

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

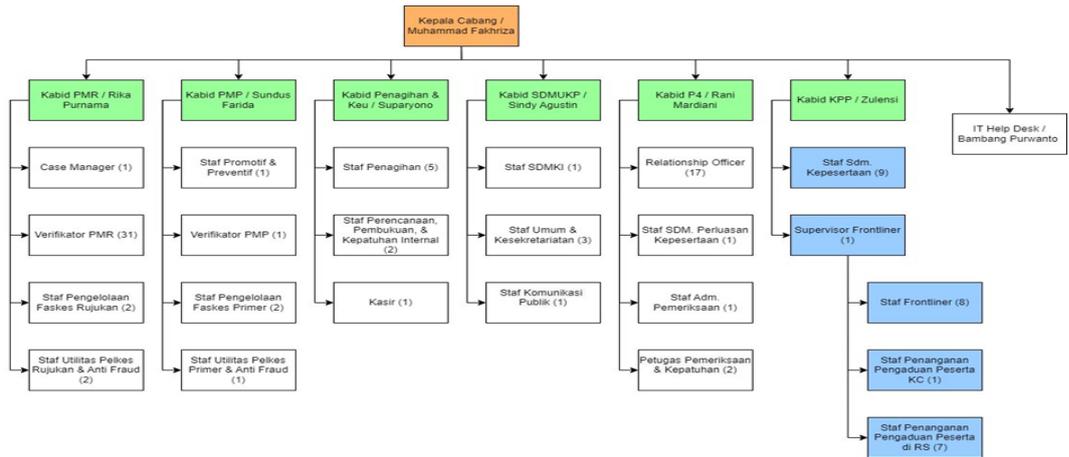


Gambar 1.1 Logo BPJS Kesehatan

*Sumber:* BPJS Kesehatan (2023)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengamanatkan bahwa perusahaan yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan salah satu BUMN yang bekerja langsung di bawah pengawasan presiden Republik Indonesia. BPJS Kesehatan menjalankan tugas dan bertanggung jawab secara optimal untuk mewadahi serta menyatukan iuran yang berasal dari anggota BPJS Kesehatan (*collecting*), yang selanjutnya iuran tersebut digabungkan (*pooling*) kemudian iuran peserta tersebut dikelola untuk memberikan fasilitas kepada anggota BPJS Kesehatan berupa pelayanan kesehatan dan dana/aset tersebut dikelola sebaik mungkin, transparan, efisien, dan efektif (*purchasing and investing*). Kantor pusat BPJS Kesehatan sendiri berada di Jakarta dan mempunyai tiga belas (13) Kantor Kedeputian Wilayah dan 127 Kantor Cabang yang berada hampir di seluruh Indonesia.

Salah satu dari 127 kantor cabang BPJS Kesehatan berada di wilayah Kota Bandung yang bertanggung jawab atas 30 Kecamatan dan 151 Kelurahan. Jumlah pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung sebanyak 102 pegawai terdiri dari 1 kepala cabang, 6 kepala bidang, dan 1 IT *help desk*.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Bandung

Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung

Kantor Cabang BPJS Kesehatan mempunyai tugas menyelenggarakan operasionalisasi fungsi-fungsi di organisasi, serta pemantauan dan evaluasi atas pencapaian kinerja bagi wilayah kerja Kantor Cabang. Dalam rangka agar tercapainya tujuan perusahaan fokus utama organisasi adalah berdasarkan Rencana Strategis Jangka Panjang dan Rencana kerja dan Anggaran Tahunan BPJS Kesehatan serta tata kelola yang baik (*good governance*).

Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Cabang menyelenggarakan aktivitas fungsi:

1. Perwakilan Direksi BPJS Kesehatan atau pimpinan di wilayah kerjanya dan bertindak atas nama BPJS Kesehatan baik di dalam maupun di luar pengadilan.
2. Pengekoordinasian dengan Kedeputan Wilayah dalam proses pemberian masukan atas kebijakan operasional yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.

