

## ABSTRAK

Sejak pandemic covid-19 melanda diberbagai negara, pelayanan kesehatan mendapatkan dampak yang signifikan. Sedangkan pelayanan kesehatan saat ini menjadi kebutuhan utama masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Rumah sakit M. Yunus Provinsi Bengkulu dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, maka dari itu rumah sakit bisa menerapkan *Total Quality Management*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja di rumah sakit M. Yunus Provinsi Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Kuesioner yang digunakan peneliti berisi 42 pertanyaan dengan teknik skala *likert*. Penelitian ini menggunakan metode sampling *non probability* yang akan disebar 207 karyawan bagian pelayanan rumah sakit M. Yunus Provinsi Bengkulu dengan teknik sampel *convenience*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan koefisien determinasi. Dalam pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji signifikansi parsial (Uji t).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kepemimpinan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit, 2) kebijakan mutu berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit, 3) peran departemen kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit, 4) manajemen kualitas pemasok tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit, 5) manajemen proses berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit, 6) fokus pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit, 7) analisis informasi dan kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit, 8) hubungan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit, dan 9) pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, Kinerja Rumah Sakit