

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM
PEMERIKSAAN KESEHATAN JAMAAH HAJI DI PUSKESMAS
PIYUNGAN KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Strata I**

**Oleh:
MAHMUD ROIS
NIM 14240059**

**Pembimbing:
Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 196405122000032007**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1492/Un.02/DD/PP.05.3/08/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PEMERIKSAAN
KESEHATAN JAMAAH HAJI DI PUSKESMAS PIYUNGAN KABUPATEN
BANTUL TAHUN 2017**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Mahmud Rois**
NIM/Jurusan : **14240059/MD**
Telah dimunaqasyahkan pada : **Kamis, 16 Agustus 2018**
Nilai Munaqasyah : **90,34 (A -)**

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji II,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002

Penguji III,

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 21 Agustus 2018
Dekan,



Dra. Hj. Nurjannah, M.Si
NIP 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 5528
Yogyakarta 55281 email: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Mahmud Rois
NIM : 14240059
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : **Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2017.**

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Agustus 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah,

Pembimbing



Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP. 196405122000032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mahmud Rois
NIM : 14240059
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017**, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarism* dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Mahmud Rois
NIM: 14240059

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada Allah SWT, karya kecil ini kupersembahkan sebagai rasa terimakasih untuk:

Almamaterku tercinta
Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب (٨)

(5) Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (6) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (7) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (8) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap

(QS. Asy-Syarh: 5-8)¹

¹ Al-Qur'an, 94:5-8, Pustaka Al-Mubin, hlm. 596.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi dengan judul “Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017” ini dapat peneliti selesaikan.

Proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian wahyudi, MA., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dra. Hj. Mikhriani, M.M., selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan waktu luang pengarahan, dan saran hingga skripsi ini selesai.
5. Dr. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
6. Dosen jurusan Manajemen Dakwah, yang telah begitu banyak membagi ilmunya.

7. Nur Hidayati selaku Staf TU jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Dokter Abednego Dani Nugroho, selaku Sekretaris Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten Bantul yang telah membantu penelitian ini.
9. Dokter Maulana Akbar, selaku Koordinator Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Puskesmas Piyungan yang telah membantu penelitian ini.
10. Romyandri Astuti Suratman, Sugeng Widodo dan Apta Pratisara Kadarisman selaku jamaah haji Kecamatan Piyungan yang telah membantu dalam penelitian ini.
11. Orang tua tercinta Bapak Muslimin dan Ibu Furiyah, terima kasih atas semua kerja keras, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan do'a yang tiada henti engkau berikan. Semoga seluruh jerih payah bapak dan ibu dapat dibalas oleh Allah SWT dengan kesehatan dan kebahagiaan yang tak pernah ada putusnya.
12. Adikku Viki Anisah dan Muhammad Khakam Aufa, terimakasih atas dukungan, semangat, dan selalu memberikan hiburannya setiap saat.
13. Sahabatku (Ence Sopyan, Yusuf Inawan Al-haq, Samsudin, Deni Arif Wiardi), yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan kebersamaan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman FT-IPMADA 2014 yang telah berjuang bersama-sama, terima kasih atas kenang-kenangan dan nasehat yang dibagi kepada peneliti.
15. Keluarga besar PK IMM Dakwah yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada peneliti.

16. Teman-teman FORSIMBA (Forum Silaturahmi Mahasiswa Batang di Yogyakarta) yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
17. Teman-teman KKN (Faqih, Ari, Adit, Ima, Nur, Yessi, Sibad, Isti dan Tari), yang telah memberikan do'a bagi peneliti.
18. Teman-teman kontrakan (Ramadhan, Jamal, Fatah, Ahyan), yang selalu memberikan semangat bagi peneliti.
19. Seluruh civitas akademik UIN Sunan Kalijaga yang membantu mengembangkan keilmuan dan pengetahuan bagi peneliti
20. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi

Akhirnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik peneliti maupun pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal 'Aalamiin.

Yogyakarta, 7 Agustus 2018

Mahmud Rois

ABSTRAK

Mahmud Rois (14240059), Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

Penelitian ini mengangkat rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi, yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penegasan kesimpulan, dengan tujuan untuk menyatukan data-data yang peneliti kumpulkan tentang penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul sudah menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Dibuktikan dengan adanya unsur dan prinsip *TQM* yang diterapkan pada pemeriksaan kesehatan seperti fokus pada jamaah haji, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, adanya pendidikan dan pelatihan terhadap petugas pemeriksa kesehatan. Akan tetapi unsur-unsur *TQM* ini masih belum dilaksanakan secara maksimal, seperti obsesi terhadap kualitas yaitu kurang lengkapnya peralatan kesehatan (alat *rontgen*) saat pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sehingga pelaksanaan pemeriksaan kesehatannya kurang efektif.

