias Sumber Daya Manusia

Dalam organisasi keterampilan dasar masing-masing karyawan sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas SDM. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Koordinator Ruang Bersalin:

*“Puskesmas melakukan analisis kompetensi karyawan. Keterampilan karyawan di analisis kemudian di tindaklanjuti. Dalam meningkatkan kualitas SDM ada pelatihan-pelatihan, seminar, dan workshop.”*

Keterampilan teknis pada Puskesmas ABG berjalan dengan baik dan memenuhi standar. Sesuai dengan pernyataan dari Bidan:

*“Karyawan bekerja sesuai SOP pelayanannya apa. Ada tim PMKP yang turut serta membantu karyawan yang menghadapi resiko.”*

Keterampilan pemecahan masalah karyawan pada Puskesmas ABG sudah berjalan dengan baik dilihat dari keikutsertaan PJ (Penanggung jawab) dalam membantu Kepala Puskesmas dalam menghadapi masalah. Sesuai dengan pernyataan dari Kepala Sub Bidang Penatausahaan:

*“Kepala Puskesmas dalam menjalankan organisasi dibantu PJ (Penanggung jawab) Admen, PJ UKM Esensial, PJ UKM Pengembangan dan PJ UKP.”*

Interaksi karyawan yang satu dengan yang lain terjalin dengan baik dan harmonis, saat bekerja saling membantu. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Koordinator Ruang Bersalin:

*“Interaksi karyawan dengan rekan kerja berjalan dengan baik.”*

TQM ialah metode yang digunakan manajemen untuk melakukan perbaikan kualitas atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan perusahaan. Dalam menjalankan tugas maupun program kerja Puskesmas ABG berupaya mengadakan perbaikan secara berkelanjutan yaitu menerapkan Total Quality Management.

Berdasarkan temuan peneliti dari hasil wawancara dengan beberapa informan maupun melalui dokumentasi yang terkait dengan implementasi peran TQM dan kualitas sumber daya manusia, diperoleh hasil: unsur-unsur atau komponen peran total quality management yang meliputi: peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dengan pimpinan, aspek organisasi, dan aspek lingkungan yang dilakukan oleh Puskesmas ABG sudah berjalan dengan baik dimana terlihat dari unsur-unsur peran total quality management dapat meningkatkan kualitas SDM, karena unsur pada peran total quality management ikut berperan meningkatkan kualitas SDM. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan (Suyitno, 2016) yang menunjukkan bahwa implementasi peran total quality management sudah dilakukan dengan baik dan dapat dijadikan pengukuran dalam meningkatkan kualitas SDM. Namun dalam hal peran total quality management meskipun sudah baik akan tetapi masih perlu adanya upaya perbaikan terkait aspek organisasi Puskesmas ABG dari segi



**THE 13<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

sarana dan prasarana dan aspek lingkungan di Ruang Bersalin perlu dilakukan perbaikan dari segi kerapian dan kebersihan ruangan.

Berikut ini merupakan hasil pengukuran yang dilakukan peneliti dalam menganalisis peran TQM dalam meningkatkan kualitas SDM pada Pelayanan Puskesmas ABG Kota Madiun.

Dalam penelitian (Suyitno, 2016) aspek peran karyawan, diperoleh beberapa hal penting bahwa keuletan dalam membina kreativitas dan keikhlasan memang dibutuhkan dalam peningkatan kualitas SDM dalam bekerja, di mana pembinaan atas kemampuan para karyawan akan berdampak pada produktivitas kerja yang dihasilkan karyawan, sehingga peran karyawan terbukti mempengaruhi keterampilan dasar yaitu dengan adanya pengembangan kompetensi karyawan dengan mengikuti on job training, adanya kebebasan karyawan dalam mengutarakan pendapat, dan diterapkannya total quality management yang membantu karyawan dalam melaksanakan setiap program kegiatan Puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan beberapa temuan: adanya kedekatan dan kerjasama tim yang baik antara pimpinan dengan karyawan Puskesmas ABG memang dibutuhkan karena akan menumbuhkan sikap loyal dan pada akhirnya dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga peran karyawan berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pengembangan diri dari pihak karyawan juga dibutuhkan Puskesmas dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Pentingnya pengendalian atas sumber daya yang dimiliki juga seharusnya dipantau oleh Puskesmas ABG melalui penerapan peran total quality manajemen dengan harapan para karyawan dapat bekerja secara maksimal di Puskesmas ABG.