3. Pemantauan, evaluasi atas pencapaian operasionalisasi fungsi-fungsi di Kantor Cabang dan di Kabupaten/Kota.
4. Pembinaan atas penyelenggaraan operasionalisasi Kantor Cabang di wilayah kerjanya.
5. Pengoordinasian, pengkomunikasian, dan penyelenggaraan kemitraan dengan pemangku kepentingan di wilayah kerjanya.
6. Pemberian keputusan dan arahan terkait perumusan strategi operasional yang berhubungan dengan peningkatan target kinerja operasional di wilayah kerjanya.
7. Pengawasan atas penyelenggaraan fungsi-fungsi operasional di wilayah kerjanya.
8. Pemberian arahan dan persetujuan pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) bagi wilayah kerjanya.
9. Evaluasi pelaksanaan program kerja Kantor Cabang, terutama yang terkait dengan pencapaian APC (*Annual Performance Contract*).
10. Pelaksanaan, pengoordinasian, pemantauan, dan evaluasi atas pengelolaan kinerja berdasarkan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat.
11. Pemberian masukan dan rekomendasi kepada Kantor Pusat melalui Kedeputian Wilayah terkait hal-hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan fungsi operasional di wilayah kerjanya sebagai langkah perbaikan dan penyempurnaan kebijakan di Kantor Pusat.
12. Penyelenggara seluruh aktivitas kerja fungsi operasional dan penunjang operasional di wilayah kerjanya dan memastikan penyelenggaraannya didukung oleh pemanfaatan teknologi secara optimal, SDM yang kompeten dan penggunaan anggaran yang efektif dan efisien.
13. Persetujuan atas laporan perencanaan dan pemantauan evaluasi pelaksanaan operasional disusun secara periodik di wilayah kerjanya.

14. Evaluasi atas langkah-langkah perubahan, perbaikan atau penyesuaian rencana kerja operasional dan pemantauan yang lebih intensif atau secara langsung meminta arahan Kedeputian Wilayah serta pengoordinasian dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal unit kerjanya.
15. Konsistensi implementasi *Governance, Risk, and Compliance* (GRC) yang di dalamnya terdiri atas pelaksanaan proses bisnis, pengelolaan risiko, dan kepatuhan internal terkait pengelolaan operasional di wilayah kerjanya serta membuat usulan perbaikan jika diperlukan.
16. Pemberian umpan balik atas hasil implementasi kebijakan operasional di wilayah kerjanya melalui kedeputian Wilayah untuk disampaikan kepada Kantor Pusat serta usulan rekomendasi perbaikan atas permasalahan kebijakan yang terjadi.

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **a. Visi**

Menjadi Badan Penyelenggara yang Dinamis, Akuntabel dan Terpercaya untuk Mewujudkan Jaminan Kesehatan yang Berkualitas, Berkelanjutan, Berkeadilan dan Inklusif.

#### **b. Misi**

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi stakeholder dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.

5. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, keberhati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi saat ini perubahan teknologi, sosial, politik, dan lingkungan menyebabkan kemampuan organisasi untuk memperoleh dan mempertahankan keunggulan kompetitif telah menjadi tantangan nyata. Perubahan ini tidak hanya menghasilkan lebih banyak pilihan bagi pelanggan tetapi juga mengubah preferensi mereka. Perusahaan harus diminta untuk terus membenahi kekurangan yang ada pada perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Perbaikan dalam suatu organisasi diperlukan agar organisasi tersebut dapat terus menjadi organisasi yang berkelanjutan (*going concern*). Menurut (Abbas, 2020) keberlanjutan (*sustainability*) merupakan sebuah strategi yang selaras pada kinerja perusahaan di bidang lingkungan, sosial, serta ekonomi. Keberlanjutan sangat erat kaitannya dengan masa kini dan masa depan dari sebuah perusahaan serta seharusnya keberlanjutan harus ada pada perencanaan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Menurut (Abbas, 2020) keberlanjutan pada perusahaan dapat dilaksanakan dengan menerapkan suatu strategi *Total Quality Management* (TQM) yang dapat meningkatkan profitabilitas dan ramah lingkungan karena menggunakan sumber daya yang minim. Menurut (Dinata & Purnawati, 2021) *Total Quality Management (TQM)* adalah strategi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada produk maupun layanan, sumber daya manusia, proses operasional, serta lingkungan. Tujuan dari *Total Quality Management* untuk mendapatkan kualitas terbaik dan unggul dalam persaingan serta menciptakan keuntungan bagi perusahaan.