Kata kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji dan Puskesmas Piyungan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kajian Pustaka	8
G. Kerangka Teori.....	12
H. Metode Penelitian	22
I. Sistematika Pembahasan	29

BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA

A. Sejarah Puskesmas Piyungan	31
B. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	32
C. Fungsi Puskesmas	35
D. Azas Penyelenggaraan Puskesmas	36
E. Pelayanan Puskesmas	36
F. Visi dan Misi Puskesmas Piyungan	37
G. Motto Puskesmas Piyungan	37
H. Tata Nilai Puskesmas Piyungan	38
I. Kebijakan Mutu Puskesmas Piyungan	38
J. Struktur Organisasi Puskesmas Piyungan	39
K. Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten Bantul	40
L. Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Puskesmas Piyungan.....	41

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Prinsip <i>Total Quality Management (TQM)</i>	42
1. Kepuasan Pelanggan	42
2. Respek Terhadap Setiap Orang.....	44
3. Manajemen Berdasarkan Fakta.....	46
4. Perbaikan Berkesinambungan.....	49
B. Unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	50
1. Fokus Pada Pelanggan	50
2. Obsesi Terhadap Kualitas	53
3. Pendekatan Ilmiah	55

4. Komitmen Jangka Panjang	57
5. Kerja Sama Tim	59
6. Perbaikan Sistem yang Berkesinambungan	62
7. Pendidikan dan Pelatihan	63
8. Kebebasan yang Terkendali	65
9. Kesatuan Tujuan	66
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	68
C. Metode <i>Total Quality Management (TQM)</i>	69
1. Perencanaan (<i>Plan</i>)	69
2. Melaksanakan Rencana (<i>do</i>)	71
3. Memeriksa atau Meneliti Hasil yang Dicapai (<i>check</i>).....	73
4. Melakukan Tindakan Penyesuaian Bila Diperlukan (<i>action</i>).....	74
D. Tabel <i>Total Quality Management (TQM)</i>	77
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	27
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Susunan Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten Bantul	41
Tabel 2.2 Susunan Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Puskesmas Piyungan.....	42
Tabel 2.3 Tabel <i>Total Quality Management</i>	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Peneliti berupaya memperjelas arah dan batas penelitian serta menghindari kesalahan dalam pembahasan skripsi yang berjudul “Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017”, maka akan dijelaskan beberapa istilah yang terkandung didalamnya, sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya), penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²

Analisis yang dimaksud oleh peneliti adalah melakukan penilaian secara kritis terhadap suatu masalah, kemudian menguraikan atau menginterpretasikan hasil penilaian tersebut untuk mengambil suatu kesimpulan.

² Sri Sukei Adiwimarta, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 43.

2. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan di waktu yang akan datang.³

Total Quality Management (TQM) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan peningkatan mutu kesehatan yang diberikan oleh tim penyelenggara kesehatan haji terhadap jamaah haji dengan terencana dan terstruktur serta melibatkan seluruh elemen organisasi secara komprehensif.

3. Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji

Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji adalah rangkaian kegiatan penilaian status kesehatan jamaah haji yang diselenggarakan secara komprehensif.⁴

Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan pemeriksaan kesehatan dan pembinaan kesehatan jamaah haji yang dilakukan oleh tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan.

³ Soewarso Hardjosoedarmo, *Dasar-Dasar Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 1997), hlm. 2.

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 tentang *Istitaah Kesehatan Jamaah Haji*, pasal 1 ayat (4), hlm. 4.

4. Puskesmas Piyungan

Puskesmas Piyungan adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Piyungan. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.⁵

Berdasarkan penegasan-penegasan istilah, maka yang dimaksud judul Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017 adalah penelitian tentang penerapan *TQM* melalui kualitas pelayanan dan peningkatan mutu dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang diberikan tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan kepada calon jamaah haji.

B. Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.⁶ Menurut Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97 dijelaskan bahwa mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang mampu

⁵ Dokumentasi laporan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul tahun 2017, hlm.12.

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, pasal 1 ayat (1), hlm. 2.

