

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN  
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA  
PUSKESMAS TAWANGREJO KOTA MADIUN**

**Dodik Krisdianto<sup>1</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
Dodikkris95@gmail.com

**Isharijadi<sup>2</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
isharijadi57@gmail.com

**Nur Wahyuning Sulistyowati<sup>3</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
nurwsulistyowati@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality management*(TQM) dan penghargaan terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh dengan menggunakan seluruh responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo.

Kata Kunci : Manajemen Kualitas Total, Penghargaan dan kinerja manajerial.

**PENDAHULUAN**

Dunia bisnis sekarang ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Lingkungan di sekitar organisasi semakin kompleks akibat adanya kemajuan di bidang teknologi, komunikasi dan transportasi membuat persaingan menjadi global. Berbagai tekanan dan persaingan yang muncul dalam dunia bisnis memaksa suatu organisasi untuk mengubah praktek bisnis itu sendiri, di mana setiap organisasi harus lebih aktif dan terus melakukan perbaikan di setiap lini bagiannya. Banyak upaya yang dapat dilakukan suatu organisasi untuk pengambilan keputusan yang tepat untuk organisasi. Suatu organisasi harus mempunyai

kreativitas dan inisiatif dalam segala hal untuk memberikan hasil yang baik, sehingga para pelanggan dapat merasa puas atas kinerja yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi kelangsungan organisasi, apabila pelanggan tidak merasa puas maka akan mengakibatkan dampak yang besar bagi organisasi yang mana dapat menyebabkan penurunan pendapatan yang berimbas pada menurunnya laba yang di dapat organisasi.

Banyak faktor yang dapat digunakan organisasi untuk mewujudkan kepuasan konsumen yang salah satunya faktor sumber daya manusia. Di setiap organisasi kegiatan manusia yang dapat dilihat dari adanya faktor fisik, daya pikir, pendidikan, dan sikap. Dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan semangat kerja setiap individu, karena setiap pekerjaan memiliki tujuan yang berbeda antara satu dengan lainnya yang terkadang secara sengaja atau tidak pekerjaan yang dilakukan bertentangan dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Jika hal tersebut terjadi perlu adanya tindakan motivasi terhadap semua pekerjaan yang ada di sebuah organisasi untuk meningkatkan kualitas, semangat kerja serta kinerja manajerial di setiap organisasi, dalam penelitian ini di Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun.

Puskesmas Tawangrejo sebelumnya hanya menjadi sebagai Puskesmas Pembantu (Pustu) dari Puskesmas Oro-Oro Ombo. Pada tahun 2007 dan seiring perkembangan Kota Madiun di mana status Puskesmas Pembantu ditingkatkan menjadi Puskesmas Induk. Pada akhirnya Puskesmas Tawangrejo mampu menyediakan berbagai pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dilakukan oleh puskesmas induk. Untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peningkatan kualitas harus dilakukan oleh Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Kualitas menjadi hal utama bagi setiap organisasi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan untuk memenuhi harapan. Kinerja manajerial organisasi yang baik akan berkontribusi terhadap kualitas produk yang diinginkan pelanggan. Untuk mengetahui kinerja manajerial suatu organisasi memerlukan pengukuran, kinerja manajerial dapat diukur dengan menggunakan *total quality management* (TQM) dan penghargaan digunakan sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja manajerial dengan mengetahui karakteristik dan kualitas serta mengklasifikasi tindakan yang harus diapresiasi dan segera diperbaiki.

Model *Total Quality Management* (TQM), peranan penghargaan terhadap pegawai seperti penilaian kinerja, kompensasi, program pengakuan prestasi, sistem promosi, merupakan motivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagai unit pelayanan medis