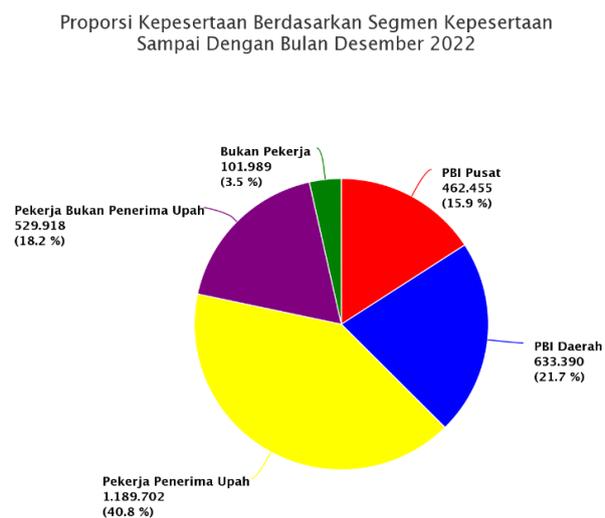
Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di sektor publik tidak serta merta menjamin tercapainya keberlanjutan. Menurut Sharma & Modgil, (2020) dengan eksplorasi faktor-faktor penentu keberhasilan TQM seperti memberikan pendidikan dan pelatihan yang memadai, dukungan manajemen puncak yang konsisten, pemimpin yang memberikan dukungan, keterlibatan karyawan, manajemen proses, fokus pelanggan, dan peningkatan proses yang berkelanjutan adalah penentu utama implementasi TQM yang berhasil sehingga meningkatkan kinerja operasional dan organisasi.

Semakin *Total Quality Management* diterapkan secara efektif, dapat memberikan dampak baik pada kinerja keuangan perusahaan. Hal itu dikarenakan *Total Quality Management* bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk/layanan serta kepuasan pelanggan. (Kumala & Widyarti, 2020). Apabila suatu perusahaan sudah menerapkan yang menerapkan TQM serta sudah sejalan dengan dengan sistem manajemen lingkungan ISO 1400 dengan begitu perusahaan dapat berkontribusi terhadap kinerja keberlanjutan lingkungan, serta memperoleh keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan pesaingnya yang tidak memperhatikan keberlanjutan pada sisi lingkungan. (Talapatra *et al.*, 2020).

Dalam rangka agar perkembangan ekonomi di sektor jasa agar dapat meningkatkan keuntungan salah satunya menerapkan penggunaan teknologi yang efisien. Menurut (Anggadwita *et al.*, 2021) inovasi terbukti berperan penting sebagai mediator dalam hubungan antara kemampuan teknologi dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, diperlukan suatu variabel mediator yang dapat menghubungkan antara TQM dan keberlanjutan sektor publik. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (AlShehail & Khan, 2022) salah satu variabel mediator antara *Total Quality Management (TQM)* dengan *sustainability performance* adalah inovasi layanan

Perwujudan negara untuk memberi seluruh rakyat agar mendapatkan pelayanan kesehatan adalah dengan mengimplementasikan program yang bernama *Universal Health Coverage (UHC)* dengan meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan Undang-Undang Program

JKN sendiri dijalankan oleh perusahaan BPJS Kesehatan. Dalam menggolongkan kepesertaan BPJS Kesehatan membagi ke dalam dua garis besar segmen yaitu (Penerima Bantuan Iuran (PBI JK) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI). Kepesertaan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) dibagi lagi yang terdiri Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), dan Bukan Pekerja (BP). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan salah satu tujuannya adalah guna melindungi masyarakat yang kurang mampu di seluruh Indonesia yang selama ini masih sulit dalam memperoleh fasilitas kesehatan dalam berobat.