(*istitaah*) mengadakan perjalanan ke *Baitullah*.⁷ *Istitaah* menjadi hal penting dalam pelaksanaan ibadah haji, yang dalam Fiqih Islam, *istitaah* (termasuk *istitaah* kesehatan) dinyatakan sebagai salah satu syarat wajib untuk melaksanakan ibadah haji.

Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji agar jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁸ Pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada jamaah haji, bukan hanya yang bersifat umum, tetapi juga yang bersifat kesehatan. Penyelenggaraan kesehatan haji merupakan kesatuan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan kepada jamaah haji sejak di tanah air, dan selama di Arab Saudi.

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang penuh dengan aktivitas fisik, untuk itu diperlukan suatu kondisi kesehatan fisik prima agar setiap kegiatan ritual haji dapat dilaksanakan dengan sempurna. Kesehatan jamaah menjadi sangat penting, baik sebelum berangkat, selama melaksanakan ibadah haji, dan kembali ke tanah air.⁹ Kegiatan penyelenggaraan kesehatan yang penting dan strategis salah satunya adalah serangkaian upaya kegiatan melalui program pemeriksaan dan pembinaan kesehatan haji agar terpenuhinya

⁷ Al-Qur'an, 3:97, *Lajnah Pentashih Mushaf Al-Quran Departemen Agama Republik Indonesia*, (Banten: Kalim), hlm. 63.

⁸ *Ibid.*, pasal 3.

⁹ Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis bagi Jamaah Haji*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. xv.

kondisi *istitaah* kesehatan (kemampuan kesehatan jamaah haji untuk melakukan serangkaian aktivitas rukun dan wajib haji). Penyelenggaraan kesehatan haji menuju *istitaah* kemudian diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 15 Tahun 2016 tentang *Istitaah* Kesehatan Jamaah Haji.

Jumlah calon jamaah haji terus meningkat setiap tahunnya, sehingga waktu tunggu untuk berangkat ke tanah suci semakin lama. Banyak jamaah haji yang tidak bisa berangkat menunaikan ibadah haji karena kondisi kesehatan yang tidak mendukung ataupun memiliki resiko tinggi untuk diberangkatkan ke tanah suci.

Permasalahan kesehatan haji selalu dihadapi oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji tiap tahunnya. Tahun 2016 jamaah haji resiko tinggi mencapai 104.030 jamaah (67%) dari 156.186 total jamaah haji reguler. Sementara jumlah jamaah yang wafat mencapai 342 jamaah. Penyakit penyebab wafat antara lain *cardiovaskuler* (jantung dan pembuluh darah) 53%, pernafasan 27%, sirkulasi darah 3%, *neoplasma* ganas (kanker) 4%, infeksi dan parasit 4%, *endokrin*, nutrisi, *metabolik* 4%, dan lainnya 5%.¹⁰

Tahun 2017, calon jamaah haji di Yogyakarta mencapai 3.174 jamaah. Jumlah tersebut 70% berusia 50 tahun ke atas dan masuk kategori resiko tinggi. Sebagian besar jenis penyakit resiko tinggi yaitu menderita penyakit *cardiovaskuler* (jantung dan pembuluh darah), dan menderita penyakit

¹⁰ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "*Laporan Kinerja Pusat Kesehatan haji Tahun 2016*", <http://www.depkes.go.id/resources/download/LAKIP2017/6%20LKj%20Es%20%202016/8%20LKj%20Es%20%20Sesjen/12%20LKj%20Puskeshaji%20Tahun%202016.pdf>, diakses pada tanggal 3 Januari 2018, pukul 14.17 WIB.

metabolik (diabetes mellitus). Hasil pengukuran kebugaran, 30% calon jamaah haji memiliki tingkat kebugaran baik dan baik sekali, 50% calon jamaah haji memiliki tingkat kebugaran cukup, dan 20% calon jamaah haji yang hadir memiliki tingkat kebugaran kurang dan kurang sekali.¹¹

Calon jamaah haji di Kabupaten Bantul berjumlah 1.023 jamaah. Rata-rata usia calon jamaah haji antara 40-50 tahun. Terdapat 4 jamaah haji yang batal berangkat, 2 jamaah karena tidak mencapai *istitaah* kesehatan, 1 jamaah karena meninggal dunia, dan 1 jamaah karena kecelakaan sehingga masih menjalani perawatan dokter. Hal ini menuntut perhatian serius dari petugas penyelenggara ibadah haji untuk mendampingi dari sisi kesehatan dan mendukung kesempurnaan ibadah calon jamaah haji.¹²