Aspek peran pimpinan diperoleh beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas ABG yaitu: keterlibatan peran aktif pimpinan dalam menjalankan segala kegiatan yang berjalan di Puskesmas ABG sangat diperlukan dalam usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga para karyawan mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka. Kualitas pimpinan juga dibutuhkan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang secara langsung akan mempengaruhi kinerja para karyawannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peran pimpinan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas sumber



daya manusia.

Aspek hubungan pimpinan dengan karyawan, terdapat beberapa hal yang perlu direspon oleh Puskesmas ABG yaitu: adanya keserasian langkah maupun tindakan dan kesatuan pemikiran yang baik antara karyawan dan pimpinan sangat diperlukan dalam rangka menciptakan iklim kerja yang mendukung atas aktivitas yang dilakukan oleh karyawan di Puskesmas. Selain itu kesebahasaan dan kesepahaman dalam beraktivitas di Puskesmas juga sangat diperlukan dalam rangka menciptakan keharmonisan dalam bekerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan pimpinan dengan karyawan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan Puskesmas sebaiknya segera direspon yaitu: kelengkapan sarana prasarana dan kejelasan program kerja diperlukan dalam usaha peningkatan kualitas SDM dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga ketersediaan atas sarana dan prasarana yang disediakan harus diperhatikan oleh Puskesmas, selain ada program kerja yang jelas. Untuk itu perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana yang dirasa masih kurang di unit pelayanan, selain itu di unit pelayanan Ruang Bersalin perlu adanya perbaikan dari segi kerapian dan kebersihan ruangan agar segala kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan pasien pun nyaman ketika berada di Ruang Bersalin. Karyawan yang berkontribusi penuh dalam pencapaian tujuan Puskesmas haruslah diberi penghargaan yang sesuai dan layak agar mereka bekerja lebih giat lagi kedepannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aspek organisasi dapat mempengaruhi peningkatan kualitas sumber daya manusia

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas yaitu: perlunya kedisiplinan yang tinggi agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif, kerapian lingkungan kerja juga perlu diperhatikan demi kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan tersebut.

Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan suatu serangkaian dalam mengembangkan organisasi yang di dalamnya melibatkan manusia, kualitas ini dapat dilihat dari kemampuan individu dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan keahlian, sikap, dan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai bidangnya agar tujuan organisasi bisa tercapai.

Keterampilan dasar masing-masing karyawan sangat diperlukan dalam

meningkatkan kualitas SDM. Keterampilan teknis atau sistem juga dibutuhkan karena mempengaruhi karyawan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, berani mengambil resiko tanpa menghindar dari tanggung jawab. Keterampilan pemecahan masalah sangat diperlukan untuk membantu aktivitas-aktivitas pimpinan dan karyawan dalam menghadapi permasalahan yang mungkin terjadi dalam suatu organisasi. Selain itu keterampilan interpersonal dalam hal ini interaksi karyawan dengan rekan kerja sangat mempengaruhi keharmonisan, semangat kerja, dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