Gambar 1.3 Proporsi Kepesertaan BPJS Kesehatan Bandung

Sumber: <http://sismonev.djsn.go.id/> (2022)

Masyarakat daerah Kota Bandung yang sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan sudah mencakup lebih dari 95%, yang artinya sudah tercover *Universal Health Coverage (UHC)*. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung pada tahun 2022 sejumlah 2.917.454 jiwa. Dengan kategori kepesertaan Pekerja Penerima Upah (PPU) sebagai kepesertaan terbanyak yaitu 1.189.702 jiwa (40,8%), diikuti segmen

kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Daerah (PBI APBD) 633.390 jiwa (21.7%), Pekerja Bukan Penerima Upah sebanyak (PBPU) 529.918 jiwa (18,2%), kemudian segmen Penerima Bantuan Iuran Pusat (PBI APBN) sebanyak 462.455 jiwa (15.9%), dan yang terakhir dari segmen Bukan Pekerja (BP) sebanyak 101.989 jiwa (3.5%).

Nama Kantor Cabang	2021		Overall Index 2022 W1	GAP (W1 2022 – W2 2021)
	W1	W2		
KC BANDUNG	86,98	73,61	83,66	10,05

Gambar 1.4 Hasil *Money* BPJS Kesehatan KC Bandung

*Sumber:* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung (2022)

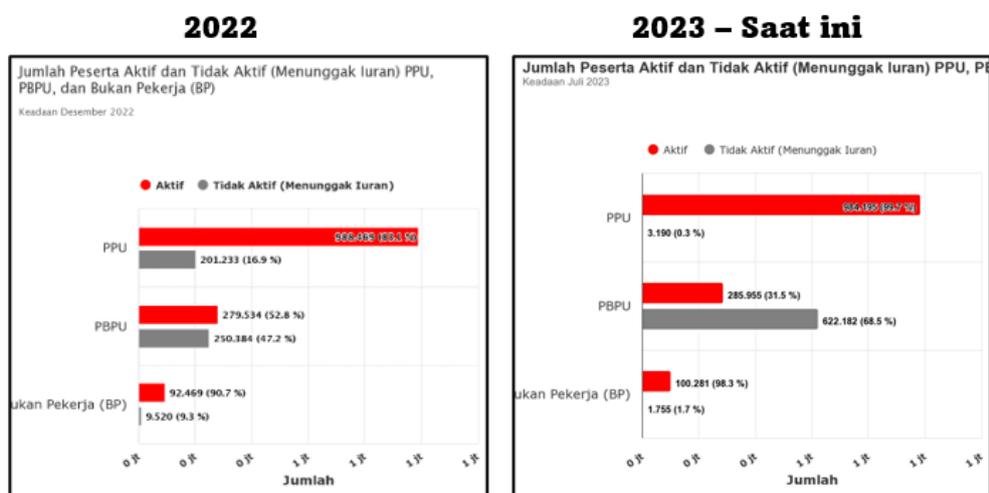
BPJS Kesehatan pusat rutin melakukan kegiatan evaluasi terkait dengan penilaian proses pelayanan kepada peserta yang ada di kantor cabang. Berdasarkan data yang didapatkan dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung pada semester pertama 2021 memperoleh nilai sebesar 86,98 kemudian semester kedua mengalami penurunan dengan mendapatkan nilai sebesar 73,6. Pada periode semester pertama 2022 BPJS Kantor Cabang Bandung mendapatkan nilai sebesar 83,66, namun dengan penilaian tersebut BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung menempati urutan 10 besar Kantor Cabang dengan nilai terendah.