Pelaksanaan haji tahun 2017 Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami penurunan angka kematian jamaah sebesar 0,01% dari tahun 2016 dengan kuantitas jamaah yang lebih banyak pada tahun 2017. Terdapat 3.174 jamaah haji yang diberangkatkan ada 5 jamaah yang wafat, 4 jamaah wafat di tanah suci dan 1 jamaah wafat saat perjalanan kembali ke tanah air.¹³

Pelayanan kesehatan jamaah haji menjadi faktor penting dalam persiapan keberangkatan jamaah untuk menunaikan ibadah haji dengan kondisi fisik yang prima. Dibutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas

¹¹ <http://www.puskeshaji.depkes.go.id/news/315/SOSIALISASI-HAJI-SEHAT--KOTA-YOGYAKARTA-7-MARET-2017>, diakses pada 8 Maret 2018, pukul 00.25 WIB.

¹² <http://bantul.kemenag.go.id/kemenag/daftar-berita-2/644-1019-jamaah-haji-dilepas-bupati-bantul-4-orang-batal-berangkat.html>, diakses pada tanggal 9 Maret 2018, pukul 00.20 WIB.

¹³ <https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/berita/jamaah-haji-sakit-di-arab-saudi-telah-tiba-di-yogyakarta>, diakses pada tanggal 9 Maret 2018, pukul 00.20 WIB.

agar calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan ketentuan *syari'at* Islam dan untuk meminimalisir angka kematian di Arab Saudi. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.¹⁴

Ditemukan suatu terobosan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas produk atau jasa yakni *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* dapat didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*Continous Performance Improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.¹⁵ *Total Quality Management (TQM)* tidak hanya diterapkan pada organisasi yang berorientasi pada keuntungan (*Profit Oriented*), lembaga yang berbasis *non profit* juga menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

Peneliti mengambil salah satu subjek penelitian yaitu Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul. Peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis sebuah penelitian dengan judul: “Analisis *Total Quality*

¹⁴ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 4.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 5.

Management (TQM) dalam Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul Tahun 2017.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan tahun 2017?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan tahun 2017.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperkaya khazanah keilmuan tentang ilmu manajemen khususnya di jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Piyungan kepada jamaah haji.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan dengan penelitian lain, maka peneliti meninjau pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang

telah dibuat sehingga dapat dijadikan pertimbangan maupun pembeda dengan penelitian ini :

Jurnal Snezana Topalovic dengan judul “*The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction*” pada tahun 2014. Tujuan penelitian ini difokuskan untuk menguji sikap nasabah korporasi terhadap berbagai elemen yang menerapkan proses *TQM*, yang disediakan oleh bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen, kesopanan, dan tanggung jawab manajemen puncak terhadap pelanggan kami sebagai faktor kepuasan yang signifikan. Hasil studi membantu manajer bank untuk mengidentifikasi elemen kualitas yang perlu ditingkatkan, untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan bisnis mereka.¹⁶

Jurnal Emad A. Al Ashdaifat, PhD dengan judul “*Implementation of Total Quality Management in Hospitals*” pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 70% dari perbedaan dalam penerapan *TQM* dapat dicapai dengan mengikuti prinsip-prinsip *TQM*. Prinsip-prinsip ini meliputi perbaikan terus menerus, kerja tim, pelatihan, komitmen manajemen puncak dan fokus pelanggan. Perbaikan terus menerus merupakan faktor yang paling signifikan dalam menerapkan prinsip-prinsip *TQM*. *TQM* diimplementasikan di rumah sakit Yordania pada tingkat kurang dari 60%. Prinsip yang paling banyak

¹⁶ Snezana Topalovic, *The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction*, *Procedia Technology* 19 (2015), hlm. 1016–1022.

diimplementasikan adalah fokus pelanggan, dan yang paling sedikit diimplementasikan adalah perbaikan terus-menerus.¹⁷

Jurnal Brian R. Lamato, Arrazi Bin Hasan Jan, Merlyn Mourah Karuntu dengan judul “Analisis *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara”. Tujuan penelitian untuk mengkaji pengaruh *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta melibatkan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial secara simultan maupun parsial pada perusahaan PT. Asegar Murni Jaya, Desa Tumulung Kabupaten Minahasa Utara. Hasil penelitian yaitu: (*TQM*): fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. (*TQM*) yang terdiri dari (1) Fokus pada pelanggan, (2) Perbaikan berkesinambungan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan *Total Quality Management* yang terdiri dari: (1) Pendidikan dan pelatihan, dan (2) Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.¹⁸

Jurnal Sudirman Hasan dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa”. Hasil penelitian

¹⁷ Emad A. Al Ashdaifat, *Implementation of Total Quality Management in Hospitals*, Journal of Taibah University Medical Sciences (2015) 10 (4), hlm. 461-466.

