



PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* (SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN
KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI DI BLUD. PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN
JAKARTA BARAT



UNIVERSITAS
YULMAFIRSTRI
MERCU BUANA
NIM. 55111120163

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2014



PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI BLUD. PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN JAKARTA BARAT

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen

YULMAFIRSTRI

NIM. 55111120163

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMEN*,
(SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN KOMPENSAS
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI
BLUD.PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN JAKARTA
BARAT

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Yulmafistri

NIM : 55111120163

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Juli 2014

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc,PhD

Direktur Program Pasca Sarjana
Mangemen

Ketua Program Studi Magister

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

<http://mercubuana.ac.id>

<http://digilib.mercubuana.ac.id>

Dr. Augustina Kurniasih MAM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI BLUD, PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN JAKARTA BARAT

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Yulmafistri

NIM : 55111120163

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 Juni 2014

Merupakan hasil penelitian sebagai karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 28 Juni 2014

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

<http://mercubuana.ac.id>
<http://digilib.mercubuana.ac.id>



Yulmafistri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: *PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI BLUD. PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN JAKARTA BARAT*. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Bapak *Ir.Dana Santoso,M.Eng.Sc.PhD.*, sebagai Dosen Pembimbing dan juga selaku Wakil Rektor Akademik & Kemahasiswaan yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini sejak dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada: Ibu *Dr.Aniek Herminingsih* selaku penguji pada Seminar Proposal, Penguji dan juga selaku Wakil Rektor Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya, Bapak *Dr.Purwanto.SK,M.Si* dan Bapak *Priyono,SE.,ME*, Ketua Sidang pada Ujian Tesis. Terima Kasih kepada Bapak *Prof.Dr.Didik J.Rachbini* Direktur Program Pascasarjana, beserta jajarannya yang telah berupaya untuk meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ibu *Dr.Augustina Kurniasih, MM*. selaku selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen. Kepada seluruh Dosen dan Staf Administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan Mahasiswa 5M yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak *dr.Yefy Eskar* selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Kembangan dan Ibu *dr.Irma Sufriani* selaku Kepala

Puskesmas Kec Kembangan saat Penulis melakukan penelitian telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian serta teman-teman di Puskesmas yang bersedia untuk menjadi responden penelitian penulis.

Ucapan terimakasih untuk keluarga tercinta Abang *Jefri Erdal*, Papa *Joeloes Emran*, Mama *Mardiana Isa* dan Mama Mertua *Erni Karana* serta ananda *Febi Rizki Ramadhan* yang selalu sabar dan penuh kasih sayang dalam memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Hasil penulisan kiranya dapat memberikan sumbangsih dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai dilingkungan Puskesmas Kec.Kembangan khususnya dan Puskesmas di wilayah DKI.Jakarta umumnya.



Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi , Perumusan Dan Batasan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.2.3 Batasan Masalah	5
1.2.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6

BAB II DESKRIPSI BLUD. PUSKESMAS KEC.KEMBANGAN

2.1 Sejarah Dan Perkembangan Organisasi	8
2.2 Lingkup Dan Bidang Usaha	8
2.3 Sumber Daya	14
2.4 Ruang Lingkup Organisasi	18
2.5 Proses Kegiatan Fungsi Bisnis	18
2.6 Prospek dan Tantangan Organisasi	19

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1 Kajian Pustaka.....	21
3.1.1 Total Quality Management	21
3.1.1.1 Definisi	21
3.1.1.2 Prinsip	23

3.1.1.3	Sertifikasi.....	29
3.1.2	Kompensasi	31
3.1.2.1	Teori Kompensasi	31
3.1.2.2	Tujuan Kompensasi	34
3.1.2.3	Pengaruh Lingkungan Terhadap Kompensasi.....	35
3.1.2.4	Tantangan Dalam Kebijakan Kompensasi.....	35
3.1.3	Kepuasan Kerja	36
3.1.3.1	Teori Kepuasan Kerja	36
3.1.3.2	Kategori Kepuasan Kerja.....	39
3.1.3.3	Pengukuran Kepuasan Kerja	41
3.1.3.4	Hubungan Kepuasan Kerja	42
3.1.3.5	Dampak Kepuasan Kerja	43
3.2	Penelitian Terdahulu	44
3.3	Kerangka Fikir	50
3.3.1	Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kepuasan Kerja.....	51
3.3.2	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	52
3.4	Hipotesis Penelitian	52