<i>Contact Ponit</i>	Bobot %	BPJS Kesehatan KC Bandung
Satpam	15	88,80
<i>Service Officer</i>	20	87,90
<i>Frontliner Adm</i>	30	61,20
<i>Frontliner PIPP</i>	30	98,00
Sarana Prasarana	5	100,00
Jumlah	100	83,66

Tabel 1.1 Komponen Penilaian *Money* BPJS Kesehatan Bandung

*Sumber:* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung (2022)

Dapat dilihat dari komponen dari penilaian monev dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung yang dilakukan pada semester awal 2022 terdapat lima komponen yaitu satpam, *service officer*, *frontliner adm*, *frontliner PIPP*, dan sarana prasarana. Dari hasil penilaian lima komponen tersebut yang memperoleh nilai paling rendah adalah *frontliner adm* dengan nilai 61,20 sedangkan nilai tertinggi diperoleh oleh sarana prasarana dengan nilai 100,00. Berdasarkan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung bagian *frontliner adm* adalah yang bertugas untuk mendaftarkan calon peserta dan memberikan informasi aturan dari pembayaran iuran yang harus dibayarkan seperti harus melampirkan formulir *autodebet* dari bank, menjelaskan kepada peserta harus menyediakan saldo yang cukup setiap awal bulan dikarenakan akan dilakukan pemotongan saldo secara otomatis, menjelaskan terkait dengan denda pelayanan yang diberikan ketika menunggak membayar, dan serta menginformasikan bahwa hanya dapat berganti kelas jika sudah satu tahun terdaftar pada kelas sebelumnya. Dari kurangnya nilai yang didapatkan oleh *frontliner adm* yaitu sebesar 61,20 dapat dikatakan tidak tercapainya proses penjelasan poin-poin yang harus disampaikan kepada calon peserta. Menurut hasil penelitian (Hasan & Andi Surahman Batara, 2021) menyatakan bahwa selain faktor ekonomi ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi peserta PBU dalam ketaatan dalam membayar tagihan iuran BPJS Kesehatan seperti kelas yang dipilih oleh peserta ketika pendaftaran, status kepesertaan anggota keluarga yang bertambah dalam satu kartu keluarga, sudah terlalu banyak tunggakan kemudian dibiarkan menunggak terus menerus, pemanfaatan layanan FKTP dan penggunaan layanan dari FKRTL. Iuran yang berasal dari peserta BPJS Kesehatan akan digunakan untuk pemanfaatan asuransi kesehatan, dengan bertambahnya peserta yang menunggak iuran maka akan berpengaruh langsung pada keuangan dari perusahaan dan akan bertambah pada keberlanjutan dari perusahaan (Hasan & Andi Surahman Batara, 2021)



Gambar 1.5 Kepesertaan non aktif di Kota Bandung

Sumber: <http://sismonev.djsn.go.id/> (2023)

Dapat dilihat berdasarkan data di atas perbandingan beberapa segmen peserta yang tidak rutin membayar iuran yang sudah ditentukan oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan data dari Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) segmen peserta yang mengalami peningkatan menunggak membayar di Kota Bandung adalah segmen peserta PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) yang pada tahun 2022 ada 250.180 jiwa (47,2%) yang tidak aktif (menunggak iuran) bertambah menjadi 622.182 (68,5%). Segmen kepesertaan lain yang masih menunggak membayar adalah PPU, namun menurun dikarenakan dari pembayar dan pemilihan kelas peserta segmen PPU ditentukan dan dibayarkan oleh badan usaha yang menanggung pegawai dari PPU.

Selain daripada itu masih ada perbincangan publik atau opini yang berkembang di masyarakat tentang BPJS Kesehatan Bandung terkait dengan keluhan pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan atau mitra dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung, salah satu yang banyak dikeluhkan dan merasa masih belum puas oleh masyarakat adalah pelayanan ketika masyarakat menggunakan BPJS Kesehatan. Melalui hubungan kerja sama yang baik atau kemitraan dapat mencapai suatu tujuan dan manfaat bersama yang saling menguntungkan dan berkelanjutan (Pramessti & Kusumawati,

2021). Menurut (Pramesti & Kusumawati, 2021) tujuan dari pengelolaan kemitraan yang baik (*good governance in partnership*) sangat penting dilakukan.