serta merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberi pelayanan jasa dalam bentuk perawatan dan pengobatan para pelanggan yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara atau pendekatan dalam meningkatkan kinerja manajerial dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) baik dalam industri manufaktur maupun jasa seperti halnya pada puskesmas serta strategi untuk mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan observasi awal di Puskesmas Tawangrejo terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pelanggan kepada pihak Puskesmas diantaranya: 1) untuk jadwal dokter spesialis penyakit dalam jangan kurang dari jam 09:00 pagi dan tindakan yang diberikan oleh pihak puskesmas yaitu mendiskusikan jadwal praktek dokter spesialis dan sudah teratasi, 2) banyaknya pedagang yang lalu lalang di dalam puskesmas pada saat jam pelayanan dan tindakan yang diberikan oleh pihak puskesmas yaitu dengan cara memberitahukan pedagang untuk tidak berjualan pada saat jam pelayanan dan menempel pengumuman kalau pedagang saat jam pelayanan dilarang masuk karena mengganggu pasien yang sedang berkunjung di puskesmas dan sudah teratasi, 3) tempat duduk loket kurang dan tindakan yang dilakukan oleh pihak puskesmas yaitu pengadaan tempat duduk pasien pada tahun 2018 dan masih dalam proses pengadaan. Dengan adanya hal tersebut dapat digunakan sebagai perbaikan kualitas yang ada di puskesmas dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Respons yang diberikan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada Puskesmas Tawangrejo tersebut merupakan usaha pihak puskesmas untuk terus meningkatkan perbaikan pelayanan kepada para pelanggan. Hal ini sesuai dengan tujuan dari *total quality management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) adalah prosedur untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan pada setiap tingkatan operasi dalam setiap bagian fungsional dari suatu perusahaan atau instansi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan modal yang tersedia secara keseluruhan (Gasperz, 2011:9).

Manajemen Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun juga dituntut untuk selalu mempelajari teknik baru yang digunakan untuk memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan kinerja, dengan merancang sistem penghargaan yang diberikan secara efektif kepada manajemen puskesmas diharapkan dapat berhasil dalam memotivasi pegawai. Organisasi dapat mengambil manfaat dari dalam pemberian penghargaan dalam meningkatkan mutu kinerja. Pihak manajemen puskesmas menyadari pentingnya kinerja manajerial dan akan selalu memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial. Mengingat pentingnya peran kinerja manajerial maka berdasarkan uraian di atas

mendorong untuk peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2015:37) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.

### **Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun yang berjumlah 72 karyawan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010:85) sampling jenuh adalah teknik untuk menentukan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini sampel yang digunakan seluruh karyawan sejumlah 72 orang yang bekerja pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun.

### **Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner ini nanti akan diberikan kepada seluruh karyawan pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun sebanyak 72 karyawan. Sedangkan data yang menjadi dokumentasi dalam penelitian ini adalah sejarah umum organisasi, visi dan misi organisasi, struktur organisasi, ketentuan yang berlaku di puskesmas, dan foto. Instrumen penelitian adalah kuesioner, dimana *Total Quality Management* (TQM) berdasarkan Nasution (2015) terdiri dari 1) Fokus pada pelanggan. 2) Pendekatan ilmiah. 3) Kerja sama tim (*teamwork*). 4) Komitmen jangka panjang. 5) Pendidikan dan pelatihan. 6) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penghargaan berdasarkan Fahmi (2017) terdiri dari 1) Penghargaan dalam bentuk finansial tunai (a. Gaji. b. Intensif. c. Bonus).

2) Penghargaan dalam bentuk finansial tunjangan (a. Asuransi). 3) Penghargaan dalam bentuk finansial non tunai (a. Promosi. b. Fasilitas). Kinerja Manajerial berdasarkan Widodo (2015) terdiri dari 1) Prestasi kerja. 2) Keahlian. 3) Perilaku 4) Kepemimpinan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan *standart deviation*. Adapun hasil dari uji statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	N	<i>Minimum</i>	<i>Maksimum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
TQM (X1)	72	16	30	25,01	2,890
Penghargaan (X2)	72	9	28	21,38	3,486
Kinerja Manajerial (Y)	72	17	30	22,58	2,610
Valid N	72				

### Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Data yang diuji sebanyak 72 responden dengan menggunakan *SPSS for windows*

versi 24. Hasil pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki koefisien positif dan lebih besar dari  $r_{table}$ . Besarnya  $r_{table}$   $df (n-2) = 72 - 2 = 70$ ; pada  $df$  70 diperoleh dengan  $\alpha = 5\%$ ; besarnya  $r_{table} = 0,2319$ . Teknik analisis yang dipergunakan adalah korelasi *product momen Pearson*, dengan mengacu pada nilai *corrected item total correlation*. Berikut hasil uji validitas pada masing-masing variabel:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Item Total	Corrected	Hasil
			Nilai minimal Correlation	
Total Quality Management (TQM) (X1)	TQM 1	0,683	0,2319	Valid
	TQM 2	0,820	0,2319	Valid
	TQM 3	0,721	0,2319	Valid
	TQM 4	0,778	0,2319	Valid
	TQM 5	0,816	0,2319	Valid
	TQM 6	0,561	0,2319	Valid
Penghargaan (X2)	PENG 1	0,625	0,2319	Valid
	PENG 2	0,717	0,2319	Valid
	PENG 3	0,753	0,2319	Valid

