

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN
KERJA (SMK3) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA UPTD PUSKESMAS PENDAHARA
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING**

Oleh
Angelita Lavenia
213030302333

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Manajemen Operasional



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
TAHUN 2026**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN
KERJA (SMK3) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA UPTD PUSKESMAS PENDAHARA
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING**

Oleh
Angelita Lavenia
213030302333

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Majemen Operasional



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DAN SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN
KERJA (SMK3) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PADA UPTD PUSKESMAS PENDAHARA
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING**

Oleh
Angelita Lavenia
213030302333

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Manajemen Operasional

Palangka Raya, 20 MEI 2026

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Achmad Syamsudin, MM
NIP. 19670518 199802 1 001

Jonathan Giovanni, S. Si., MM
NIP. 19890722 202012 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dekan,



Dr. Sumarta S. Triah, SE., MP
NIP. 19850401 198703 1 007

Dr. Vivy Kristiane, S.E., M.Si
NIP. 19840910 201504 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

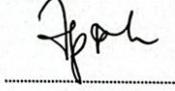
PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (SMK3) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA UPTD PUSKESMAS PENDAHULUAN KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angelita Lavenia
Nim : 213030302333

Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya.

DEWAN PENGUJI

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing 1	: Dr. Achmad Syamsudin, MM	
Pembimbing 2	: Jonathan Giovanni, S. Si., MM	
Penguji	: Aprilita, ST., M.Si.	

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 20 MEI 2026

LEMBAR PERNYATAAN OIRSINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Palangka Raya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 Bab XX tentang sanksi karya ilmiah dan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palangka Raya, 20 MEI.....2026

Yang membuat pernyataan,



Angelita Lavenia

Nim. 213030302333

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) terhadap kinerja operasional pada UPTD Puskesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional secara parsial dengan nilai t hitung $0,503 < t$ tabel $2,00247$ dan signifikansi $0,617 > 0,05$. SMK3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dengan nilai t hitung $11,724 > t$ tabel $2,00247$ dan koefisien regresi $0,830$. Secara simultan, TQM dan SMK3 berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional dengan nilai F hitung $67,971 > F$ tabel $3,16$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,705$ atau $70,5\%$. Temuan ini mengindikasikan bahwa SMK3 memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan TQM, dimana pengaruh parsial TQM tertutup oleh dominasi SMK3 dalam model. Implikasi penelitian memberikan panduan strategis bagi manajemen dalam memprioritaskan investasi pada pengembangan sistem manajemen terintegrasi untuk meningkatkan kinerja operasional organisasi kesehatan.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), Kinerja Operasional, Puskesmas, Regresi Linear Berganda

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) implementation and Occupational Health and Safety Management System (OHSMS) on operational performance at UPTD Puskesmas Pendahara, Tewang Sangalang Garing District, both partially and simultaneously. The research employs a quantitative approach with causal research design. Data analysis technique uses multiple linear regression with SPSS software. The results show that TQM has no significant effect on operational performance partially with $t\text{-value of } 0.503 < t\text{-table } 2.00247$ and significance of $0.617 > 0.05$. OHSMS has a positive and significant effect on operational performance with $t\text{-value of } 11.724 > t\text{-table } 2.00247$ and regression coefficient of 0.830. Simultaneously, TQM and OHSMS have a significant effect on operational performance with $F\text{-value of } 67.971 > F\text{-table } 3.16$ and coefficient of determination (R^2) of 0.705 or 70.5%. These findings indicate that OHSMS has a more dominant influence compared to TQM, where the partial effect of TQM is overshadowed by the dominance of OHSMS in the model. The research implications provide strategic guidance for management in prioritizing investment in the development of integrated management systems to improve organizational performance in healthcare settings.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Occupational Health and Safety Management System (OHSMS), Operational Performance, Primary Healthcare Center, Multiple Linear Regression*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) terhadap Kinerja Operasional pada UPTD Puskesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Palangka Raya, atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya, atas fasilitas dan dukungan akademik yang diberikan.
3. Dr. Vivy Kristiane, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, atas dukungan dan fasilitas akademik yang diberikan.
4. Dr. Achmad Syamsudin, MM, selaku Dosen Pembimbing I, atas arahan dan bimbingan yang diberikan.
5. Jonatan Giovanni, S.Si., MM, selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepala UPTD Puskesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing beserta seluruh staf, atas izin dan kerjasama dalam pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya atas ilmu dan bantuan yang diberikan.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta terutama untuk Ibu saya Gide S, pd Kakak saya Ettrin Supiatie S, T., MAP dan Adik saya Angelika Sinania atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak ternilai.
9. Seseorang yang spesial Pingki, S. pd atas doa, bantuan dan motivasi yang tiada henti.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 terutama untuk atas kebersamaan dan dukungannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik bagi penulis, pembaca, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen operasional.

