FROM LEADERSHIP TO QUALITY: INVESTIGATING THE ROLE OF INNOVATIVE WORK BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL SUPPORT

LUTHFI FIRDAUS[1], FAJRIN SATRIA DWI KESUMAH[1], RIALDI AZHAR[1], PRASETYA NUGERAHA[2], ANGGA FEBRIAN[1]
[1]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung
[2]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji model empiris yang mengintegrasikan kepemimpinan transformasional, perilaku kerja inovatif (*innovative work behavior*/IWB), *perceived organizational support* (POS), dan penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada unit SPPG Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan inisiatif inovasi individu staf lini depan merupakan pendorong utama keunggulan mutu pelayanan gizi secara berkelanjutan.

INTRODUCTION

Organisasi di era disruptif dihadapkan pada tuntutan tinggi untuk mempertahankan keunggulan mutu pelayanan dan mendorong inovasi berkelanjutan, khususnya pada unit sektor publik seperti Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) yang didominasi tugas operasional teknis dengan prosedur operasional standar (SOP) yang ketat (Scott & Bruce, 1994; Jun & Lee, 2023; Rafique et al., 2022). Meskipun keberadaan kepemimpinan transformasional dan Total Quality Management (TQM) diakui penting, temuan literatur sebelumnya mengenai pengaruh langsung kepemimpinan terhadap efektivitas TQM masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten.

OBJECTIVE

Pertama, menganalisis pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap penerapan praktik Total Quality Management. Kedua, menguji peran mediasi perilaku kerja inovatif dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan TQM. Ketiga, menginvestigasi peran moderasi dukungan organisasi dalam memperkuat hubungan antara kepemimpinan transformasional dan perilaku kerja inovatif.

METHODOLOGY

- Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori karena bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel.
- Variabel Kepemimpinan Transformasional (TL) diukur menggunakan skala 7 item dari Carless et al. (2000),
- Variabel Perilaku Kerja Inovatif (*Innovative-Work Behavior*/IWB) diukur menggunakan skala 6 item dari Scott & Bruce (1994),
- Variabel Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) diukur menggunakan skala 3 item dari Eisenberger et al. (2002), dan
- TQM diukur menggunakan skala 7 item yang diadaptasi dari Ma et al. (2025)
- Sampel: 309 petugas SPPG Kota Bandar Lampung
- Skala Likert (1-5)
- Analisis PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4.0, terdiri dari Measurement Model & Structural Model

RESULT

H1: Kepemimpinan Transformasional (TL) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan Total Quality Management (TQM)
H2: Kepemimpinan transformasional (TL) tidak hanya secara langsung mendorong TQM, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan perilaku kerja inovatif karyawan
H3: Pengaruh POS dalam memoderasi Perilaku Kerja Inovatif terhadap TQM tidak signifikan secara statistik.

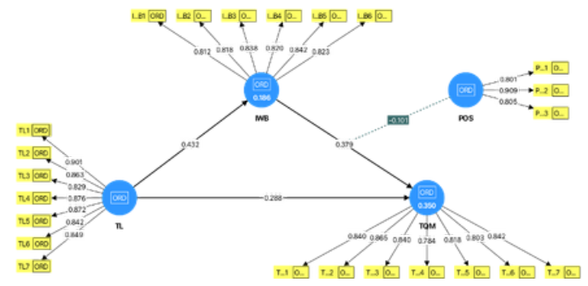
DISCUSSION

Kepemimpinan transformasional berperan langsung dalam meningkatkan kepercayaan karyawan dan membangun rasa tanggung jawab bersama, sehingga mempermudah eksekusi pilar-pilar TQM (Ma et al., 2025), serta memicu karyawan untuk menunjukkan IWB (Scott & Bruce, 1994; Rafique et al., 2022). Dukungan organisasi dipandang sebagai kondisi kerja mendasar yang memang wajib tersedia, sehingga tidak menjadi syarat mutlak yang menentukan apakah inisiatif inovatif mereka akan terealisasi (Eisenberger et al., 1986; Joiner, 2007; Knezovic & Drkic, 2020).

REFERENCE

- Carless, S. A., Wearing, A. J., & Mann, L. (2000). A short measure of transformational leadership. Journal of Business and Psychology, 14(3), 389–405.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. Academy of Management Journal, 37(3), 580–607. https://doi.org/10.2307/256701
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500–507.
- Ma, X., Waqas, A., & Malik, J. T. (2025). Transformational leadership and total quality management practices: Moderating role of collectivism. Acta Psychologica, 260, 105489. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105489

DIAGRAM PATH COEFFICIENT



CONCLUSION

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan perilaku kerja inovatif (Innovative Work Behavior/IWB) merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) pada Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) di Kota Bandar Lampung.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Lampung yang telah membantu dalam pendanaan penelitian ini melalui HIBAH BLU Tahun 2026 serta seluruh petugas SPPG Kota Bandar Lampung.