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Disain Penelitian	54
4.2	Variabel Penelitian	55
4.2.1	Definisi Konseptual.....	56
4.2.2	Definisi Operasional	58
4.2.3	Pengukuran Variabel.....	60
4.3	Populasi Dan Sampel Penelitian	61
4.4	Jenis Dan Sumber Data	62
4.5	Teknik Pengumpulan Data	63
4.6	Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	63
4.6.1	Langkah-Langkah Pengolahan Data	64
4.6.2	Analisa Deskriptif.....	66
4.6.3	Uji Instrumen Pengumpulan Data	66
4.6.3.1	Uji Validitas	67

4.6.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	69
4.6.4	Uji Asumsi Klasik	71
4.6.4.1	Uji Normalitas	71
4.6.4.2	Uji Multikolinieritas	71
4.6.4.3	Uji Autokorelasi	72
4.6.4.4	Uji Heteroskedastisitas	72
4.6.5	Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.6.6	Analisis Korelasi Berganda	73
4.6.6	Analisis Korelasi Antara Indikator Variabel Independen dan Variabel Dependen	74
4.6.7	Uji Signifikansi	75
	1) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	75
	2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	76
	3) Koefisien Determinasi (R^2)	77

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden	79
5.1.1	Menurut Jenis Kelamin	79
5.1.2	Menurut Usia	80
5.1.3	Menurut Pendidikan	81
5.1.4	Menurut Status Kepegawaian	82
5.1.5	Menurut Jabatan Fungsional	83
5.1.6	Menurut Masa Kerja	84
5.2	Deskripsi Data Penelitian	85
5.2.1	Tanggapan Terhadap Kepuasan Kerja (Y)	85
5.2.2	Tanggapan Terhadap Penerapan TQM (X_1)	89
5.2.3	Tanggapan Terhadap Kompensasi (X_2)	94
5.2.4	Tanggapan Total Responden (PNS Dan Non PNS) Terhadap Sub Indikator Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	98
5.2.5	Tanggapan Total Responden (PNS Dan Non PNS) terhadap Sub Indikator Variabel Penerapan <i>Total Quality Management</i> (X_1)	105
5.2.6	Tanggapan Total Responden (PNS Dan Non PNS)	

	terhadap Sub Indikator Variabel Kompensasi (X_2)	117
5.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	
5.3.1	Uji Validitas	125
5.3.2	Uji Reliabilitas	129
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	133
5.4.1	Uji Normalitas Data	133
5.4.2	Uji Multikolinieritas	134
5.4.3	Uji Autokorelasi	136
5.4.4	Uji Heterokedastitas	137
5.5	Analisis Data	138
5.5.1	Analisa Data Responden PNS	138
5.5.1.1	Analisa Regresi Linier Berganda (PNS)	138
5.5.1.2	Analisis Korelasi Berganda (PNS)	139
5.5.1.3	Uji signifikansi (PNS)	140
	1) Uji F	140
	2) Uji t	141
5.5.2	Analisis Data Responden Non PNS	142
5.5.2.1	Analisa Regresi Linier Berganda (Non PNS).....	142
5.5.2.2	Analisis Korelasi Berganda (Non PNS)	143
5.5.2.3	Uji signifikansi (Non PNS)	144
	1) Uji F	144
	2) Uji t	145
5.5.3	Analisis Data PNS Dan Non PNS	146
5.5.3.1	Analisa Regresi Linier Berganda (PNS+ Non PNS)	146
5.5.3.2	Analisis Korelasi Berganda (PNS+Non PNS)	147
5.5.3.3	Uji signifikansi (PNS+Non PNS)	148
	1) Uji F	148
	2) Uji t	149
5.5.4	Analisis Korelasi antara Indikator variabel Kepuasan Kerja dan variabel Penerapan Total Quality Management	150
5.5.5	Analisis Korelasi antara Indikator variabel Kepuasan Kerja dan variabel Penerapan Kompensasi	153
5.6	Pembahasan Hasil Penelitian	155

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	158
6.2 Saran.....	159
Daftar Pustaka	161
Lampiran	165
Daftar Riwayat Hidup	180