Palangka Raya, 20 Mei2026


Angelita Lavenia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN OIRSINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori	17
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	17
2.1.2 Definisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.3 Dimensi <i>Total Quality Manajement (TQM)</i>	20
2.1.4 Penerapan <i>Total Quality Manajement (TQM)</i> di Instansi Pemerintah.	25
2.1.5 Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)	27
2.1.6 Pengertian dan ruang lingkup K3	28
2.1.7 Tujuan dan manfaat sistem manajemen K3	30
2.1.8 Standar dan regulasi K3 di Indonesia	32
2.1.9 Pengukuran kinerja K3	33
2.1.10 Kinerja Operasional	35
2.1.11 Definisi kinerja operasional	36
2.1.12 Indikator kinerja operasional	38
2.1.13 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	41
2.1.14 Metode pengukuran kinerja operasional	43
2.2 Penelitian Terdahulu	44

2.3 Kerangka Konseptual	47
2.4 Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	53
3.1.1 Jenis Penelitian.....	53
3.1.2 Sumber Data.....	54
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	55
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	58
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.3.1 Observasi	60
3.3.2 Kuesioner (angket).....	61
3.3.3 Dokumentasi.....	62
3.4 Teknik Analisis Data.....	63
3.4.1 Skala Pengukuran Data	63
3.4.2 Uji Kualitas Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.1 Profil Organisasi Pukesmas Pendahara	77
4.1.2 Struktur Organisasi Pukesmas Pendahara	79
4.1.3 Wilayah Kerja dan Demografis Masyarakat	82
4.2 Hasil Penelitian.....	85
4.2.1 Distribusi Responden.....	85
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	86
4.2.3 Hasil Analisis Data	90
4.3 Pembahasan	108
4.4 Implikasi Hasil Penelitian	116
4.4.1 Implikasi Teoritis	116
4.4.2 Implikasi Praktis.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran	121
5.3 Keterbatasan Penelitian	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ragam Masalah Utama pada Pelayanan Publik berdasarkan hasil survei oleh Survei Populi Center	1
Gambar 1.2 Jumlah Kecelakaan Kerja di Indonesia 2024	6
Gambar 1.3 Hasil Survei Kepuasan Pasien 2024.....	12
Gambar 2.1 Bagan Skema Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 UPTD Pukesmas Pendahara Kecamatan tewang Sangalang Garing .	77
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Pukesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang garing.....	79
Gambar 4.3 Wilayah Kerja UPTD Pukesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang garing.....	82
Gambar 4.4 Persentase Penduduk Per-Desa di Kecamatan Tewang Sangalang Garing Tahun 2024	84
Gambar 4.5 Jumlah Rumah Tangga di Kecamatan Tewang Sangalang Garing Tahun 2024	85
Gambar 4.6 Hasil Uji Reabilitas (SPSS 25)	93
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram (SPSS 25)	94
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Dengan Normal P-P Plot	95
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unit Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Pendahara	8
Tabel 1.2 Jumlah Pasien UPTD Puskesmas Pendahara 2024	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai UPTD Puskesmas Pendahara	56
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	58
Tabel 3. 3 Skor Penilaian Skala Likert.....	64
Tabel 3. 4 Kategorisasi Rentang Skala Interval	65
Tabel 3. 5 Kriteria Interpretasi uji reliabilitas instrumen	69
Tabel 3. 6 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson.....	73
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Pendahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing	80
Tabel 4. 2 Karakteristik Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pendahara	82
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024.....	83
Tabel 4. 4 Persentase Penduduk Per-Desa di Kecamatan Tewang Sangalang Garing Tahun 2024.....	83
Tabel 4. 5 Jumlah Rumah Tangga di Kecamatan Tewang Sangalang Garing Tahun 2024.....	84
tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	85
tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
tabel 4. 8 Skor Penilaian Skala Likert	87
Tabel 4. 9 Kategorisasi Rentang Skala Interval	87
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Tqm (X1)	88
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Smk3(X2).....	88
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Kinerja Operasional (Y)	89
tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	96
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas	97
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	99
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi	101
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Model Summary)	102
Tabel 4. 20 Koefisien Regresi Linear Berganda	103
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)	104
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Simultan).....	106
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sk Pembimbing	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Lampiran 2 Berita Acara Kehadiran Seminar Proposal Skripsi.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Lampiran 3 Permohonan Surat Izin Penelitian Universitas Palangka Raya	130
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian (Dinas Bapperida)	131
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Uptd Pukesmas Pendahara	132
Lampiran 6 Foto Kegiatan Penelitian	133
Lampiran 7 Dokumen Penelitian (Bagan Organisasi, Jenis-Jenis Pelayanan, Dan Lain-Lain)	134
Lampiran 8 Kusioner Penelitian.....	136
Lampiran 9 Sop K3 Pukesmas Pendahahara Kecamatan Tewang Sangalang Garing.....	138
Lampiran 10 Data Kusioner Peneliian	140
Lampiran 11 Tabulasi Data Responden (N)	142
Lampiran 12 Hasil Spss	147
<u>Tidak ditemukan entri tabel gambar.</u>	

