

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis ada tidaknya hubungan antara TQM dengan 10 subvariabel yang diteliti, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, kepemimpinan, perencanaan strategis, informasi dan analisis, proses manajemen berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja manajemen.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pamekasan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus. Data yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh kepala bagian dan staf yang setingkat dengan manager tingkat atas dan manager tingkat bawah yang berjumlah 40 orang. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah validitas data dan uji reliabilitas data. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji heterokedastisitas, uji multikolonearitas, dan uji normalitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji signifikan parsial (uji-t) dan uji signifikan simultan (uji-F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan 10 variabel TQM berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Sedangkan secara parsial 3 subvariabel TQM (fokus pada pelanggan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, informasi dan analisis) berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Dan 7 subvariabel TQM (obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kepemimpinan, perencanaan strategis, dan proses manajemen) tidak berpengaruh terhadap kinerja manajemen.

Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, kepemimpinan, perencanaan strategis, informasi dan analisis, proses manajemen, kinerja manajemen

ABSTRACT

This aims of this study is to identify and analyze the relationship between TQM and 10 subvariable studied, namely: focus on the customer, obsession to quality, teamwork (teamwork), the improvement of system that ongoing basis, education and training, involvement and empowerment of employees, leadership, strategic planning, information and analysis, management process was influenced as partial and simultaneous to the performance of management.

This research was conducted at the Regional General Hospital (Hospital) Pamekasan. The sampling technique use is census. The data that are used were obtained through questionnaires to all section heads and staff level with the top-level of manager and lower level of manager with count of 40 people. Analysis model that is used is multiple linear regression. The data quality testing that is used are data validity and reliability data testing. Classic assumption test used is the test of heteroscedasticity, multikolinearitas test, and test for normality. The hypothesis testing that is used are partial significance test (t-test) and significant simultaneous test (F-test).

The results of this study showed that simultaneous 10 TQM variables affect to the performance of management. While, partially 3 subvariable TQM (customer focusing on the involvement and empowerment of employee, information and analysis) effect on the performance of management. Then, 7 subvariable TQM (obsession to the quality, teamwork, continuous the systems improvement, education and training, leadership, strategic planning and management process) do not affect to the performance of management.

Keywords: Total Quality Management (TQM), focus on customer, obsession to quality, teamwork, the improvement of system that ongoing basis, education and training, and the involvement and empowerment of employees, leadership, strategic planning, information and analysis, management process, the performance management.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Bebas Plagiat	iv
Motto Dan Persembahan	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar isi	xi
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	
2.1.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
2.1.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
2.1.1.3 Prinsip-Prinsip Utama <i>Total Quality Management (TQM)</i> ..	17
2.1.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.1.1.5 Elemen Pendukung <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
2.1.2 Kinerja Manajemen.....	22
2.1.3 Tujuan Kinerja Manajemen	23
2.1.4 Penilaian Kinerja Manajemen	24
2.1.5 Hubungan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dengan Kinerja	

Manajemen.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajemen	32
2.4.2 Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Manajemen	32
2.4.3 Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajemen.....	33
2.4.4 Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajemen	33
2.4.5 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajemen	34
2.4.6 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Manajemen	35
2.4.7 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajemen.....	36
2.4.8 Pengaruh Perencanaan Strategis terhadap Kinerja Manajemen	37
2.4.9 Pengaruh Informasi dan Analisis terhadap Kinerja Manajemen	37
2.4.10 Pengaruh Proses Manajemen terhadap Kinerja Manajemen	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3. Jenis dan sumber Data	40
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	41
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	
3.5.1 Variabel Bebas.....	42
3.5.2 Variabel terikat	42

3.6 Definisi Operasional	
3.6.1 Fokus Pada Pelanggan	43
3.6.2 Obsesi Terhadap Kualitas	43
3.6.3 Kerjasama Tim	44
3.6.4 Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.....	44
3.6.5 Pendidikan dan Pelatihan.....	45
3.6.6 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	45
3.6.7 Kepemimpinan	46
3.6.8 Perencanaan Strategis.....	47
3.6.9 Informasi dan Analisis	47
3.6.10 Proses Manajemen	48
3.7 Metode Analisis Data	
3.7.1 Uji Kualitas Data	
3.7.1.1 Uji Validitas Data	49
3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	50
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	
3.7.2.1 Uji Multikolinearitas.....	51
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas	51
3.7.2.3 Uji Normalitas	52
3.7.3 Pengujian Hipotesis	
3.7.3.1 Model statistik.....	52
3.7.3.2 Pengujian Koefisien Parsial (Uji t).....	53
3.7.3.3 Pengujian Koefisien Simultan (Uji F).....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pamekasan	55
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pamekasan	56
4.1.3 Visi, Misi Rumah Sakit Umum (RSUD) Pamekasan.....	56
4.1.4 Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pamekasan ...	57
4.2 Hasil Deskripsi Kuesioner	57

4.3 Karakteristik Responden.....	58
4.4 Deskripsi Hasil	
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data (Uji Validitas Data dan Uji Reliabilitas Data)	
4.4.1.1 Uji Validitas Data	59
4.4.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	62
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	
4.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas Data	63
4.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data.....	64
4.5.3 Hasil Uji Normalitas Data	65
4.6 Hasil Ujian Hipotesis Data	
4.6.1 Hasil Model Statistik Data.....	68
4.6.2 Uji t (Pengujian Secara Parsial).....	70
4.6.3 Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	71
4.7 Pembahasan	
4.7.1 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajemen	72
4.7.2 Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Manajemen	73
4.7.3 Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajemen	74
4.7.4 Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajemen.....	75
4.7.5 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajemen	75
4.7.6 Pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Manajemen.....	76
4.7.7 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajemen	77
4.7.8 Pengaruh Perencanaan Strategis terhadap Kinerja Manajemen	77
4.7.9 Pengaruh Informasi dan Analisis terhadap Kinerja Manajemen	78
4.7.10 Pengaruh Proses Manajemen terhadap Kinerja	

Manajemen	79
BAB VPENUTUP	
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Distribusi dan Pengembalian Kuesioner.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Lama Bekerja <i>sure</i>	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Data.....	60
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Data.....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4.6 Uji Kolmogorov Smirnov.....	67
Tabel 4.7 Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM)	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas Data	65
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas Data	66
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas Data	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden (Variabel Fokus Pada Pelanggan).....	90
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden (Variabel Obsesi Terhadap Kualitas)...	91
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden (Variabel Kerjasama Tim).....	92
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden (Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan)	93
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden (Variabel Pendidikan dan Pelatihan)	94
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden (Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan)	95
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden (Variabel Kepemimpinan).....	96
Lampiran 9 Hasil Jawaban Responden (Variabel Perencanaan Strategis)	97
Lampiran 10 Hasil Jawaban Responden (Variabel Perencanaan Informasi dan Analisis)	98
Lampiran 11 Hasil Jawaban Responden (Variabel Proses Manajemen)	99
Lampiran 12 Hasil Jawaban Responden (Variabel Kinerja Manajemen)	100
Lampiran 13 Hasil dari Data yang Siap Olah	101
Lampiran 14 Uji Validitas	102
Lampiran 15 Uji Reliabilitas	108
Lampiran 16 Uji Asumsi Klasik.....	109
Lampiran 17 Uji Regresi Linear Berganda	110
Lampiran 18 Surat Ijin Penelitian	112