Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum e-ISSN 3026-2917
https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZyn p-ISSN 3026-2925
Volume 3 Nomor 4, 2025
DOI: https://doi.org/10.61104/alz.v3i4.2038

Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia

(Studi Kasus Seksi Kedokteran Dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi Dan Kepolisian Resor Batanghari)

Abdi Setiawan[1], Mukhtar Latif[2], Muhammad Taridi[3]
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi[1-3]
Email Korespondensi: abdisetiawan@gmail.com

Article received: 01 Juli 2025, Review process: 16 Juli 2025
Article Accepted: 03 September 2025, Article published: 12 September 2025

ABSTRACT
Global changes marked by technological advances and scientific dynamics require organizations to develop adaptive, professional, and competitive human resources (HR). In the context of the Fourth Industrial Revolution, Total Quality Management (TQM) serves as a strategic instrument to ensure the improvement of HR quality. This study aims to analyze the influence of TQM implementation on HR competence at the Medical and Health Section of the Jambi and Batanghari Police Resort, as well as to identify supporting factors and barriers to its implementation. The research employed a mixed-methods approach with a case study design, using interviews, observations, documentation, and questionnaires, which were analyzed through Miles & Huberman's model and descriptive-inferential tests. The findings reveal that TQM enhances HR competence through transformational leadership, continuous training, indicator-based evaluation, and digital integration. However, challenges such as resistance to change, budget limitations, and gaps in digital literacy were also identified.
***Keywords**: Total Quality Management, Sidokkes, Health Services, Police*

ABSTRAK
Perubahan global yang ditandai oleh kemajuan teknologi dan dinamika ilmu pengetahuan menuntut organisasi untuk membangun sumber daya manusia (SDM) yang adaptif, profesional, dan berdaya saing. Dalam konteks Revolusi Industri 4.0, manajemen mutu terpadu (Total Quality Management atau TQM) menjadi instrumen strategis dalam memastikan peningkatan kualitas SDM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap kompetensi SDM di Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi dan Batanghari, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan dalam implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kombinasi kualitatif dan kuantitatif dengan desain studi kasus, melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner, yang dianalisis dengan model Miles & Huberman serta uji deskriptif-inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM mampu meningkatkan kompetensi SDM melalui penguatan kepemimpinan transformasional, pelatihan berkelanjutan, evaluasi berbasis indikator, dan integrasi teknologi digital. Hambatan yang muncul antara lain resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, serta kesenjangan literasi digital.
Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Sidokkes, Layanan Kesehatan, Kepolisian

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

PENDAHULUAN

Perubahan global yang ditandai oleh kemajuan teknologi, dinamika ilmu pengetahuan, dan persaingan ekonomi telah mendorong organisasi di sektor publik maupun privat untuk meningkatkan daya saingnya secara berkelanjutan. Dalam konteks Revolusi Industri 4.0, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. Pengembangan SDM bukan lagi sekadar pilihan, tetapi kebutuhan mendesak yang berkaitan erat dengan keberlanjutan dan kualitas layanan. Dalam kerangka ini, penerapan manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) menjadi pendekatan strategis untuk memastikan kualitas SDM agar mampu menjawab tantangan kompleks dunia modern (Deming, 2018; Oakland, 2021).

SDM yang kompeten tidak hanya diukur dari keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga kemampuan kepemimpinan, komunikasi, adaptasi terhadap perubahan, serta integritas. Konsep TQM menekankan keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis data, dan penciptaan budaya mutu yang sistemik. Pendekatan ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan daya saing organisasi, baik dalam sektor manufaktur, pendidikan, maupun pelayanan publik (Goetsch & Davis, 2021; ISO, 2020). Oleh karena itu, TQM dapat dipandang sebagai filosofi manajerial yang relevan untuk membangun SDM unggul di tengah arus globalisasi.

Penerapan TQM di Indonesia masih menghadapi tantangan, terutama terkait rendahnya pemahaman terhadap esensi TQM serta lemahnya komitmen manajemen dalam membangun budaya mutu. Banyak organisasi masih menempatkan mutu sebagai proyek sesaat, bukan sebagai nilai yang diintegrasikan dalam sistem kerja. Padahal, tanpa integrasi yang konsisten, pengembangan SDM sulit mencapai hasil sistemik. Studi global menegaskan bahwa organisasi dengan orientasi mutu jangka panjang lebih mampu bertahan menghadapi disrupsi teknologi dan perubahan lingkungan strategis (Jaca et al., 2018; World Economic Forum, 2023).

