

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
BUDAYA ORGANISASI DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL**

(Studi Pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

PERTAMAWATI

1908205005

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

PERTAMAWATI. NIM: 1908205005, “PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), BUDAYA ORGANISASI DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RUMAH SAKIT DAERAH (RSD) GUNUNG JATI CIREBON), 2023.

Pada era globalisasi saat ini langkah-langkah strategi yang tepat sangat dibutuhkan guna mempertahankan suatu perusahaan. Rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka dengan itu rumah sakit hendaknya dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam pelaksanaannya. Kinerja manajerial dalam rumah sakit merupakan salah satu tolak ukur yang kedepannya akan mencerminkan apakah pengelolaan dalam rumah sakit dan pelayanan kesehatan publik berjalan dengan baik atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh-pengaruh Total Quality Management, budaya organisasi, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai yang bekerja dibagian manajemen RSD Gunung Jati Cirebon. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 30 responden, kriteria pengambilan sampel yaitu memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi Statistical Product and Service Soution (SPSS) Versi 23.

Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan pertama, hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} untuk variabel Total Quality Management yaitu $3,145 > 2,051$ dan nilai signifikasi lebih kecil dari alpha yaitu $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel Total Quality Management (X1) terhadap variabel kinerja manajerial (Y). Kedua, hasil dari uji t (parsial) t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} variabel budaya organisasi yaitu $0,930 < 2,051$ dan nilai signifikansi lebih besar dari alpha yaitu $0,361 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel budaya organisasi (X2) terhadap variabel kinerja manajerial (Y). Ketiga, hasil dari uji t (parsial) nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} variabel sistem penghargaan yaitu $0,533 < 2,051$ dan nilai signifikansi lebih besar dari alpha yaitu $0,599 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel sistem penghargaan (X3) terhadap variabel kinerja manajerial (Y). Keempat, hasil dari uji F (simultan) dan nilai signifikan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu sebesar $7,198 > 2,96$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Total Quality Management, Budaya Organisasi, dan Sistem Penghargaan secara berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja manajerial.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi, Sistem Penghargaan dan Kinerja Manajerial.

ABSTRACT

PERTAMAWATI. NIM: 1908205005, "THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), ORGANIZATIONAL CULTURE AND REWARD SYSTEM ON MANAGERIAL PERFORMANCE (STUDY AT GUNUNG JATI CIREBON REGIONAL HOSPITAL (RSD), 2023.

In the current era of globalization, the right strategic steps are needed to maintain a company. Hospitals as one of the public health service systems are required to continue to improve health services to the community, therefore hospitals should be required to improve performance in their implementation. Managerial performance in hospitals is one of the benchmarks that in the future will reflect whether management in hospitals and public health services is running well or not. This study aims to analyze the effects of Total Quality Management, organizational culture, and reward systems on managerial performance.

This study used quantitative research methods with data collection techniques through the distribution of questionnaires. The population in this study is all employees who work in the management department of Gunung Jati Cirebon Hospital. The sample used in this study was 30 respondents, the sampling criteria were having at least 2 years of work experience using a sampling technique, namely purposive sampling. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis with the help of the Statistical Product and Service Soution (SPSS) Version 23 application.

The results of this study are showing first, the results of the t test (partial) show that the $t_{calculated}$ t value is greater than the table t for the Total Quality Management variable, which is $3.145 > 2.051$ and the siginification value is smaller than alpha, which is $0.004 < 0.05$, it can be concluded that there is an influence of the Total Quality Management variable (X1) on the managerial performance variable (Y). Second, the results of the t (partial) t test_{count} smaller than t_{table} of organizational culture variables which are $0.930 < 2.051$ and the significance value greater than alpha which is $0.361 > 0.05$ it can be concluded that there is no influence of organizational culture variables (X2) on managerial performance variables (Y). Third, the results of the t test (partial) calculated t value are smaller than t_{table} reward system variables which are $0.533 < 2.051$ and significance values greater than alpha which is $0.599 > 0.05$ it can be concluded that there is no influence of reward system variables (X3) on managerial performance variables (Y). Fourth, the results of the F test (simultaneous) and the significant value that the calculated F value > the t_{table} is $7.198 > 2.96$ and the significance value of $0.001 < 0.05$ can be concluded that the variables of Total Quality Management, Organizational Culture, and Reward System are influential on managerial performance variables.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Organizational Culture, Reward System and Managerial Performance.*

المخلص

فيرستواي. NIM: 1908205005 ، "تأثير تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) والثقافة التنظيمية ونظام المكافآت على الأداء الإداري (دراسة في مستشفى GUNUNG JATI CIREBON الإقليمي (RSD) ، 2023).