	PENG 4	0,761	0,2319	Valid
	PENG 5	0,665	0,2319	Valid
	PENG 6	0,696	0,2319	Valid
Kinerja	KM 1	0,750	0,2319	Valid
Manajerial (Y)	KM 2	0,704	0,2319	Valid
	KM 3	0,576	0,2319	Valid
	KM 4	0,868	0,2319	Valid
	KM 5	0,655	0,2319	Valid
	KM 6	0,723	0,2319	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator untuk variabel *total quality management* (TQM), penghargaan dan kinerja manajerial dinyatakan semua valid karena mempunyai *Corrections item total correlation* yang lebih besar dari  $r_{table}$  sehingga indikator dari variabel ini dapat digunakan pengujian tahap selanjutnya.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan instrumen (alat ukur) berupa kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas, dan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,70. Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
1	Total Quality Management (TQM)	0,781	Reliabel
2	Penghargaan	0,777	Reliabel
3	Kinerja Manajerial	0,767	Reliabel

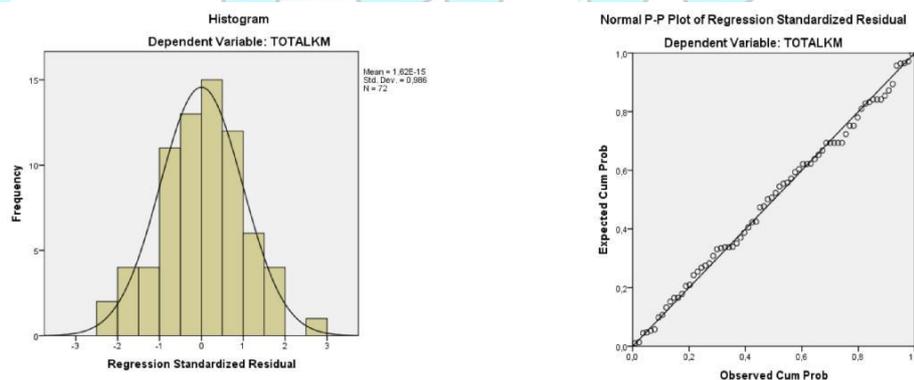
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Nilai reliabilitas konsisten ditunjukkan dalam tabel di atas, untuk koefisien alfa dinyatakan reliabel karena memiliki nilai di atas 0,70. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing indikator dalam variabel-variabel penelitian dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar grafik histogram dan grafik P-P Plot. Uji normalitas tersebut dipertegas dengan uji statistik *one-sample Kolmogorov Smirnov* berikut ini



Tabel 4. Hasil Uji statistik *one-sample Kolmogorov Smirnov*

<i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i>					
<i>Unstandardized Residual</i>					
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">N</td> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right; padding: 5px;">72</td> </tr> </table>			N		72
N		72			
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0,0000000			

<i>Std. Deviation</i>	2,09007042
<i>Most Extreme Differences Absolute</i>	0,054
<i>Positive</i>	0,054
<i>Negative</i>	-0,037
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,054
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24(2018)

Pada uji normalitas residual dikatakan data berdistribusi normal, jika nilai signifikansi residual lebih besar dari 0,05. Jika nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Dilihat dari tabel 4.8 di atas diketahui nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,054 sedangkan nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai signifikan residual yaitu  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di

antara variabel bebas. Nilai toleransi  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  maka dikatakan bahwa ada multikolonieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolonieritas**

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Total Quality Management (TQM) (X1)	0,872	1,146	Tidak terjadi multikolonieritas
Penghargaan (X2)	0,872	1,146	Tidak terjadi multikolonieritas

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai VIF untuk variabel *total quality management* (TQM) memiliki nilai *tolerance* senilai  $0,872 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,146 < 10$  maka tidak terjadi multikolonieritas, sedangkan variabel penghargaan memiliki nilai *tolerance* senilai  $0,872 > 0,10$  dan nilai VIF senilai  $1,146 < 10$  maka tidak terjadi multikolonieritas. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam metode regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson (DW test).