Di sektor pelayanan kesehatan, penerapan TQM memiliki urgensi tersendiri karena menyangkut kualitas layanan publik dan keselamatan pasien. Keterlibatan tenaga medis yang profesional, sistem evaluasi berbasis kinerja, dan penggunaan teknologi digital menjadi elemen penting untuk memperkuat daya saing lembaga. Dalam konteks kedokteran kepolisian, penerapan TQM menghadapi kompleksitas tambahan karena dipengaruhi oleh kultur hierarkis, disiplin tinggi, dan karakter kerja berbasis komando. Namun, penelitian internasional menunjukkan bahwa integrasi TQM dengan manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan kepuasan kerja, efektivitas layanan, dan daya adaptif tenaga kesehatan (Kerstin et al., 2020; Martin et al., 2022).

Sidokkes sebagai lembaga strategis di bawah Kepolisian Republik Indonesia memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi anggota Polri dan masyarakat umum. Penerapan TQM di lingkungan Sidokkes tidak hanya berfungsi sebagai upaya meningkatkan mutu layanan medis, tetapi juga menjadi instrumen membangun kompetensi SDM yang profesional, adaptif,

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

dan berintegritas. Dengan komitmen kepemimpinan transformasional, penguatan sistem pelatihan, dan pemanfaatan teknologi informasi, TQM dapat menjadi kerangka kerja yang mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan kepolisian (Leopoldo et al., 2019; OECD, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi dan Kepolisian Resor Batanghari. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan TQM serta evaluasi kontribusinya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen mutu berbasis SDM, sekaligus manfaat praktis bagi penguatan mutu layanan kesehatan di institusi kepolisian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi kualitatif dan kuantitatif dengan desain studi kasus yang bertujuan untuk memahami secara mendalam sekaligus mengukur pengaruh penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia pada Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi dan Batanghari. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat struktural, tenaga medis, dan staf administratif, serta observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan dan pelatihan, yang dilengkapi dengan dokumentasi berupa laporan evaluasi, pedoman kerja, dan program pengembangan mutu. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner untuk mengukur kompetensi SDM sebelum dan sesudah implementasi TQM. Seluruh data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, sementara data kuantitatif dianalisis secara deskriptif dan inferensial untuk menguji pengaruh variabel yang diteliti. Pendekatan triangulasi digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data sehingga hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pengembangan Kompetensi SDM

Penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) pada Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi dan Batanghari menunjukkan pola implementasi yang berlapis. Hasil wawancara dengan pimpinan unit menegaskan bahwa komitmen kepemimpinan menjadi faktor sentral dalam memulai perubahan budaya kerja. Kepala Sidokkes secara aktif memberikan arahan dan menekankan pentingnya orientasi mutu dalam pelayanan kesehatan kepolisian. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa proses pelayanan medis, mulai dari pemeriksaan hingga dokumentasi rekam medis, mulai dilakukan dengan prosedur standar yang lebih konsisten. Hal ini sejalan dengan temuan Oakland (2021)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

bahwa TQM membutuhkan integrasi kepemimpinan, budaya mutu, dan sistem evaluasi yang berkesinambungan untuk menciptakan kompetensi yang terukur.

Keterlibatan seluruh personel dalam implementasi TQM juga teridentifikasi melalui program pelatihan berkelanjutan yang dirancang khusus sesuai kebutuhan. Dokter, perawat, dan tenaga teknis memperoleh materi yang mencakup keterampilan teknis medis, komunikasi pasien, serta manajemen darurat. Wawancara dengan tenaga medis menunjukkan bahwa pelatihan berulang ini membantu mereka meningkatkan kepercayaan diri dalam pelayanan medis berbasis protokol kepolisian. Temuan ini menguatkan penelitian Jaca et al. (2018) yang menegaskan bahwa budaya pembelajaran berkelanjutan merupakan prasyarat penting dalam TQM untuk membentuk SDM adaptif dan profesional.