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., HS, S., Muniarty, P., Nanda, I., Retnandari, S. D., Wulandari, Sartono, A. H. P., Sinambela, S., Mansur, Aulia, T. Z., Hamzah, A., Firmansyah, H., Andari, S., Rismadi, B., Purba, S., Gazi, & Sina, I. (2021). *Metodologi Penelitian & Analisis Data Comprehensive*. Cirebon: Insania.
- Aditya, M. Z., Lukman, L., & Syamtinningrum, M. D. P. (2025). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Lapangan di PT Pertamina RU V Terminal Lawe-Lawe). *Syntaxliterate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(8), 6320–6335. <https://doi.org/10.36418/syntaxliterate.v10i8.61251>
- Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.
- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Alawag, A. M., Alaloul, W. S., Liew, M. S., Baarimah, A. O., Musarat, M. A., & Al-Mekhlafi, A.-B. A. (2023). The Role of the Total-Quality-Management (TQM) Drivers in Overcoming the Challenges of Implementing TQM in Industrialized-Building-System (IBS) Projects in Malaysia: Experts' Perspectives. In *Sustainability* (Vol. 15, Issue 8). <https://doi.org/10.3390/su15086607>
- Annur, C. M. (2021). *Persyaratan berbelit, keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan publik*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/65fa06b690e14d2/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Aprilliani, C., Fatma, F., Syaputri, D., Manalu, S. M. H., Sulistiyani, Handoko, L., Tanjung, R., Asrori, M. roy, Simangunsong, D. E., Kumala, C. M., Romas, A. N., Situmeang, L., & Firdaus. (2022). *Keselamatan Kesehatan Kerja (K3)*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Arief, I., & Setianingrum, N. (2023). mplementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 125–131.
- Aurijanto, M. D. B. (2018). Pengukuran Kinerja Tenaga Kontrak Instansi Pemerintah XYZ Dengan Metode Personal Balanced Scorecard [Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya]. In *Fakultas Bisnis Dan Manajemen Teknologi*. https://repository.its.ac.id/52974/1/09211650013030-Master_Thesis.pdf
- Budi, A. D. A. S., Septiana, L., & Mahendra, B. E. P. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>
- Damayanti, N., & Firmansyah, A. (2021). PeranTata Kelola PerusahaanDalamKinerja Operasional dan Kinerja Pasar Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 26(2), 206–222. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/je.v26i2.746>
- Damayanti, N., & Listiawati. (2022). *Manajemen Operasional Era 5.0*. Serang: CV. AA Rizky.

- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Dikti. (2024). *Panduan Sistem Manajemen Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan (SMK3L)*. Kementerian Pendidikan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. <https://www.dikti.kemdikbud.go.id/epustaka/panduan-sistem-manajemen-keselamatan-kesehatan-kerja-dan-lingkungan-smk3l/>
- Egi, H. A. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Pada Pt. Yusen Logistics Indonesia Cabang Surabaya* [Universitas Maritim Ammi Semarang]. <http://repository.unimar-amni.ac.id/3099/>
- Falakh, F. (2022). *K3 dan Perlindungan Tenaga Kerja*. Kompas. Com. <https://www.kompas.id/baca/opini/2022/07/11/k3-dan-perlindungan-tenaga-kerja>
- Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta :CV. Pustaka Ilmu.
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., & Sabuhari, R. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Sosial. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(8), 1023–1039. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/4095/3259>
- Husin, N. F., M. Alhadar, F., & Sabuhari, R. S. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Sosial. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(8), 1081–1097. <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i8.4095>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. Jawa Tengah: Cv.Eureka Media Aksara. <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/569336-analisis-regresi-dan-analisis-jalur-untu-6f6199c7.pdf>
- Ibrahim, T., & Rusdiana, A. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Yrama Widya: Bandung. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://digilib.uinsgd.ac.id/41596/1/0000-Buku-Manaj-Mutu-Terpadu-terbit-April-2021-Fik.pdf>
- Kementerian Ketenagakerjaan RI (KEMNAKER). (2024). *Kasus Kecelakaan Kerja, Agustus Tahun 2024*. Satu Data Ketenagakerjaan. <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data/1965#:~:text=Pada periode Januari s.d. Agustus,persen termasuk peserta jasa konstruksi.>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Pengukuran Kinerja*.