**Tabel 6. Uji Autokorelasi**

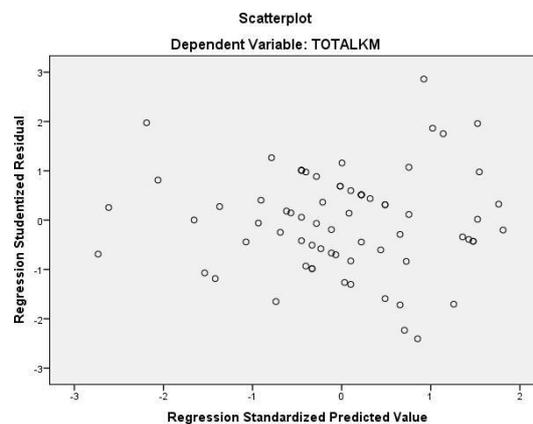
Keterangan	4 -			Interpretasi
Nilai	1,675	1,992	2,008	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji autokorelasi nilai DW sebesar 1,992 sedangkan  $du = 1,675$ ,  $4-du = 2,325$ . Uji autokorelasi tersebut menunjukkan bahwa nilai  $du < dw < 4-du$  ( $1,675 < 1,992 < 2,325$ ) artinya tidak ada autokorelasi.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas pada data ini dilakukan dengan metode grafik, dengan gambar sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik menunjukkan titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y maka disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu *total quality management* (TQM) dan penghargaan terhadap variabel terikat kinerja manajerial. Dari data kuesioner yang telah ditabulasikan dan dilakukan analisis

menggunakan regresi berganda dengan bantuan program *SPSS IBM Statistic 21* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$= + +$$

Keterangan:

Y : Kinerja Manajerial

a : Konstanta

X<sub>1</sub> : *Total Quality Management* (TQM)

X<sub>2</sub> : Penghargaan

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> : Koefisien regresi X<sub>2</sub>

Berikut ini akan dijelaskan pengaruh variabel *total quality management* (TQM) dan penghargaan terhadap kinerja manajerial melalui pengujian regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 7. Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	8,481	2,340		3,624	0,001
Total TQM	0,340	0,093	0,376	3,642	0,001
Total Penghargaan	0,262	0,077	0,351	3,396	0,001

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 8,481 + 0,340X_1 + 0,262X_2$$

- a. Konstanta (a) sebesar 8,481 artinya nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel bebas yaitu *total quality management* (TQM) dan penghargaan.

Dengan ini konstanta 8,481 artinya tanpa adanya pengaruh variabel *total quality management* (TQM) maka kinerja manajerial tetap memiliki nilai 8,481.

- b. Koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,340 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel *total quality management* (TQM) sebesar satu satuan maka kinerja manajerial akan naik sebesar 0,340 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,262 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel penghargaan sebesar satu satuan maka kinerja manajerial akan naik sebesar 0,262 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

### Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (uji t)

Uji t atau uji parsial ini digunakan untuk menguji signifikansi hasil dari uji regresi linier berganda. Hasil uji signifikansi t diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 8. Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	8,481	2,340		3,624	0,001
Total TQM	0,340	0,093	0,376	3,642	0,001
Total Penghargaan	0,262	0,077	0,351	3,396	0,001

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *Total Quality Management* (TQM)

Dari tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian uji  $t$  dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

## 2. Variabel Penghargaan

Dari tingkat signifikansi  $t$  sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian uji  $t$  dapat disimpulkan bahwa Penghargaan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

### b. Uji Simultan (uji F)

Uji statistik  $F$  digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun hasil pengujian signifikansi  $F$  sebagai berikut:

**Tabel 9. Uji Simultan (Uji F)**

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173,344	2	86,672	19,282	0,000
Residual	310,156	69	4,495		
Total	483,500	71			

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji  $F$  menunjukkan bahwa diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 19,282 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,73 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikan yang diperoleh yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) dan Penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

### c. Koefisien Determinasi ( )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat.

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Ajusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,599	0,359	0,340	2,120	1,992

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 24 (2018)

Analisis koefisien determinasi adalah 0,359 artinya kinerja manajerial mampu diterangkan oleh *total quality management* (TQM) dan penghargaan secara bersama-sama sebesar 35,9%. Sementara sisanya yaitu sebesar 64,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

### **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *total quality management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan yaitu *total quality management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini dikarenakan bahwa *total quality management* (TQM) yang baik dalam menjalankan kegiatan perbaikan secara terus menerus dan untuk meningkatkan kinerja manajerial dalam melaksanakan kegiatan operasional di sebuah perusahaan.