Selain pelatihan, pendekatan TQM juga terlihat melalui penerapan evaluasi kinerja berbasis indikator mutu. Evaluasi ini mencakup kepatuhan terhadap standar pelayanan, efektivitas komunikasi medis, kecepatan respons, serta kepuasan pasien internal dan eksternal. Dokumentasi yang diperoleh menunjukkan adanya peningkatan skor kepatuhan protokol sebesar 20% dalam periode satu tahun implementasi. Hal ini konsisten dengan hasil riset Goetsch dan Davis (2021) yang menyatakan bahwa penerapan *performance measurement system* merupakan bagian integral TQM dalam menjamin kualitas layanan.

Digitalisasi pelayanan medis juga mulai diintegrasikan dalam sistem TQM. Penerapan rekam medis elektronik, dashboard mutu, dan aplikasi umpan balik berbasis digital mempercepat alur evaluasi sekaligus meminimalkan kesalahan administrasi. Penguatan berbasis teknologi ini sesuai dengan pandangan World Economic Forum (2023) yang menekankan bahwa integrasi digital dalam sistem mutu organisasi meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta memperkuat kompetensi digital tenaga kesehatan. Dengan demikian, implementasi TQM dalam konteks Sidokkes telah mengombinasikan aspek kepemimpinan, pelatihan, evaluasi, dan digitalisasi sebagai instrumen utama pengembangan kompetensi SDM.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan adanya kendala dalam konsistensi pelaksanaan TQM. Beberapa staf masih menganggap program mutu sebagai rutinitas administratif, bukan budaya kerja. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat partisipasi dalam sesi evaluasi rutin. Temuan ini serupa dengan hasil penelitian Martin et al. (2022) yang menemukan bahwa resistensi terhadap perubahan merupakan hambatan signifikan dalam menginternalisasi TQM, terutama pada organisasi dengan struktur hierarkis dan disiplin ketat seperti lembaga kepolisian. Dengan demikian, keberlanjutan penerapan TQM di Sidokkes memerlukan strategi komunikasi internal yang lebih inklusif dan transformatif.

Dalam perspektif teoritis, temuan ini membuktikan bahwa TQM tidak hanya berfungsi sebagai pendekatan teknis, tetapi juga sebagai filosofi organisasi yang menuntut keterlibatan menyeluruh. Konsep *total employee involvement* menjadi relevan karena setiap personel, dari pimpinan hingga staf operasional, memiliki kontribusi dalam menjaga mutu layanan. Literatur internasional menekankan bahwa tanpa keterlibatan penuh, TQM cenderung berhenti pada

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

tataran formalitas (Kerstin et al., 2020). Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan perlunya integrasi nilai mutu dalam budaya organisasi Sidokkes.

Lebih lanjut, penerapan TQM di Sidokkes memperlihatkan adanya perubahan paradigma dari pelayanan reaktif menjadi proaktif. Personel kesehatan tidak lagi menunggu keluhan pasien, melainkan secara aktif melakukan evaluasi kondisi kesehatan anggota Polri dan keluarganya melalui program pemeriksaan rutin. Hal ini mendukung prinsip *continuous improvement* yang dikemukakan oleh Deming (2018) bahwa mutu hanya dapat dijaga jika organisasi konsisten memperbaiki proses sebelum masalah muncul. Oleh karena itu, TQM terbukti efektif dalam mengarahkan SDM pada pola kerja yang lebih preventif dan strategis.

Secara keseluruhan, hasil implementasi TQM dalam pengembangan kompetensi SDM di Sidokkes menegaskan bahwa komitmen kepemimpinan, pelatihan berkelanjutan, evaluasi berbasis indikator, serta integrasi digital merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan. Namun, resistensi budaya dan persepsi administratif masih menjadi tantangan yang perlu diatasi dengan pendekatan kepemimpinan transformasional dan komunikasi organisasi yang efektif. Dengan begitu, hasil penelitian ini sejalan dengan literatur internasional yang menekankan pentingnya kombinasi faktor teknis dan kultural dalam keberhasilan TQM (Leopoldo et al., 2019; OECD, 2023).

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan TQM

Faktor pendukung implementasi TQM di Sidokkes terutama berasal dari kepemimpinan yang visioner dan dukungan regulasi institusional. Kepala Sidokkes secara aktif menginternalisasi prinsip mutu melalui instruksi langsung, program pelatihan, dan pemberian contoh dalam praktik kerja sehari-hari. Faktor ini sejalan dengan temuan Adeng Supriatna et al. (2021) yang menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional menjadi penentu utama keberhasilan pengembangan SDM di lingkungan kepolisian. Dukungan regulasi dari Polri yang mengedepankan akuntabilitas layanan kesehatan turut memperkuat legitimasi penerapan TQM.

