

## ABSTRAK

Dewasa ini, tingginya pertumbuhan penduduk diiringi dengan kebutuhan produk atau jasa kesehatan yang berkualitas. Dalam hal upaya meningkatkan kualitas produk atau jasa, mulai banyak praktek dan teori yang berkembang didunia bisnis. Salah satu praktek dalam meningkatkan kualitas adalah melalui implementasi *Total Quality Management* atau TQM, TQM merupakan salah satu upaya perbaikan secara keseluruhan dan kontinyu. Dari beberapa literatur menjelaskan bahwa implementasi TQM akan meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan yang dapat memicu kinerja perusahaan kearah yang lebih baik. Dalam hal ini, melalui penerapan TQM suatu perusahaan akan memiliki nilai unggul tersendiri bila dibandingkan kompetitornya yang tidak menerapkan sistem manajemen kualitas dalam lini proses bisnisnya. Salah satu upaya dalam implementasi TQM dapat dilakukan dengan kriteria MBNQA yang terdiri dari kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, fokus tenaga kerja, manajemen proses, dan hasil bisnis. RSI Jemursari Surabaya sebagai salah satu rumah sakit islam dari yayasan rumah sakit islam Surabaya (YARSIS) telah menerapkan MBNQA dalam operasional bisnisnya. Melalui penelitian ini bertujuan melihat hubungan antara implementasi TQM melalui kriteria MBNQA terhadap kinerja bisnis rumah sakit islam jemursari.

Data dianalisis menggunakan *path analysis* menggunakan metode *Partial Least Square* dengan bantuan software SmartPLS. Dari hasil penelitian diperoleh *t-statistic* untuk kriteria fokus pelanggan sebesar 6,153 manajemen proses sebesar 5,451; kepemimpinan 5,168; perencanaan strategis 4,314; dan hasil bisnis 2,628. Sedangkan pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan tidak terbukti signifikan pengaruhnya dan berpengaruh negatif dengan nilai koefisien path-0,014 dengan *t* hitung 0,288 dan fokus tenaga kerja tidak terbukti signifikan dengan nilai koefisien path 0,020 dengan *t* hitung 0,349.

Kata kunci : Kualitas, Kinerja, TQM, MBNQA, RSI Jemursari Surabaya.

## ABSTRACT

Today, high population growth coupled with the needs of the product or service quality healthcare. In terms of efforts to improve the quality of products or services, started a lot of practice and theory didunian growing business. One practice in improving quality is through the implementation of Total Quality Management or TQM, TQM is one of the overall effort and continuous improvement. From some of the literature explains that the TQM implementation will improve the quality of products or services produced by the company that could trigger the company's performance towards the better. In this case, through the application of TQM of a company will have its own superior value when compared kompetirotnya which do not implement a quality management system in line of its business processes. One of the efforts in the implementation of TQM can be done with criteria MBNQA consisting of leadership, strategic planning, customer focus, pekuruan, analysis, and knowledge management, workforce focus, process management, and business results. RSI Jemursari Surabaya as one of the hospitals of foundation hospitals islam Islam Surabaya (Yarsis) has implemented MBNQA in its business operations. Through this study aims to examine the relationship between TQM implementation through MBNQA on business performance criteria of Islamic Hospital Jemursari.

Data were analyzed using path analysis using Partial Least Square method with the help of software SmartPLS. From the research results obtained by the t-statistic for the criteria of customer focus of the management process by 5.451 6.153; 5.168 leadership; strategic planning 4.314; and 2,628 business results. While the measurement, analysis, and knowledge management did not prove significant influence and adversely affect the value of the path-coefficient of 0.014 with 0.288 t and the focus of labor is not proved significant with path coefficient value of 0,020 to 0,349 t.

Keywords: Quality, Performance, TQM, MBNQA, RSI Jemursari Surabaya