Berdasarkan permasalahan di atas untuk memberikan kemudahan peserta yang sudah lama menunggak dalam membayar iuran dan keluhan yang dirasakan, BPJS Kesehatan menciptakan inovasi aplikasi yang bernama Mobile JKN. Menurut (Anggadwita *et al.*, 2021) inovasi terbukti berperan penting sebagai mediator dalam hubungan antara kemampuan teknologi dan keberlanjutan bisnis. Aplikasi *Mobile JKN* memuat fitur yang dapat menyampaikan keluhan, serta dapat membantu peserta JKN yang kesulitan dalam finansial untuk melakukan cicilan tunggakan iurannya khususnya bagi segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan nama program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB). Fakta di lapangan implementasi aplikasi *Mobile JKN* yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan mendapatkan kritik dan ulasan negatif dari peserta yang ingin menggunakan aplikasi tersebut. Di bawah ini garis besar keluhan yang dialami oleh peserta pengguna *Mobile JKN*.

**Tabel 1.2 Keluhan aplikasi *Mobile JKN***

No.	Keluhan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i>
1	Aplikasi tidak dapat diakses atau pengguna tidak dapat <i>login</i> .
2	Proses pembuatan akun <i>Mobile JKN</i> sering kali mengalami kesulitan karena adanya ketidaksinkronan data.
3	Mengalami kesulitan verifikasi OTP

*Sumber:* Ulasan Pengguna *Mobile JKN* (*Google Play Store*, 2022)

Dapat dilihat tiga keluhan di atas adalah yang paling sering di rasakan oleh peserta BPJS Kesehatan ketika akan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, hal tersebut dapat berpengaruh ketika peserta akan melakukan pengaduan keluhan atau ingin melakukan pencicilan pada fitur Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) yang ada pada aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan permasalahan rendahnya hasil penilaian BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung terutama pada indikator *frontliner adm* yang rendah berdampak pada tidak tercapainya proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta saat di kantor cabang, berdampak terhadap meningkatnya peserta PBPU yang menunggak salah satu penyebab peserta belum mengerti ketentuan administrasi dari BPJS Kesehatan. Hal itu akan berdampak pada keberlanjutan pada sektor ekonomi karena iuran asuransi akan di salurkan kepada fasilitas kesehatan (FKTP dan FKRTL). Untuk mengatasi peserta yang menunggak BPJS Kesehatan menciptakan inovasi aplikasi Mobile JKN melalui fitur REHAB (Rencana Pembayaran Iuran Bertahap), namun peserta mengalami kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Alangkah baiknya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung melakukan evaluasi serta perbaikan guna program yang diselenggarakan dapat tercapai dan sempurna (Faizah, 2018). *Total Quality Management* merupakan suatu upaya perusahaan untuk membuat keadaan dari perusahaan tersebut untuk terus meningkatkan kualitas yang tinggi dari produk atau layanan dari perusahaan tersebut. Dengan begitu dapat berguna bagi pelanggan serta dapat membawa perusahaan ke arah keberlanjutan *sustainability* (Wesly *et al.*, 2021). Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP SUSTAINABILITY PERFORMANCE PERUSAHAAN SEKTOR PUBLIK DENGAN MEDIATING INOVASI JASA PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BANDUNG”**

