

## ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terbesar, masalah yang melekat dengan kepadatan penduduk adalah kesehatan. Perwujudan negara untuk memberi seluruh rakyat agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Namun masih ada beberapa permasalahan yang ditemukan seperti kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung mengalami naik turun, masih adanya isu-isu negatif dimasyarakat tentang BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah salah satu organisasi pemerintah yang harus tetap menjaga agar tetap *sustainability* dengan merencanakan strategi kinerja perusahaan dibidang lingkungan, sosial dan ekonomi.

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh *Total Quality Management* terhadap *sustainability* yang dimediasi oleh inovasi layanan pada perusahaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif dengan sampel penelitian menggunakan *Non Probability sampling* dengan metode *sampling sensus* yaitu mengambil seluruh populasi yang ada yaitu 102 responden. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS v.3.2.9. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap *Sustainability*, *Total Quality Management* pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Bandung memiliki pengaruh positif terhadap Inovasi Layanan, Inovasi Layanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap *Sustainability*, dan Inovasi Layanan dapat memediasi *Total Quality Management* dengan *Sustainability*.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, *Sustainability*, Inovasi layanan, BPJS Kesehatan