Selain kepemimpinan, dukungan teknologi digital menjadi faktor pendukung signifikan. Implementasi rekam medis elektronik dan sistem evaluasi berbasis aplikasi mempercepat alur kerja sekaligus meningkatkan akurasi data. Wawancara dengan staf administrasi menunjukkan bahwa digitalisasi membantu mereka mengurangi beban manual dan lebih fokus pada peningkatan mutu layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian OECD (2023) yang menyatakan bahwa integrasi teknologi digital dalam sistem mutu meningkatkan efisiensi organisasi hingga 30%. Oleh karena itu, digitalisasi dapat dipandang sebagai pilar penting dalam memperkuat TQM di sektor kesehatan kepolisian.

Budaya kerja berbasis disiplin yang melekat dalam organisasi kepolisian juga menjadi faktor pendukung. Staf terbiasa dengan struktur kerja yang jelas, prosedur standar, dan kepatuhan pada instruksi, sehingga penerapan prosedur mutu relatif lebih mudah dilakukan. Namun, disiplin yang bersifat formal ini

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

terkadang justru menjadi hambatan ketika dihadapkan pada prinsip partisipasi aktif dalam TQM. Penelitian Martin et al. (2022) menunjukkan bahwa organisasi dengan kultur hierarkis sering menghadapi dilema antara kepatuhan formal dengan kebutuhan partisipasi kritis dalam perbaikan mutu. Oleh karena itu, transformasi budaya menjadi faktor kunci untuk menyeimbangkan antara disiplin struktural dan partisipasi karyawan.

Faktor penghambat utama penerapan TQM di Sidokkes adalah resistensi terhadap perubahan. Beberapa personel masih merasa enggan mengadopsi sistem evaluasi digital atau berpartisipasi aktif dalam forum mutu. Observasi menunjukkan bahwa tingkat partisipasi dalam diskusi mutu hanya mencapai 60% dari total personel. Hambatan ini serupa dengan temuan Kerstin et al. (2020) yang mengidentifikasi resistensi sebagai masalah umum dalam organisasi layanan kesehatan yang mencoba mengadopsi TQM. Dengan demikian, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk mengurangi resistensi dan meningkatkan keterlibatan.

Keterbatasan anggaran juga menjadi tantangan nyata. Implementasi TQM memerlukan investasi signifikan, baik dalam pelatihan, infrastruktur digital, maupun insentif kinerja. Wawancara dengan pengelola anggaran menunjukkan bahwa alokasi dana sering terbatas, sehingga beberapa program pelatihan tidak dapat dijalankan secara optimal. Hal ini konsisten dengan temuan Leopoldo et al. (2019) bahwa keterbatasan sumber daya menjadi salah satu hambatan struktural yang sering memperlambat adopsi TQM di sektor publik. Oleh karena itu, strategi optimalisasi anggaran dan kolaborasi lintas sektor menjadi penting untuk keberlanjutan program.

Selain faktor finansial, ketidaksesuaian antara sistem reward dan kinerja juga menjadi hambatan. Staf medis yang menunjukkan performa tinggi dalam program mutu tidak selalu memperoleh insentif yang sepadan. Akibatnya, motivasi untuk mempertahankan keterlibatan dalam program mutu cenderung menurun. Temuan ini diperkuat oleh penelitian World Bank (2021) yang menegaskan pentingnya sistem penghargaan yang adil dan transparan dalam menjaga motivasi karyawan pada organisasi berbasis pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan sistem reward berbasis kinerja menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung keberhasilan TQM.

Hambatan lain yang teridentifikasi adalah keterbatasan kompetensi digital sebagian personel. Tidak semua tenaga medis terbiasa dengan penggunaan aplikasi atau sistem digital yang diterapkan. Beberapa di antaranya mengaku membutuhkan pelatihan tambahan agar dapat menggunakan sistem dengan lancar. Hal ini sejalan dengan temuan OECD (2022) yang menunjukkan bahwa literasi digital SDM merupakan faktor pembatas dalam efektivitas transformasi digital berbasis mutu. Dengan demikian, program literasi digital harus diintegrasikan secara sistematis dalam kerangka TQM di Sidokkes.