¹⁸ Brian R. Lamato, dkk., *Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara*, Jurnal EMBA, Vol. 5 No. 2 (Juni 2017), hlm. 423-432.

menyimpulkan bahwa implementasi nilai *Total Quality Management (TQM)* dalam pengelolaan wakaf di Dompot Dhuafa dapat dikatakan relatif maju karena perhatian lembaga ini kepada pelanggan, baik eksternal maupun internal, cukup bagus. Begitu juga dalam hal perbaikan proses dan keterlibatan total, Dompot Dhuafa menunjukkan semangat perbaikan yang terencana dan terstruktur serta melibatkan semua elemen organisasi secara komprehensif.¹⁹

Skripsi Linda Meliana yang berjudul “Analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016”. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelayanan bagi jamaah haji telah dilakukan dengan baik sebagaimana standar yang telah ditetapkan. Namun dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen belum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Pusat.²⁰

Skripsi Hidayatul Mardiyah yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan, prinsip, unsur-unsur dan manfaat *TQM* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Tursina dan mengetahui pengaruh *TQM* itu

¹⁹ Sudirman Hasan, *Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, Ahkam: Vol. XII. No. 1 (Januari 2012), hlm. 91-98.

²⁰ Linda Meliana, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. ix.

sendiri pada peningkatan jumlah jamaah umroh di PT. Tursina. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi *Total Quality Management* pada PT. Tursina sudah diterapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip *TQM* yakni kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Dan juga *TQM* ini berpengaruh pada peningkatan jumlah jamaah di PT. Tursina. Selain itu PT. Tursina pun telah menjalankan usaha biro perjalanan ibadah umroh ini sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh.²¹

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, membuktikan bahwa penelitian tentang analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017 belum pernah diteliti, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

G. Kerangka Teori

1. *Total Quality Management (TQM)*

a. Pengertian *Total Quality Management (TQM)*

Para tokoh dan ahli dalam bidang *Total Quality Management (TQM)* mengungkapkan pengertian *Total Quality Management (TQM)* diantaranya sebagai berikut:

²¹ Hidayatul Mardiyah, *Implementasi Total Quality Management (TQM) melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta*, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hlm. i.

Menurut Santosa yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam buku *Total Quality Management, Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²²

Menurut Vincent Gaspersz, *TQM* sebagai suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.²³

Menurut Amin Widjaja Tunggal, *TQM* dapat didefinisikan sebagai mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, yang penting bagi pelanggan.²⁴

Menurut Greg Bounds yang dikutip oleh Mulyadi dalam buku *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, *TQM* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk

²² Fandy Tjiptono dan Anastasia diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

²³ Vincent, *Total Quality Management*, hlm. 5.

²⁴ Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu pengantar (Total Quality Management)*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 9.

meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.²⁵

Menurut Edward Salis, *TQM* adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.²⁶

Menurut peneliti *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan peningkatan mutu sebagai strategi usaha dengan terencana dan terstruktur serta melibatkan seluruh elemen organisasi secara komprehensif.

b. Prinsip dan unsur pokok dalam *Total Quality Management (TQM)*

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuing dan Christopher, 1993), ada empat prinsip utama dalam *TQM*. Keempat prinsip tersebut adalah:²⁷

1) Kepuasan pelanggan

Konsep mengenai kualitas dan pelanggan didalam *TQM* diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan meliputi pelanggan internal dan

²⁵ Mulyadi, *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, (Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta, 2000), hlm. 10.

²⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 76.

²⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia diana, *Total Quality Management*, hlm. 13.

pelanggan eksternal. Segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan, termasuk didalamnya ada aspek harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar juga kepuasan pelanggan.