## SIMPULAN

Secara garis besar implementasi peran TQM dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Pelayanan Puskesmas ABG terbukti dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan Puskesmas yaitu: implementasi peran total quality management pada unsur peran karyawan, pimpinan, hubungan pimpinan dengan karyawan, aspek organisasi serta aspek lingkungan sudah dapat dikategorikan baik dengan begitu dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Pelayanan Puskesmas ABG Kota Madiun. Dilihat dari hasil survei Pemerintahan Kota Madiun dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Puskesmas ABG pada tahun 2018, unsur penilaian kinerja yang masih rendah meliputi: unsur menangani pengaduan pasien, saran dan masukan serta unsur sarana dan prasarana. Setelah peneliti melakukan penelitian, sudah ada perbaikan untuk unsur penanganan pengaduan pasien, saran dan masukan, hal ini dibuktikan dengan adanya bagian Pelayanan yang dikhususkan untuk menangani pengaduan dan keluhan pelanggan terkait Puskesmas ABG, selain itu terdapat kotak saran dan masukan. Namun untuk aspek organisasi perlu adanya perbaikan menyangkut sarana dan prasarana yang belum terpenuhi sesuai Permenkes no.75 tahun 2016 dan aspek lingkungan perlu adanya upaya perbaikan lebih lanjut mengenai kerapian dan kebersihan di Ruang Bersalin. Sedangkan kualitas sumber daya manusia Puskesmas ABG yang meliputi unsur keterampilan dasar, keterampilan teknis, keterampilan pemecahan masalah, dan keterampilan interpersonal dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya anggaran atau dana dari Puskesmas ABG yang dikhususkan bagi karyawan yang berkompeten untuk mengikuti pelatihan-pelatihan



**THE 13<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

sesuai bidang spesialisasinya (bakatnya) kemudian dari pengalamannya tersebut diaplikasikan di Puskesmas demi perbaikan dan kemajuan Puskesmas ABG ke depannya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, karena banyaknya jenis pelayanan yang ada di Puskesmas ABG dan keterbatasan data yang diperoleh peneliti, maka peneliti memilih pelayanan Ruang Bersalin untuk dilakukan penelitian secara lebih mendalam. Peneliti tidak berhasil mendapatkan data SOP (Standar Operasional Prosedur) Ruang Bersalin karena sifatnya yang terkendali (selain petugas, pihak luar dilarang meminta dan menyebarkan SOP Pelayanan Puskesmas). Untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis terkait peran TQM maupun kualitas SDM supaya lebih melakukan penelitian secara kritis dan mendalam. Peneliti berharap untuk menambahkan jenis – jenis Pelayanan Puskesmas agar dapat mengetahui seberapa besar kontribusi peran TQM dalam meningkatkan kualitas SDM pada Pelayanan Puskesmas ABG. Dengan menambah jenis - jenis pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan keakuratan hasil yang dicapai dalam penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Gelora Aksara Pratama.
- Gaspers, V. (2011). *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri* (Edisi Revi). Jakarta: Vinchristo Publication.
- Huriyah, L., & Endraswari. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 1(2), 304–332.
- Indana, N. (2017). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng). 1(1), 62–86.
- Konli, S. (2014). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1925–1936.
- Mayangsari, D., Hadi, S. P., & Hidayat, W. (2014). Pengaruh Peran Total Quality Management Dan Kompensasi Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia PT.



**THE 13<sup>th</sup> FIPA  
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

- Djarum (Studi Kasus Pada Pabrik BL 53 Kudus). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–8.
- Megalia, R. (2011). Manajemen Peningkatan Kompetensi Aparatur: Studi tentang Implementasi Kebijakan Reformasi Sumber Daya Manusia pada Badan Pendidikan dan Pelatihan di Indonesia. 4(31), 259–286.
- Nurba, E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loajanan. *Jurnal Eksis*, 8(2), 2297–2308.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Sumantri, I. H. (2015). Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas rawat inap kelurahan makroman kecamatan sambutan kota samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 201–211.
- Suyitno. (2016). Peningkatan sumberdaya manusia melalui penerapan total quality management. In *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* (Vol. 4).
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2012). Total quality management in service sector: a literature review. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(3), 259–301.
- Tilon, D. A. (2013). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Restoran A & W Di City Of Tomorrow Surabaya. 1(3), 1–9.