Dalam penelitian ini diketahui indikator komitmen jangka panjang yang menyatakan pemimpin selalu menetapkan target perbaikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus mempunyai pengaruh yang besar *total quality management* (TQM) atas kinerja manajerial. Hal ini dapat dilihat dari perencanaan yang telah dibuat manajer dalam melakukan kegiatan operasional di perusahaan untuk meningkatkan mutu, kualitas dan daya saing perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Sebaliknya indikator pendidikan dan pelatihan yang menyatakan untuk meningkatkan kualitas pimpinan selalu memberikan pendidikan dan pelatihan secara teratur tidak memiliki pengaruh yang besar *total quality management* (TQM) atas kinerja manajerial. Hal ini dapat dilihat bahwa manajer belum sepenuhnya memperhatikan pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas dalam bekerja.

Hasil *total quality management* (TQM) yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lowing, *et al*, (2014), selain itu juga

didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Pamungkas (2015) yang menyatakan bahwa *total quality management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

### **Pengaruh Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan yaitu penghargaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian penghargaan baik untuk meningkatkan kinerja manajerial dalam suatu perusahaan.

Dalam penelitian ini diketahui indikator promosi yang menyatakan promosi/kenaikan jabatan sesuai dengan tingkat dan bidang pendidikan karyawan mempunyai pengaruh yang besar penghargaan atas kinerja manajerial. Hal ini dapat dilihat dari manajer yang benar-benar memperhatikan tingkat dan pendidikan yang dimiliki oleh karyawan dalam menentukan jabatan dalam sebuah perusahaan. Pemberian penghargaan yang tepat dan sesuai akan meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai kinerja yang diinginkan dan di target oleh perusahaan. Sebaliknya indikator insentif yang menyatakan insentif yang saya terima sesuai dengan kinerja dan prestasi saya tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap penghargaan atas kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diperoleh karyawan tidak sesuai dengan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, penghargaan yang diberikan manajer kepada karyawan sangat mempengaruhi kinerja manajerial dalam meningkatkan kinerja para karyawannya.

Hasil penghargaan yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusuf (2013) selain itu juga didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Sengkey (2013) yang menyatakan bahwa penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

### **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *total quality management* (TQM) dan penghargaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada puskesmas Tawangrejo Kota Madiun, hal ini dikarenakan *total quality management* (TQM) dan penghargaan memiliki peranan penting dalam memberikan penilaian dan meningkatkan kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun.

Dalam penelitian ini diketahui indikator keahlian yang menyatakan dalam menyelesaikan tugasnya pimpinan selalu menyelesaikan secara tepat waktu mempunyai pengaruh yang besar atas kinerja manajerial. Hal ini dapat dilihat manajer Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun dapat bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan dalam kegiatan operasional di puskesmas, sehingga manajer dapat mencapai dan memberikan kinerjanya dengan baik dalam mencapai tujuan puskesmas yang telah ditetapkan. Sebaliknya indikator perilaku yang menyatakan dalam kerja sama dengan bagian lain pemimpin tidak transparan dalam menyampaikan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang diberikan manajer kepada bagian lain tidak transparan bukan berarti bahwa manajer tidak ingin menjalin komunikasi dengan karyawan atau pihak lain, melainkan ketidaktransparan tersebut dilakukan hanya untuk informasi-informasi yang sudah menjadi kebijakan tersendiri bagi manajer maupun perusahaan.