في عصر العولمة الحالي ، هناك حاجة إلى الخطوات الاستراتيجية الصحيحة للحفاظ على الشركة. يطلب من المستشفيات باعتبارها أحد أنظمة خدمات الصحة العامة الاستمرار في تحسين الخدمات الصحية للمجتمع ، وبالتالي يجب مطالبة المستشفيات بتحسين الأداء في تنفيذها. الأداء الإداري في المستشفيات هو أحد المعايير التي ستعكس في المستقبل ما إذا كانت الإدارة في المستشفيات وخدمات الصحة العامة تعمل بشكل جيد أم لا. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آثار إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية ونظم المكافآت على الأداء الإداري.

استخدمت هذه الدراسة أساليب البحث الكمي مع تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات. السكان في هذه الدراسة هم جميع الموظفين الذين يعملون في قسم الإدارة في مستشفى Gunung Jati Cirebon. كانت العينة المستخدمة في هذه الدراسة 30 مستجيباً ، وكانت معايير أخذ العينات لديها ما لا يقل عن 2 سنوات من الخبرة العملية باستخدام تقنية أخذ العينات ، وهي أخذ العينات الهادفة. تقنية التحليل المستخدمة في هذه الدراسة هي تحليل الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة تطبيق المنتج الإحصائي والخدمات (SPSS) الإصدار 23.

تظهر نتائج هذه الدراسة أولاً ، تظهر نتائج اختبار t (جزئي) أن قيمة t المحسوبة أكبر من الجدول t لمتغير إدارة الجودة الكلية ، وهي $3.145 > 2.051$ وقيمة t أصغر من ألفا ، وهي $0.004 > 0.05$ ، يمكن استنتاج أن هناك تأثير لمتغير إدارة الجودة الشاملة ($X1$) على متغير الأداء الإداري (Y). ثانياً ، نتائج t (جزئي) t عدد أصغر من t جدول متغيرات الثقافة التنظيمية وهي $0.930 > 2.051$ وقيمة الدلالة أكبر من ألفا وهي $0.361 > 0.05$ يمكن استنتاج أنه لا يوجد تأثير لمتغيرات الثقافة التنظيمية ($X2$) على متغيرات الأداء الإداري (Y). ثالثاً ، نتائج اختبار t (الجزئي) المحسوبة قيمة t أصغر من متغيرات نظام المكافأة في جدول t وهي $0.533 > 2.051$ وقيم الدلالة أكبر من ألفا وهي $0.599 > 0.05$ يمكن استنتاج أنه لا يوجد تأثير لمتغيرات نظام المكافآت ($X3$) على متغيرات الأداء الإداري (Y). رابعاً ، نتائج اختبار F (متزامن) والقيمة المعنوية التي تحسب قيمة $F < 7.198 < 2.96$ وقيمة الدلالة $0.001 > 0.05$ يمكن استنتاج أن متغيرات إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية ونظام المكافآت لها تأثير على متغيرات الأداء الإداري.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية ونظام المكافآت والأداء الإداري.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM),
BUDAYA ORGANISASI DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

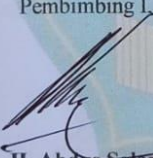
Oleh:


Pertamawati
NIM. 1908205005

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 19730930 200710 2 001


Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah,



Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 19730930 200710 2 001

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

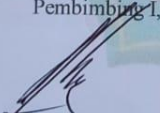
Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari **Pertamawati**, NIM: 1908205005 dengan judul **"PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), BUDAYA ORGANISASI DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon)"**. Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyahkan. Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

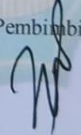
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 19730930 200710 2 001


Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 19730930 200710 2 001


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon**”, Oleh **Pertamawati, NIM : 1908205005**. Telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada 28 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah (AKS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSYAH

Cirebon, 03 April 2023

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018

Penguji I

Penguji II

Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018

Abdul Muizz Abdul Wadud Kasylful Anwar M.Si
NIP. 19870827 201903 1 009

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pertamawati

NIM : 1908205005

Jurusan / Fakultas : Akuntansi Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon*" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.**

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 29 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



PERTAMAWATI
NIM. 1908205005

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah, Rahmat, dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah. Sholawat serta salah tidak lupa saya curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang.

Tugas akhir skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga yang saya cintai, Ibu **Cucu Cunengsih** dan Bapak **Surja** yang selalu mendoakan saya setiap hari dan memberikan motivasi serta semangat sehingga saya semangat dan bersungguh-sungguh dalam penyelesaian skripsi ini.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh anggota keluarga besar Abah Uyu Wahyu dan Ma Oyoh, serta Nenek saya Ma Inah yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta mengusahakan apapun yang terbaik demi saya, yang selalu mampu meyakinkan saya bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Dan tak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada Paman dan Bibi saya, Henda Suhenda, Rudi Cahyadi, Hendi Suhendi dan Indah beserta ponakan kesayangan Caca. Terimakasih atas motivasi, semangat serta masukan-masukan untuk saya sehingga saya tetap kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih juga saya sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM. dan Ibu Nining Wahyuningsih. SE., MM selalu dosen pembimbing 1 dan 2, yang telah sabar membimbing, memberikan motivasi arahan, serta nasihat dari awal penyusunan proposal hingga akhir skripsi. Terimakasih pula kepada seluruh jajaran RSD Gunung Jati Cirebon yang telah memberikan izin serta partisipasinya dalam penelitian ini. Semoga kita selalu diberikan kemudahan dan kelancaran untuk meraih mimpi-mimpi yang kita harapkan.

MOTTO HIDUP

"Jangan terjebak dalam mimpi orang lain. *Go on your path, even if you live for a day.* Lakukan sesuatu dan singkirkan kelemahanmu"



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Pertamawati, lahir di Sumedang tanggal 17 Juni 2000. Penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Surja dan Ibu Cucu Cunengsih. Penulis bertempat tinggal di Dusun Bantargintung RT/RW 01/02, Desa Karyamukti, Kec. Tomo, Kab. Sumedang. 45382.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis yakni sebagai berikut.

1. Tahun 2007-2013 SDN Bantargintung
2. Tahun 2013-2016 SMPN 1 Tomo
3. Tahun 2016-2019 SMAN 1 Cimalaka
4. Tahun 2019-2023 IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Penulis menempuh program Pendidikan Strata-1 di program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon”**.

KATA PENGANTAR

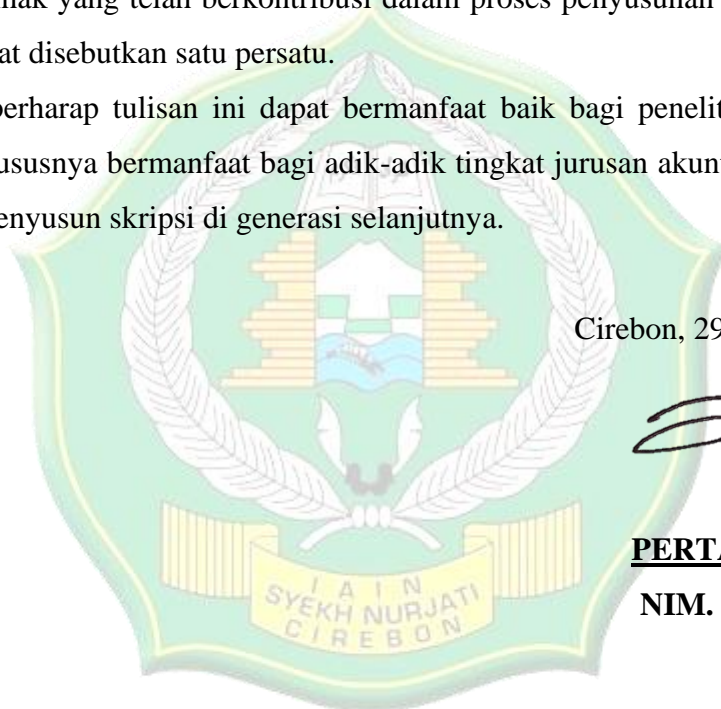
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah, yaitu penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), BUDAYA ORGANISASI, DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon”**. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti saat ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak luput dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih sebagai penghargaan kepada semua pihak. Terkhusus untuk keluarga dan orangtua yang selalu memberikan segala bentuk dukungan baik dari segi moral maupun material. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Nining Wahyuningsih, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Ibu Diana Djuwita, MM. selaku Sekretaris Akuntansi Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM. selaku dosen pembimbing satu dan Ibu Nining Wahyuningsih, SE., MM. selaku dosen pembimbing dua, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, waktu, nasihat, motivasi serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Jurusan Akuntansi Syariah atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan, bahkan hingga saat ini.

7. Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati Cirebon yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian serta seluruh jajaran yang telah membantu saya serta berpartisipasi dalam penelitian.
8. Keluarga besar Akuntansi Syariah angkatan 2019, khususnya kelas Akuntansi Syariah A terimakasih telah menjadi keluarga, berbagai pengalaman dan mengisi memori selama di bangku kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terutama teman-teman kost-an, ma, na, tan, sip, if, uji yang telah menjadi saksi penulis dalam pengerjaan skripsi ini maupun hal lainnya.
10. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat baik bagi penelitian maupun pembaca, khususnya bermanfaat bagi adik-adik tingkat jurusan akuntansi syariah yang akan menyusun skripsi di generasi selanjutnya.



Cirebon, 29 Maret 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pertamawati', written in a cursive style.

PERTAMAWATI

NIM. 1908205005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusam Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
1. <i>Total Quality Management</i>	10
2. <i>Konsep Total Quality Management</i>	12
3. <i>Tujuan Total Quality Management</i>	12
4. <i>Prinsip Total Quality Management</i>	13
5. <i>Karakteristik Total Quality Management</i>	14

6.	Indikator <i>Total Quality Management</i> (TQM)	16
7.	Budaya Organisasi	17
8.	Karakteristik Budaya Organisasi	17
9.	Indikator Budaya Organisasi.....	19
10.	Sistem Penghargaan.....	20
11.	Penerapan Sistem Penghargaan	21
12.	Tujuan Sistem Penghargaan	21
13.	Faktor – faktor Sistem Penghargaan	22
14.	Indikator Sistem Penghargaan	22
15.	Kinerja Manajerial	24
16.	Indikator Kinerja Manajerial	24
B.	Penelitian Terdahulu (<i>Literature Review</i>)	26
C.	Kerangka Pemikiran	32
D.	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN.....		37
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	37
B.	Jenis Penelitian.....	37
C.	Populasi dan Sampel.....	37
D.	Sumber Data.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	39
F.	Definisi Operasional Variabel.....	40
G.	Teknik Analisis Data.....	43
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	43
2.	Uji Kualitas Data.....	43
3.	Uji Asumsi Klasik	43
4.	Analisis Regresi Linear Berganda	45
5.	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV.....		47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
A.	Gambaran Umum Responden	47
1.	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
2.	Gambaran Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	47
3.	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	48