- Kemnaker. (2024). *Definisi K3 – Pengertian Keselamatan dan Kesehatan Kerja. TemanK3 - Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. https://temank3.kemnaker.go.id/page/detail_news/5/62e5d2b779e51361bec18520e075af19
- Kholilah, K. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Bekasi* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/9179/>
- Komaludin, A., & Wahid, N. N. (2017). Analisis Kemampuan Menyusun Laporan Keuangan, Kemampuan Manajerial, Jiwa Kewirausahaan Dan Motivasi Sebagai Faktor Penentu Kinerja Operasional. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 104–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.37058/jem.v3i2.331>
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lewaherilla, N. C., Sriagustini, I., Kusmindari, C. D., Setiawan, H., Puspandhani, M. E., Saptaputra, S. K., Wahyurianto, Y., Della, R. H., Akbar, H., Pramana, C., Pasmawati, Y., A, Y. P. E., Dewadi, F. M., & Widiastuti, F. (2022). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Muda, D., Berek, N., & Hinga, I. T. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Petugas Kesehatan di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(3 SE-Articles). <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i3.2770>
- Muhammad, K. B., Magfira, Palallo, U. D., Suprpti, I., & Kahfi, M. (2024). *Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja (SMK3)*. Makasar: CV. Cahaya Bintang Cemerlang.
- Nuraini. (2024). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ohoud Ali AlShehail, & Khan, M. (2022). Total quality management and sustainability in the public service sector: the mediating effect of service innovation. *Benchmarking: An International Journal*, 29(2), 382–410. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2020-0449>
- Okita, I. R., & Mulia, R. M. (2022). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Lingkungan Hidup: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (RI). (2003). Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Pemerintah Pusat. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/43013>

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (RI). (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*. [https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/migrasi/peraturan/NOMOR 50 TAHUN 2012.pdf](https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/migrasi/peraturan/NOMOR_50_TAHUN_2012.pdf)
- Peraturan Pemerintah RI. (1970). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja*. <https://jdih.esdm.go.id/common/dokumen-external/uu-01-1970.pdf>
- Pramudita, R., & Hendayani, R. (2024). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Sustainability Perusahaan Sektor Publik Dengan Mediating Inovasi Layanan Pada Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Bandung. *Journal of Indonesia Business Research*, 2(1), 11–18. <http://sismonev.djsn.go.id/>
- Primasanti, Y. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu*. Dwijo: Surakarta. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.usahidsolo.ac.id/1088/1/Manajemen_Mutu_Terpadu_Yunita_Primasanti_978_623_95329_3_2_feb2021.pdf
- Pudjono, A. N. S., Wibisono, D., & Fatima, I. (2025). Enhancing Public Sector Performance Management in Indonesia: The Role of Soft Systems Methodology in Addressing Local Government Challenges. *Systems Research and Behavioral Science*, n/a(n/a). <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/sres.3166>
- Purba, E., Purba, B., Khairad, A. S. F., Damanik, D. V. S. A. M. G., Fitrianna, H. P. S. N., SN, A., & Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*. Pematangsiantar: Yayasan Kita Menulis.
- Putra, B. N., Mulyono, M., & Soedjono, S. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Ebisnis Manajemen*, 2(3), 119–131. <https://doi.org/10.56444/transformati.v3i3.1960>
- Putra, E. T., Mantauv, C. S., & Melati, D. (2022). Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekobistek*, 11(4), 296–301. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i4.414>
- Ramadhani, M. H. A., & Nurbaiti, N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bagian Kas Daerah di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 183–190. <https://doi.org/10.58192/profit.v1i4.358>
- Rasidi, & Sadmoko, R. (2019). Penerapan Konsep Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 189–202. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.689>
- Runtuwene, R. A., & Karuntu, M. M. (2024). Analisis tata letak gudang terhadap kinerja operasional pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendeand Manado. *Jurnal EMBA*, 12(1), 127–135. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Jurnal+Rivaldo+Antonius+Runtuwene.pdf>
- Saleh, A. R., & Safitri, S. R. (2015). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

