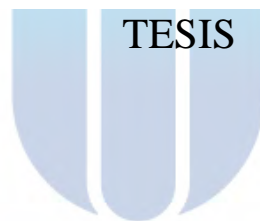




PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (SERTIFIKASI ISO 9001:2008) DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI BLUD. PUSKESMAS KEC. KEMBANGAN JAKARTA BARAT



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

YULMAFIRSTRI

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

**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 : 5511120163

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Juli 2014

Mengesahkan

Pembimbing.



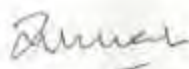
Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, PhD

Direktur Program Pasca Sarjana  
Manajemen

Ketua Program Studi Magister



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Aripustina Kurniasih, M.M

## 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.

Jakarta, 28 Juni 2014



[digilib.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 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 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</i> (X <sub>1</sub> ) .....	89
Tabel 5.10	Tanggapan Pegawai Non PNS Terhadap Variabel Penerapan <i>Total Quality Management</i> (X <sub>1</sub> ) .....	92
Tabel 5.11	Tanggapan Pegawai PNS Terhadap Variabel Kompensasi(X <sub>2</sub> ) .....	95
Tabel 5.12	Tanggapan Pegawai Non PNS Terhadap Variabel Kompensasi(X <sub>2</sub> ) .....	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 <sub>1</sub> ) .....	105
Tabel 5.15	Profil Tanggapan Responden (PNS Dan Non PNS) Terhadap Sub Indikator Penerapan Kompensasi (X <sub>1</sub> ) .....	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 <sub>2</sub> ) .....	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 <sub>1</sub> ) .....	151
Tabel 5.42 Analisa Korelasi antara indikator variabel Kepuasan Kerja(Y) dan variabel Kompensasi (X <sub>2</sub> ) .....	154
Tabel 5.43 Perbandingan Hasil Analisis Regresi .....	156

## 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