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas BPJS Kesehatan sudah menerapkan ISO 9001 yang menandakan sudah menerapkan strategi *Total Quality Management* (TQM). Namun masih ada beberapa permasalahan yang ditemukan seperti kualitas proses pelayanan yang kurang dari pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung. Terbukti dengan naik turun nilai monev yang diterima dan pada semester awal semester 2022 nilai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung mendapat nilai 83,66 dengan nilai komponen terendah adalah *frontliner adm*, dapat dikatakan tidak tercapainya proses penyampaian informasi ketentuan kepada peserta. Dilihat dengan meningkatnya peserta yang tidak aktif dari segmen PBPU selain dari faktor ekonomi dari peserta faktor lainnya adalah aturan atau ketentuan dari BPJS Kesehatan yang belum dipahami oleh peserta seperti perubahan kelas hanya dapat dilakukan satu tahun sekali, keluhan kurang puasnya pelayanan pada fasilitas kesehatan, denda pelayanan, dan ketentuan pembayaran penambahan anggota keluarga. Dengan tidak tercapainya iuran dari peserta PBPU dapat berdampak dengan keuangan dan secara tidak langsung berdampak pada keberlanjutan pada sektor ekonomi. BPJS Kesehatan sendiri sudah berupaya dengan menciptakan aplikasi Mobile JKN untuk membantu peserta dalam menyampaikan keluhan dan mencicil pembayaran iuran ketika menunggak, namun peserta masih merasa kesulitan ketika akan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*

Oleh karena itu berdasarkan penelitian sebelumnya (AlShehail & Khan, 2022) memperoleh hasil bahwa dimensi *Total Quality Management* (TQM) memiliki dampak yang signifikan terhadap *sustainability* dan inovasi layanan dan inovasi layanan memediasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap *sustainability performance* di sektor publik, dengan demikian penerapan TQM dapat berpengaruh untuk mendukung *sustainability performance* BPJS Kesehatan Bandung.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
2. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh pada *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
3. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh pada inovasi layanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
4. Apakah inovasi layanan berpengaruh pada *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
5. Apakah inovasi layanan memediasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Pertanyaan Penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini di antaranya adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
2. Untuk mengetahui *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara parsial terhadap *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung
3. Untuk mengetahui *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara parsial terhadap inovasi layanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung
4. Untuk mengetahui inovasi layanan berpengaruh secara parsial terhadap *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?
5. Untuk mengetahui apakah inovasi layanan memediasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan *sustainability* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung?

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini semoga dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan baik langsung maupun tidak langsung.

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan pandangan dalam membuat penelitian pada masa yang akan datang jika ingin mengambil topik penelitian tentang pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap *sustainability* di sektor publik.

### **1.6.2 Aspek Praktisi**

Hasil pada penelitian ini semoga bisa bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Memberikan tambahan pengetahuan yang terkait dengan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap *sustainability* yang dimediasi oleh inovasi layanan pada perusahaan sektor publik.

2. Bagi BPJS Kesehatan

Memberikan masukan berupa informasi dan masukan kepada pihak-pihak manajemen BPJS Kesehatan dan semoga dapat memberikan dampak yang jauh lebih besar pada keberlanjutan sosial, lingkungan, serta keberlanjutan ekonomi bagi BPJS Kesehatan terlebih berfokus di Kantor Cabang Bandung.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pada sistematika penulisan terdiri dari ringkasan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari Bab I sampai Bab V.

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian bab satu yang merupakan pendahuluan berisi gambaran secara umum tentang objek yang ingin dilakukan penelitian, latar belakang yang berisi permasalahan atau fenomena yang terjadi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

## 2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua memuat teori yang berasal dari jurnal dan buku, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, serta hipotesis dari kerangka pemikiran yang sudah dibuat.

## 3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab tiga berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini serta teknik pengumpulan data. Selanjutnya penjelasan dari operasional variabel yang sesuai dengan penelitian ini, selanjutnya melakukan uji reliabilitas dan uji validitas untuk menegaskan bahwa instrumen penelitian valid.

## 4. BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab empat berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, menyajikan hasil penelitian, membahas analisis penelitian yang diawali dengan analisis data, penarikan kesimpulan dan membandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

## 5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian bab lima menyajikan kesimpulan yang berasal dari pembahasan pada bab empat yang kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.