- Saputra, Berry, Y., Hamali, S., Gaspersz, V., Khasanah, M., Syamil, A., Ubud, S., Waty, E., Rahadian, D., Ali, A., Marpaung, A. B., Mulyana, I. J., Rohman, A., Sudrajat, D., & Panudju, A. A. T. (2023). *Manajemen Operasi: Inovasi, Peluang, dan Tantangan Ekonomi Kreatif di Indonesia*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sehangunaung, G. A., Mandey, S. L., & Roring, F. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3), 1–11. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Setiawan, B. (2020). *Pengaruh Supply Chain Management terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Studi Kasus Industri Konveksi di Yogyakarta* [Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/43687/16311353.pdf?sequence=1>
- Sihabudin, Wibowo, D., Mulyono, S., Kusuma, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., Purwasih, R., & Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada.
- Sijabat, S. G. (2021). Pengukuran Kinerja SDM Layanan Publik. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(2), 45–50. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/JSDA/article/view/359>
- Siregar, R. W., Usnur, U. H., Rahayu, R., Miranda, N., Dewi, M. S., Alfarisi, S., Adriana, M., Ridwan, Ramadhansyah, M., Suriono, Z., Kelana, A., Rinaldi, R., Batubara, M. S., Arifin, Z., Muslim, Nabila, A., Ridwan, F., Amin, A., Tamiang, Y., ... Zulhamri. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (1st ed.). Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Thalib, W., Maulana, R., Hermawan, A., & Sari, S. N. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman. *5TH CEEDRIMS 2024*, 5(2 SE-Articles). <file://journal.itny.ac.id/index.php/CEEDRIMS/article/view/5138>
- Tiara, Namara, I., & Septiani, H. (2023). Analisis Penerapan K3 Konstruksi Berbasis Digitalisasi (Studi Kasus: Pembangunan Proyek JIS). *Jurnal Teknik & Teknologi Terapan*, 1(2). <https://doi.org/10.47970/jtt.v1i2.488>
- Tisnawati, S. N., Yogisutanti, G., & Hotmaida, L. (2024). Implementasi aspek-aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) perkantoran di Instansi X. *Jurnal Teras Kesehatan*, 7(1), 11–23. <https://karya.brin.go.id/id/eprint/48303/>
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta : Andi.
- Ulviyah, M., Yanti, S., Nathania, N., Ashari, M. R., & Mahpudin, T. (2025). Manajemen Kinerja Operasional Dalam Perspektif Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)*, 29(6). <https://doi.org/https://jurnalhost.com/index.php/jekma/article/view/2923>
- Wahyu, K. A. M., Cicik, W. T., & Mahjudin. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Penerapan K3 Dengan Kualitas Lingkungan Kerja Sebagai Mediasi pada Proyek Konstruksi PT Paku Jaya. *Jurnal Manajerial*, 10, 271–283. https://www.researchgate.net/publication/372298649_Pengaruh_Total_Quality_Management_Terdapat_Penerapan_K3_dengan_Kualitas_Lingkungan_Kerja_sebagai

Variabel_Mediasi_pada_Proyek_Konstruksi_PT_Paku_Jaya

- Wahyuni, E. T. (2020). *Flypaper Effect Pada Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Daerah Di Indoensia Pada Tahun 2018 Flypaper Effect On Original Regional Income And General Allocation Funds Towards The Allocation Of Regional Expen* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/2227/>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, N., Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.
- Wijaya, E., Suprayitno, E., Ladini, U., Nengsih, T. A., Sumiyarti, Sudrimo, S. N., Kusumastuti, S. Y., Nurhayati, & Hulu, D. (2024). *Buku Ajar Ekonometrika*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Winanti, R. (2025). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Dan Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Sentra Keripik Tempe Sanan*. Univesitas Muhammadiyah Malang.
- Windra. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Operasional Di CV Tunggal Jaya. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5(5), 389–396. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/performa,+04+Windra.pdf>
- Yuniar, V. R., Zabina, K. A., Zakiah, M. N., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jatilima: Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi*, 6(2). <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/433-Article Text-2010-1-10-20240628.pdf>
- Zaini, A. M., Melviyanti, A., Agustina, D., Utami, D. P., Sari, J., Harahap, J., Sari, M. P., Amin, M., Siregar, M. A., Nasution, N. A., Hasanah, N., Winanda, R., Husnah, S. N., & Hafizhah, N. (2024). *Manajemen Kinerja*. Jawa Tengah: Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.