B. Hasil Analisis Deskriptif	48
1. Deskripsi Variabel <i>Total Quality Management (X1)</i>	49
2. Deskripsi variabel Budaya Organisasi (X2)	51
3. Deskripsi variabel Sistem Penghargaan (X3).....	53
4. Derkripsi variabel Kinerja Manajerial (Y)	57
C. Hasil Penelitian	59
1. Uji Kualitas Data.....	59
2. Uji Asumsi Klasik	62
3. Analisis Regresi Linear Berganda	65
4. Uji Hipotesis	67
D. Pembahasan	71
1. Pengaruh <i>Total Quality Management (X1)</i> Terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada RSD Gunung Jati Cirebon	71
2. Pengaruh Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Manajerial (Y).	73
3. Pengaruh Sistem Penghargaan (X3) Terhadap Kinerja Manajerial (Y)...	74
4. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> , Budaya Organisasi, Sistem Penghargaan secara bersama-sama terhadap Kinerja Manajerial	75
BAB V	76
KESIMPULAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN – LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Data Kunjungan Rumah Sakit di Kota Cirebon Tahun 2019-2020.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Jabatan – Jabatan Manajer atau Bagian dan Staf	38
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi.....	46
Tabel 4. 1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Latar Belakang Pendidikan Responden	48
Tabel 4. 3 Masa Kerja Responden	48
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Total Quality Management</i> (X1)	49
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi (X2)	51
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Penghargaan (X3)	53
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Manajerial (Y)	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....34



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Per Asal Wilayah di RSD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2021-20222



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini adalah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Hal-hal dapat dirumuskan secara konkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin yang dikeluarkan berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal 22 Januari 1998, No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/1987. Dibawah ini adalah daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf lain.

A. Konsonan

Berikut adalah tabel transliterasi huruf Arab kedalam tulisan lain :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba'</i>	B	Be
ت	<i>Ta'</i>	T	Te
ث	<i>Śa</i>	Ś	Es (titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ḥa</i>	Ḥ	Ha (titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	Zet (titik diatas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Śad</i>	Ś	Es (titik dibawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (titik dibawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (titik dibawah)
ظ	<i>Ža</i>	Ž	Zet (titik dibawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ع	<i>'Ain</i>	`	Koma terbalik (diatas)
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	ء	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahas Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Lambang	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	U

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf:

c	Nama	Huruf Latin	Nama
ي...ي	<i>Fathah</i> dan <i>ya</i>	Ai	A dan i
و..و	<i>Fathah</i> dan <i>wau</i>	Au	A dan u

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ا	Fathah dan alif atau <i>ya</i>	A	a dan garis diatas
ى...ى	Kasrah dan <i>ya</i>	I	I dan garis diatas
و...و	Dammah dan <i>wau</i>	U	u dan garis diatas

D. Ta Marbūṭah

Transliterasinya untuk *Ta Marbūṭah* ada dua :

1. *Ta Marbūṭah* Hidup

Ta Marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbūṭah* Mati

Ta Marbūṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Apabila pada kata yang terakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Lambang	Nama	Huruf Latin
° .., ..°	<i>Fathah</i> , <i>kasrah</i> , <i>dammah</i>	T
°	<i>Sukun</i>	H
أل	<i>Alif</i> dan <i>lam</i>	H

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini

tanda *sayaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan آ . Namun, dalam transliterasi ini, kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* :

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiyah* ada empat belas, yaitu :

No	Huruf Hijaiyah	Huruf Latin
1	خ	T
2	ز	Š
3	د	D
4	ر	Z
5	س	R
6	ص	Z
7	ط	S
8	ث	Sy
9	ض	Š
10	ض	D
11	ط	T
12	ظ	Z
13	ي	L
14	ن	N

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariyah* ada empat belah, yaitu :

No	Huruf Hijaiyah	Huruf Latin
1	ا	A, I, U
2	ب	B
3	ج	J
4	ح	Ḥ
5	خ	Kh
6	ع	ʿ
7	غ	G
8	ف	F
9	ق	Q
10	ك	K
11	م	M
12	و	W
13	ه	H
14	ي	Y

G. Lafz *al-Jalālah*

Jika sebelum lafz *al-Jalālah* adalah huruf *jarr* atau lainnya yang berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih*, maka ditransliterasikan tanpa huruf hamzah. Sedangkan jika terdapat kata-kata berakhiran *ta marbūṭah* lalu disandingkan dengan lafz *al-Jalālah*, maka transliterasinya adalah /t/.

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan ketika ketika dibaca, maka transliterasi penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital sesuai apa yang berlaku pada EYD diantaranya : huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului oleh kata sandang maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Penggunaan huruf awal kapital hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap dan jika penulis itu digabungkan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Oleh karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Qur'an tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Qur'an ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab – Latin.