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Gambar 2.2	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Usia	15
Gambar 2.3	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 2.4	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	16
Gambar 2.5	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jabatan Fungsional	16
Gambar 2.6	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Masa Kerja	17
Gambar 2.7	Struktur Oragnisasi BLUD Puskesmas Kec.Kembangan....	17
Gambar 2.8	Proses Kegiatan Bisnis BLUD Puskesmas Kec.Kembangan	19
Gambar 3.1	Jenis Kompensasi	33
Gambar 3.2	Teori Dua Faktor	39
Gambar 3.3	Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja	43
Gambar 3.4	Kerangka Model Penelitian	53
Gambar 5.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 5.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia	81
Gambar 5.3	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	82
Gambar 5.4	Grafik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	83
Gambar 5.5	Grafik Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional	83
Gambar 5.6	Grafik Responden Berdasarkan Masa Kerja	84
Gambar 5.7	Pembagian daerah Durbin Watson	136
Gambar 5.8	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	165
Hasil Jawaban Kuisisioner Responden	170



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4.1	Indikator Dan Sub Indikator Variabel Penelitian	58
Tabel 4.2	Proses Pra-Analisis: Tahapan, Deskripsi, Dan Isu Yang Berkaitan	65
Tabel 4.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.4	Rancangan Matriks Korelasi Antar Indikator Variabel Independen Dan Variabel Dependen	75
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	82
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional	83
Tabel 5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	84
Tabel 5.7	Tanggapan Responden PNS Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y)	86
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Non PNS Terhadap Variabel Kepuasan Kerja(Y)	88
Tabel 5.9	Tanggapan Responden PNS Terhadap Variabel Penerapan <i>Total Quality Management (X₁)</i>	89
Tabel 5.10	Tanggapan Pegawai Non PNS Terhadap Variabel Penerapan <i>Total Quality Management (X₁)</i>	92
Tabel 5.11	Tanggapan Pegawai PNS Terhadap Variabel Kompensasi(X ₂)	95
Tabel 5.12	Tanggapan Pegawai Non PNS Terhadap Variabel Kompensasi(X ₂)	96
Tabel 5.13	Profil Tanggapan Responden (PNS Dan Non PNS) Terhadap Sub Indikator Variabel Kepuasan Kerja (Y)	98
Tabel 5.14	Profil Tanggapan Responden (PNS Dan Non PNS) Terhadap Sub Indikator Variabel Penerapan TQM(X ₁)	105
Tabel 5.15	Profil Tanggapan Responden (PNS Dan Non PNS) Terhadap Sub Indikator Penerapan Kompensasi (X ₁)	118
Tabel 5.16	Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja(Y)	126
Tabel 5.17	Uji Validitas Variabel Penerapan <i>Total Quality</i>	

	Management (X1)	127
Tabel 5.18	Uji Validitas Variabel Kompensasi (X ₂)	128
Tabel 5.19	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	129
Tabel 5.20	Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja Keseluruhan	130
Tabel 5.21	Reliabilitas Variabel Total Quality Management	130
Tabel 5.22	Hasil Uji Reliabilitas Variabel TQM Secara Keseluruhan	131
Tabel 5.23	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi	132
Tabel 5.24	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi Secara Keseluruhan	133
Tabel 5.25	Kolmogorov-Smirnov Normalitas Test	134
Tabel 5.26	Hasil Uji Multikolinieritas	135
Tabel 5.27	Hasil Uji Multikolinieritas	135
Tabel 5.28	Hasil Uji Autokorelasi	136
Tabel 5.29	Uji Regresi Linier Berganda (PNS)	138
Tabel 5.30	Analisis Korelasi Berganda Pegawai (PNS)	140
Tabel 5.31	Hasil Uji F Untuk Pegawai (PNS)	140
Tabel 5.32	Hasil Uji t Untuk Pegawai (PNS)	141
Tabel 5.33	Uji Regresi Linier Berganda (Non PNS)	142
Tabel 5.34	Analisis Korelasi Berganda Pegawai (Non PNS)	143
Tabel 5.35	Hasil Uji F Untuk Pegawai (Non PNS)	144
Tabel 5.36	Hasil Uji t Untuk Pegawai (Non PNS)	145
Tabel 5.37	Uji Regresi Linier Berganda (PNS + Non PNS)	146
Tabel 5.38	Analisis Korelasi Berganda (PNS + Non PNS)	148
Tabel 5.39	Hasil Uji F (PNS + Non PNS)	148
Tabel 5.40	Hasil Uji t Untuk Pegawai (Non PNS)	150
Tabel 5.41	Analisa Korelasi antara indikator variabel Kepuasan Kerja(Y) dan variabel Penerapan Total Quality Management(X ₁)	151
Tabel 5.42	Analisa Korelasi antara indikator variabel Kepuasan Kerja(Y) dan variabel Kompensasi (X ₂)	154
Tabel 5.43	Perbandingan Hasil Analisis Regresi	156