Meskipun menghadapi berbagai hambatan, faktor pendukung seperti kepemimpinan, budaya disiplin, dan dukungan teknologi tetap menjadi modal utama bagi keberhasilan TQM. Oleh karena itu, strategi keberlanjutan harus

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

diarahkan pada penguatan faktor pendukung sambil memitigasi hambatan yang ada. Dengan pendekatan komprehensif, TQM dapat dioptimalkan sebagai strategi pengembangan SDM yang profesional dan adaptif. Hal ini sejalan dengan kerangka OECD (2023) yang menekankan bahwa keberhasilan manajemen mutu di sektor publik hanya dapat dicapai melalui sinergi faktor pendukung dan mitigasi hambatan secara simultan.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan TQM di Sidokkes memperlihatkan kompleksitas manajemen mutu di sektor kesehatan kepolisian. Analisis ini menegaskan pentingnya strategi adaptif yang melibatkan kepemimpinan transformasional, optimalisasi sumber daya, serta integrasi digital. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkaya literatur internasional tentang dinamika TQM di organisasi dengan struktur hierarkis dan tanggung jawab sosial yang tinggi (Jaca et al., 2018; Martin et al., 2022).

Kontribusi TQM terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan

Penerapan TQM di Sidokkes membawa kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan, baik dari perspektif internal maupun eksternal. Data dokumentasi menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien internal (anggota Polri dan keluarganya) sebesar 15% dalam satu tahun implementasi. Indikator kepuasan meliputi kecepatan layanan, keramahan tenaga medis, dan efektivitas komunikasi. Hal ini sejalan dengan temuan Kerstin et al. (2020) yang menegaskan bahwa penerapan TQM pada lembaga kesehatan berdampak langsung pada peningkatan kualitas interaksi pasien-tenaga medis.

Selain peningkatan kepuasan pasien internal, penerapan TQM juga memperkuat citra Sidokkes di mata masyarakat umum. Kegiatan bakti sosial kesehatan yang dilakukan dengan standar mutu konsisten meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Wawancara dengan masyarakat penerima layanan menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan terasa lebih profesional dan responsif dibandingkan sebelumnya. Hal ini mendukung prinsip *customer focus* dalam TQM yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perbaikan mutu (Goetsch & Davis, 2021).

Dampak positif lainnya terlihat pada peningkatan keterampilan teknis tenaga medis. Program pelatihan yang terintegrasi dalam TQM meningkatkan kemampuan personel dalam menghadapi situasi darurat medis, melakukan prosedur forensik, serta mengelola kasus kesehatan berbasis kepolisian. Observasi menunjukkan adanya peningkatan kecepatan respons medis hingga 25% dalam simulasi darurat yang dilakukan pasca pelatihan. Hal ini mendukung temuan Martin et al. (2022) bahwa pelatihan berbasis kompetensi dalam kerangka mutu meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

Selain keterampilan teknis, TQM juga memperkuat aspek soft skills tenaga medis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga medis lebih percaya diri dalam komunikasi dengan pasien dan keluarga, serta lebih terbuka dalam diskusi tim. Penguatan soft skills ini sesuai dengan temuan World Economic Forum (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi, kolaborasi, dan fleksibilitas adalah

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

kompetensi kunci dalam era digital yang dapat ditingkatkan melalui pendekatan manajemen mutu. Oleh karena itu, TQM tidak hanya meningkatkan kualitas teknis, tetapi juga kualitas interpersonal tenaga medis.

Penerapan TQM juga mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Digitalisasi rekam medis, evaluasi berbasis aplikasi, dan dashboard mutu memungkinkan analisis data yang lebih cepat dan akurat. Hal ini memperkuat kapasitas organisasi dalam mengambil keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*). Penelitian OECD (2023) menegaskan bahwa digitalisasi sistem mutu mempercepat siklus *continuous improvement* dengan memberikan umpan balik real-time. Dengan demikian, integrasi digital menjadi kontribusi penting dalam memperkuat layanan kesehatan Sidokkes.

Dalam jangka panjang, kontribusi TQM diproyeksikan meningkatkan daya saing organisasi. Sidokkes yang berhasil membangun sistem mutu akan memiliki kapasitas adaptif lebih tinggi dalam menghadapi tantangan kesehatan di masa depan, seperti pandemi atau bencana massal. Hal ini sejalan dengan konsep *dynamic capability* yang dikemukakan oleh Leopoldo et al. (2019), di mana manajemen mutu berbasis SDM menjadi landasan penting bagi ketahanan organisasi. Oleh karena itu, TQM berperan strategis tidak hanya pada kualitas layanan sehari-hari, tetapi juga pada keberlanjutan jangka panjang institusi.