2) Respek terhadap setiap orang

Setiap karyawan didalam perusahaan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

3) Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen

dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Konsep kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi, sehingga manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4) Perbaikan berkesinambungan

Perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Sedangkan unsur utama *TQM* menurut (Goetsch dan Davis, 1994) yang dikutip oleh Rudy Prihantoro dalam bukunya yang berjudul Konsep Pengendalian Mutu adalah sebagai berikut:²⁸

1) Fokus pada pelanggan

Pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan penentu dalam proses *TQM*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan

²⁸ Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 77-80.

kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2) Obsesi terhadap kualitas

Penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal, sehingga organisasi yang menerapkan *TQM* harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan pelanggan.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam menerapkan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan atau pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

4) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis, untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru. Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *TQM* dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerja sama tim (*teamwork*)

Kerja sama tim, kemitraan dan hubungan didalam *TQM* harus dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

6) Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem. Sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang dalam perusahaan diharapkan dan didorong untuk terus belajar agar dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Unsur tersebut dapat meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

9) Kesatuan tujuan

Perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan agar setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti.

c. Metode *Total Quality Management (TQM)*

Metode *TQM* menurut Edwards Deming adalah Siklus Deming (*Deming Cycle*), yaitu metode yang dikembangkan untuk menghubungkan antara operasi dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua bagian dalam perusahaan (riset, desain, operasi, dan pemasaran) secara terpadu dan sinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁹

Siklus Deming terdiri dari empat komponen utama yaitu PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Penjelasan dari setiap komponen PDCA adalah sebagai berikut:³⁰

a) Perencanaan (*plan*)

Mengembangkan rencana perbaikan merupakan langkah setelah dilakukan pengujian ide perbaikan masalah. Rencana perbaikan disusun berdasarkan prinsip 5-W (*what, why, who, when, dan where*) dan 1-H (*how*), yang dibuat secara jelas dan terinci serta menetapkan sasaran target yang harus dicapai. Penetapan

²⁹ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 31.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 143.

sasaran dan target harus memperhatikan prinsip SMART (*specific, measurable, attainable, reasonable dan time*).

b) Melaksanakan rencana (*do*)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat dicapai.

c) Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*check*)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Alat atau piranti yang digunakan dalam memeriksa adalah pareto diagram, histogram, dan diagram kontrol.

d) Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*action*)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis di atas. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru, guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

2. Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.15 Tahun 2016³¹

a. Pengertian pemeriksaan kesehatan jamaah haji

Pemeriksaan kesehatan jamaah haji adalah rangkaian kegiatan penilaian status kesehatan jamaah haji yang diselenggarakan secara komprehensif.

b. Pelaksanaan *istitaah* kesehatan jamaah haji

Pemeriksaan kesehatan dilakukan sebagai dasar pelaksanaan pembinaan kesehatan jamaah haji. Dalam rangka penyelenggaraan *istitaah* kesehatan jamaah haji, dinas kesehatan kabupaten/kota membentuk tim penyelenggara kesehatan haji di wilayahnya. Tim penyelenggara kesehatan jamaah haji ini melakukan pemeriksaan kesehatan dan pembinaan kesehatan jamaah haji di puskesmas atau rumah sakit yang ditunjuk.

Pemeriksaan kesehatan jamaah haji meliputi 3 tahap, yaitu:

- 1) Tahap pertama, pemeriksaan kesehatan tahap pertama dilaksanakan oleh Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten/Kota di puskesmas dan/atau rumah sakit pada saat jamaah haji melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi
- 2) Tahap kedua, pemeriksaan kesehatan tahap kedua dilaksanakan oleh Tim Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota di puskesmas

³¹ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 tentang *Istitaah Kesehatan Jamaah Haji*, pasal 1 ayat (3), hlm. 3-10.

dan/atau rumah sakit pada saat pemerintah telah menentukan kepastian keberangkatan jamaah haji pada tahun berjalan.

- 3) Tahap ketiga, pemeriksaan kesehatan tahap ketiga dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi Bidang Kesehatan di embarkasi pada saat jamaah haji menjelang pemberangkatan.

Pembinaan *istitaah* kesehatan haji terdiri atas:

- 1) Pembinaan *istitaah* kesehatan jamaah haji masa tunggu, pembinaan kesehatan ini dilakukan setelah memperoleh nomor porsi.
- 2) Pembinaan *istitaah* kesehatan jamaah haji masa keberangkatan, pembinaan kesehatan ini dilakukan kepada jamaah haji yang akan berangkat pada tahun berangkat.