Pernyataan tersebut merupakan pernyataan negatif, sehingga responden tidak menyetujui pernyataan. Akan tetapi pada kenyataannya setelah melakukan penelitian, responden memiliki anggapan yang berbeda dalam menjawab pernyataan tersebut. Sehingga peneliti berpendapat bahwa jawaban dalam pernyataan ini memiliki dua alternatif yang berbeda dari responden, mayoritas responden tidak setuju dalam menjawab pernyataan tersebut. Dalam hal ini ada yang menganggap bahwa pernyataan tersebut merupakan pernyataan yang baik dan buruk dalam berperilaku sesuai dengan keadaan dan sudut pandang responden. Meskipun pada kenyataannya mayoritas responden memiliki sudut pandang bahwa penyampaian informasi tersebut merupakan hal positif atas pekerjaan yang dilakukan.

*Total Quality Management* (TQM) dalam pelaksanaannya harus didukung dengan pemberian penghargaan yang mampu memberikan keadilan dan kepuasan bagi para manajer. Setiap perusahaan memiliki tujuan yaitu meningkatkan kualitas jasa atau produknya. Dengan menggunakan *total quality management* (TQM) ini untuk mencapai usaha meningkatkan daya saing perusahaan dan pemberian penghargaan yang semakin tinggi dapat memotivasi dalam meningkatkan kinerja para karyawan, karena dengan pemberian penghargaan yang diterima sebanding dengan kinerja yang dicapai. Di mana semakin tinggi interaksi antara *total quality management* (TQM) dengan penghargaan maka kinerja manajerial akan semakin baik. Oleh karena itu *total quality management* (TQM) dan penghargaan sangat mempengaruhi kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun.

Hasil *total quality management* (TQM) dan penghargaan yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiyati dan Prabowo (2014) selain itu juga didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Mintje

(2013) yang menyatakan bahwa *total quality management* (TQM) dan penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

## SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan bukti mengenai pengaruh *total quality management* (TQM) dan penghargaan terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan tertinggi yaitu pimpinan selalu menetapkan target perbaikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus pada semua bagian dikarenakan setelah melihat hasil penelitian dan pengamatan pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun didapatkan bahwa manajer benar-benar melaksanakan target yang telah direncanakan untuk jangka panjang dalam menjalankan operasional di puskesmas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *total quality management* (TQM) yang efektif dan tepat untuk meningkatkan kinerja manajerial dalam menjalankan kegiatan di puskesmas.
2. Penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan tertinggi yaitu promosi/kenaikan jabatan sesuai dengan tingkat dan bidang pendidikan karyawan dikarenakan setelah melihat hasil penelitian dan pengamatan pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun didapatkan bahwa karyawan yang diberikan jabatan telah sesuai dengan tingkat dan latar belakang pendidikan dalam menunjang kinerja yang diemban di setiap bagian. Dalam hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya penghargaan yang digunakan untuk meningkatkan kinerja manajerial dengan cara pemberian penghargaan kepada para karyawan dalam memotivasi agar kinerja karyawan meningkat.
3. *Total Quality Management* (TQM) dan penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan tertinggi yaitu dalam menyelesaikan tugasnya pimpinan selalu menyelesaikan secara tepat waktu, ini dapat dilihat dari beberapa target yang dibuat

puskesmas telah dilaksanakan dengan baik oleh manajer. Dikarenakan setelah melihat hasil penelitian dan pengamatan pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun didapatkan beberapa target puskesmas yang telah diselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan apabila *total quality management* (TQM) dan penghargaan pada Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun semakin meningkat dan baik, maka akan membuat kinerja manajerial juga semakin baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, V. (2011). *Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT Niaga Swadaya.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Jusuf, R, S. (2013). *Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial*. Jurnal EMBA, 1(3), 634-644.
- Lowing, S., Tinangon, J., Walandouw, S. (2014). *Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado*. Jurnal EMBA, 2(2), 1055-1066.
- Mardiyati, E dan Prabowo, M, A. (2014). *Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Penghargaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris Pada SMK Di Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Paradigma, 12(2), 1-20.
- Mintje, N. (2013). *Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado*. Jurnal EMBA, 1(3), 52-62.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.



Pamungkas, K. T. (2015). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (studi empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya)*. Jurnal Akuntansi, 6(2), 175-193.

Sengkey, G, G. (2013). *Pengaruh Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Bank Sulut Cabang Amurang*. Jurnal EMBA, 1(4), 1509-1519.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung; Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.

Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

THE 11<sup>th</sup>  
FIIPA

FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
ISSN : 2337-9723