Namun, kontribusi TQM juga perlu dilihat secara kritis. Beberapa indikator peningkatan mutu belum merata di seluruh lini layanan. Misalnya, meskipun kepuasan pasien meningkat, beban administratif digital masih dirasakan berat oleh sebagian staf. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi TQM masih membutuhkan penguatan melalui strategi pendampingan dan penyederhanaan proses digital. Temuan ini mempertegas pandangan OECD (2022) bahwa transformasi mutu berbasis digital memerlukan tahapan adaptasi yang inklusif agar tidak menimbulkan kesenjangan kompetensi.

Secara keseluruhan, kontribusi TQM terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di Sidokkes dapat dilihat dari tiga aspek utama: peningkatan kepuasan pengguna, penguatan kompetensi teknis dan interpersonal tenaga medis, serta akselerasi transformasi digital. Meskipun terdapat tantangan dalam konsistensi implementasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis kepolisian. Dengan demikian, temuan ini memperkaya literatur internasional tentang relevansi TQM di sektor kesehatan publik yang kompleks dan berorientasi sosial (Deming, 2018; World Economic Forum, 2023).

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) di Seksi Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Resor Kota Jambi dan Batanghari terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui penguatan kepemimpinan transformasional, pelatihan berkelanjutan, sistem evaluasi berbasis indikator, dan integrasi teknologi digital. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa faktor

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

pendukung seperti disiplin organisasi dan dukungan regulasi mempercepat internalisasi budaya mutu, sementara hambatan berupa resistensi perubahan, keterbatasan anggaran, dan kesenjangan literasi digital perlu dikelola secara adaptif. Temuan ini sejalan dengan literatur internasional yang menegaskan bahwa keberhasilan TQM ditentukan oleh sinergi antara aspek teknis, kultural, dan digital, sehingga TQM dapat diposisikan tidak hanya sebagai instrumen manajerial, tetapi juga sebagai paradigma strategis untuk membangun SDM yang profesional, adaptif, dan berdaya saing global.

DAFTAR RUJUKAN

Adeng Supriatna, A., Sari, N., & Mahfud, T. (2021). The influence of leadership, work motivation, work discipline, and job satisfaction on personnel performance in the Regional Police Human Resources Bureau of Southeast Sulawesi. *International Journal of Social Science and Human Research, 4*(12), 3485–3492. https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i12-58

Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis*. MIT Press.

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2021). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (9th ed.). Pearson.

ISO. (2020). *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. International Organization for Standardization.

Jaca, C., Viles, E., Paipa-Galeano, L., Santos, J., & Mateo, R. (2018). Quality management practices and their impact on innovation performance. *European Journal of Innovation Management, 21*(2), 274–293. https://doi.org/10.1108/EJIM-03-2017-0033

Kerstin, H., Graf, M., & Pinter, A. (2020). Moving towards a competence center for geriatric medicine and care: Quality management and human resource management as major support factors. *International Journal of Integrated Care, 20*(3), 1–10. https://doi.org/10.5334/ijic.5432

Leopoldo, L., Martínez-Costa, M., & Martínez-Lorente, Á. R. (2019). The role of human resource-related quality management practices in new product development: A dynamic capability perspective. *International Journal of Operations & Production Management, 39*(5), 547–566. https://doi.org/10.1108/IJOPM-02-2018-0080

Martin, J., Dahlgaard-Park, S. M., & Kahl, C. (2022). Towards a quality management competence framework: Exploring needed competencies in quality management. *Total Quality Management & Business Excellence, 33*(7–8), 756–772. https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1713085

Oakland, J. S. (2021). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (5th ed.). Routledge.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). *Digital transformation in the public sector: Building inclusive digital capacity*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/efc3f40c-en

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Quality and productivity in public service delivery*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/0e8b1cb5-en

World Bank. (2021). *World development report 2021: Data for better lives*. World Bank. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1619-4

World Economic Forum. (2023). *The future of jobs report 2023*. World Economic Forum.

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Abdi Setiawan, Mukhtar Latif, Muhammad Taridi