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial, dan tindakan.³²

³² M. Junaidi Ghony & Fauzan A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017), hlm. 25.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah informan yang menjadi sasaran masalah yang diteliti sebagai sumber informasi. Informan yang akan memberikan informasi yaitu sekretaris tim penyelenggara kesehatan haji Kabupaten Bantul, koordinator tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan, dan jamaah haji.
- b. Objek penelitian adalah yang menjadi titik fokus perhatian dari penelitian. Fokus penelitian ini yaitu analisis penerapan *TQM* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³³ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah sekretaris tim penyelenggara kesehatan haji Kabupaten Bantul, koordinator tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan, dan jamaah haji.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 62.

atau dokumen.³⁴ Peneliti dapat memiliki data sekunder berupa dokumentasi, literatur, dokumen-dokumen resmi yang dimiliki oleh Puskesmas Piyungan.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Sedangkan macam-macam teknik pengumpulan data ada tiga yaitu:

a. Observasi

Observasi menurut Nasution yang dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.³⁵

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017. Cara kerja metode observasi yaitu peneliti akan melakukan pengamatan dan peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan lembaga

³⁴ *Ibid*, hlm. 62.

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 226.

secara langsung (observasi non partisipan) objek yang dituju guna mendapatkan data yang sesuai dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁶

Jenis wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara semi struktur, yaitu wawancara untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal.³⁷ Peneliti menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian informasi yang diperoleh diperdalam untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

Wawancara dilakukan dengan alat bantu *interview guide*, buku catatan, dan *handphone* untuk merekam proses wawancara yang dilakukan. Informan yang akan di wawancarai yaitu sekretaris tim penyelenggara kesehatan haji Kabupaten Bantul, koordinator tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan, dan jamaah haji. Wawancara digunakan untuk menggali informasi dan mengetahui secara mendalam mengenai analisis penerapan *TQM* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 116.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 190.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif.³⁸ Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dan bukti berupa foto, gambar, catatan, jurnal, majalah, arsip, dan data dokumen lainnya terkait analisis penerapan *TQM* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

5. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).³⁹ Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas (*credibility*). Uji kredibilitas dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:⁴⁰

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negatif
- f. *Membercheck*.

³⁸ Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, hlm. 86.

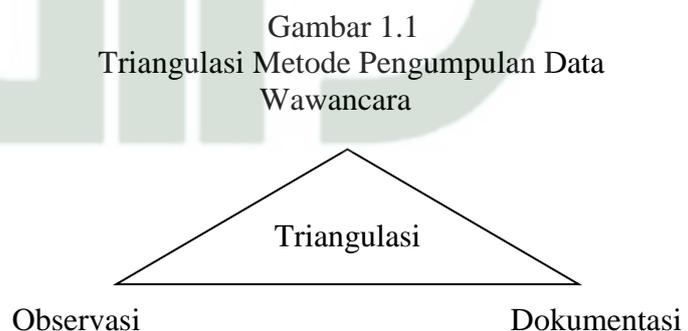
³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hlm. 231.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm.270.

Uji Kredibilitas memiliki enam cara, namun peneliti hanya menggunakan dua cara yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data. Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, sedangkan triangulasi pengumpulan data yakni dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara yang berbeda.

a. Triangulasi metode pengumpulan data

Triangulasi metode yaitu metode yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti dapat menggunakan metode wawancara bebas dan terstruktur. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.



b. Triangulasi sumber data

Selain melalui wawancara, dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participan observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, dan gambar atau foto.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data
Sekretaris Tim Penyelenggara Kesehatan Haji
Kabupaten Bantul



6. Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan & Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moleong merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.⁴¹ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:⁴²

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 248.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, hlm. 246-253.

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, memberkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian data

Display data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan.

c. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diperlukan untuk mempermudah pemahaman dan penyusunan skripsi, sistematika pembahasan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Gambaran umum, berisi tentang sejarah Puskesmas Piyungan, prinsip penyelenggaraan puskesmas, fungsi puskesmas, azas penyelenggaraan puskesmas, pelayanan, visi dan misi, motto, tata nilai, kebijakan mutu, dan struktur organisasi Puskesmas Piyungan, tim penyelenggara kesehatan haji Kabupaten Bantul, tim penyelenggara kesehatan haji Puskesmas Piyungan.

BAB III: Pembahasan tentang penerapan *TQM* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017.

BAB IV: Penutup, yang berisi kesimpulan penelitian, saran-saran. Pada penulisan proposal ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis *Total Quality Management (TQM)* dalam pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul tahun 2017, peneliti menyimpulkan bahwa Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul sudah menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Dibuktikan dengan adanya unsur dan prinsip *TQM* yang diterapkan pada pemeriksaan kesehatan seperti fokus pada jamaah haji, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, adanya pendidikan dan pelatihan terhadap petugas pemeriksa kesehatan.

Bentuk indikasi lain diterapkannya *TQM* adalah adanya kerja sama antar petugas maupun lembaga, kemudian adanya perbaikan berkesinambungan yaitu pemeriksaan kesehatan tahun 2017 dilakukan lebih awal, sehingga pembinaan kesehatan jamaah haji lebih panjang. Akan tetapi unsur-unsur *TQM* ini masih belum dilaksanakan secara maksimal, seperti obsesi terhadap kualitas yaitu kurang lengkapnya peralatan kesehatan (alat *rontgen*) saat pemeriksaan kesehatan jamaah haji, sehingga pelaksanaan pemeriksaan kesehatannya kurang efektif.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dalam pelaksanaan pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul dan bukan bermaksud untuk mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kedepan. Maka ada beberapa saran yang penting untuk ditindak lanjuti kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul
 - a. Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul harus lebih maksimal dalam menerapkan prinsip dan unsur *TQM* dalam meningkatkan pelayanan saat pemeriksaan kesehatan jamaah haji.
 - b. Puskesmas Piyungan harus lebih maksimal dalam berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan saat pemeriksaan kesehatan jamaah haji, seperti alat *rontgen* agar pelaksanaan pemeriksaan kesehatan lebih efektif.
2. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk ditindaklanjuti pada konsentrasi atau perspektif lain yang berkaitan, khususnya pada bidang *Total Quality Management (TQM)*, karena dalam peningkatan mutu pelayanan tiap tahunnya memiliki masalah dan tantangan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adiwimarta, Sri Sukesi, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ghony, M. Djunaidi, dan Fauzan Al-Manshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Arruz Media, 2017.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, *Dasar-Dasar Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 1997.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2009.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mulyadi, *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta, 2000.
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Prihantoro, Rudy, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Tiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2007.

Tjiptono, Fandy, *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis, 2009

Widjaja Tunggal, Amin, *Manajemen Mutu Terpadu Suatu pengantar (Total Quality Management)*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.

Zein, Umar, *Kesehatan Perjalanan Haji Pedoman Praktis bagi Jamaah Haji*, Jakarta: Prenada Media, 2003.

B. Skripsi dan Jurnal

Al Ashdaifat, Ernard A., PhD, *Implementation of Total Quality Management in Hospitals*, Journal of Taibah University Medical Sciences (2015) 10 (4), 461-466.

Hasan, Sudirman, *Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa*, Ahkam: Vol. XII. No. 1 (Januari 2012).

Lamato, Brian R. dkk., *Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung Kab. Minahasa Utara*, Jurnal EMBA, Vol. 5 No. 2 Juni 2017, Hal. 423–432.

Mardiyyah, Hidayatul, *Implementasi Total Quality Management (TQM) melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta*, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

Meliana, Linda, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

Topalovic, Snezana, *The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction*, Procedia Technology 19 (2015) 1016–1022.

C. Peraturan/Undang-Undang

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 tentang *Istitaah Kesehatan Jemaah Haji*, pasal 1 ayat (3).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, pasal 1 ayat (1).

D. Internet

<http://bantul.kemenag.go.id/kemenag/daftar-berita-2/644-1019-jemaah-haji-dilepas-bupati-bantul-4-orang-batal-berangkat.html>, diakses pada tanggal 9 Maret 2018, pada pukul 00.20 WIB.

<http://www.puskeshaji.depkes.go.id/news/315/SOSIALISASI-HAJI-SEHAT--KOTA-YOGYAKARTA-7-MARET-2017>, diakses pada 8 Maret 2018, pada pukul 00.25 WIB.

<https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/berita/jamaah-haji-sakit-di-arab-saudi-telah-tiba-di-yogyakarta>, diakses pada tanggal 9 Maret 2018, pada pukul 00.20 WIB.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "*Laporan Kinerja Pusat Kesehatan haji Tahun 2016*", <http://www.depkes.go.id/resources/download/LAKIP2017/6%20LKj%20Es%20%202016/8%20LKj%20Es%20%20Sjen/12%20LKj%20Puskeshaji%20Tahun%202016.pdf>, diakses pada tanggal 3 Januari 2018, pukul 14.17 WIB.