





Effect of Total Quality Management, Performance Measurement System, Reward System, And Management Control System on Unit Manager Performance

Dr. Noer Sasongko, SE., M.Si., Ak., CA¹ , Sinta Khusniya² 

¹ Department of Economics and Business , Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

² Department of Economics and Business , Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

 ns243@ums.ac.id

 sintakhusniya2000@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of total quality management, performance measurement system, reward system, and management control system on the performance of unit managers at RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. The method of data collection in this study was a questionnaire filled out by respondents, namely unit managers who worked at RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Sampling of 30 respondents in this study using purposive sampling method. The results of this study reveal that: (1) total quality management has no significant effect on managerial performance. (2) the performance measurement system has an effect on managerial performance. (3) the reward system has no effect on managerial performance. (4) the management control system has an effect on managerial performance.

Keywords: Keyword 1; Total Quality Management 2; Performance Measurement System 3; Reward System 4; Management Control System

Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajer Unit

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajer unit pada RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu manajer unit yang bekerja di RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Pengambilan sampel sebanyak 30 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling purposive*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) *total quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. (2) sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. (3) sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. (4) sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: Kata kunci 1; Total Quality Management 2; Sistem Pengukuran Kinerja 3; Sistem Penghargaan 4; Sistem Pengendalian Manajemen

1. Pendahuluan

Indonesia adalah negara berkembang menuju negara maju, dan untuk menjadi negara maju, dapat diandalkan untuk memenangkan persaingan global, dengan sistem dan kontrol kualitas terbaru. Kontrol kualitas yang sangat baik di berbagai bidang kehidupan. dibuat. Di era teknologi yang semakin maju saat ini, setiap negara di dunia sangat dipengaruhi oleh proses globalisasi. Tidak hanya perusahaan multinasional besar yang menghadapi persaingan global, perusahaan kecil dan menengah juga menghadapi persaingan global.

Pertumbuhan rumah sakit tidak dapat dikelola semata-mata untuk kepentingan sosial. Tanpa pengembangan yang berorientasi pada kualitas, efisiensi operasional rumah sakit akan terus menurun dan akhirnya menurun. Belakangan ini isu manajemen rumah sakit menjadi perhatian publik. Tidak hanya ketidakpuasan penduduk, kekecewaan pelayanan rumah sakit dari segi kualitas, kenyamanan dan harga yang mendesak, tetapi juga kemajuan zaman yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, rumah sakit berupaya meningkatkan pelayanan untuk memenuhi standar profesional yang tinggi. Evolusi perusahaan yang cepat menuntut pemasok setia untuk memberikan layanan yang cepat, terjangkau, dan berkualitas. Peningkatan kualitas produk dan layanan, serta manajemen, memungkinkan organisasi untuk bertahan dalam lingkungan bisnis global (Tjiptono & Diana, 2001: 6).

Total Quality Management (TQM) adalah sistem yang dapat dikembangkan sebagai pendekatan manajemen bisnis untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui peningkatan berkelanjutan dari produk, layanan, dan layanannya, tenaga kerjanya, prosesnya, dan lingkungannya. Berdasarkan TQM, metrik keberhasilan bisnis didasarkan pada kepuasan pelanggan dengan produk dan layanan yang mereka terima. Untuk mendapatkan dan mempertahankan eksistensi bisnis di pasar bebas dan kompetitif, bisnis harus berkomitmen untuk memuaskan pelanggannya. Kualitas merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen atas produk dan jasa. Kualitas juga merupakan kekuatan yang mengarah pada keberhasilan perusahaan.

Rumah sakit perlu menerapkan sistem pengukuran kinerja, keyakinan yang kuat, dan sistem penghargaan yang mendukung nilai dan tujuan yang ingin dicapai organisasi (Diana dan Ikhsan, 2013). Komitmen organisasi yang kuat mendorong individu untuk berusaha mencapai tujuan organisasi. Pengukuran kinerja adalah proses sistematis untuk menilai apakah program atau kegiatan yang direncanakan dilaksanakan sesuai rencana dan, yang lebih penting, mencapai keberhasilan yang diinginkan pada saat perencanaan. Di sisi lain, kompensasi adalah apa yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka kepada perusahaan. Kompensasi perusahaan seringkali memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas dan kecenderungan karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan atau mencari pekerjaan lain. Semakin perusahaan memperhatikan kebutuhan karyawannya maka semakin tepat pula yang akan diterimanya, yaitu umpan balik yang memaksimalkan produktivitas kerja, berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Efektivitas TQM membutuhkan perubahan mendasar pada infrastruktur organisasi, termasuk sistem pengambilan keputusan, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan dan hukuman. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajer unit pada RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati.

2. Literatur Review

2.1. Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen adalah penerapan konsep dan teknik yang tepat untuk pemrosesan data ekonomi historis dan dapat dirancang oleh entitas bisnis untuk membantu manajemen membuat rencana untuk tujuan ekonomi yang rasional dan membuat keputusan yang rasional untuk mencapai tujuan tersebut. Mulyadi (2001: 3) menyatakan bahwa akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen, yang dimanfaatkan terutama oleh pemakai intern organisasi. Akuntansi manajemen diperlukan dalam menyediakan informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam waktu proses manajemen. Akuntansi manajemen diharapkan dapat membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan agar keputusan-keputusan ekonomi yang dikuasanya atau kekayaan perusahaan dapat dialokasikan dan ditransformasikan secara lebih efektif serta efisien.

2.2. *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) adalah suatu alat yang digunakan oleh manajemen suatu perusahaan yang melibatkan seluruh personel dalam perusahaan dalam melakukan perbaikan secara terus menerus atas produk, pelayanan, lingkungan yang berhubungan dengan perusahaan, dan manajemen perusahaan melalui metode ilmiah yang inovatif (Tjiptono, 2010: 4).

Ada sepuluh karakteristik *TQM* yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2001: 22) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penulis menegaskan agar implementasi program *TQM* berjalan sesuai yang diharapkan, diperlukan persyaratan antara lain: komitmen yang tinggi dari manajemen puncak, mengalokasikan waktu secara penuh untuk program *TQM*, menyiapkan dana, mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, memilih koordinator (fasilitator) program *TQM*, melakukan *benchmarking* pada perusahaan lain yang menerapkan *TQM*, merumuskan nilai, visi misi, mempersiapkan mental untuk menghadapi berbagai bentuk hambatan, dan mengambil pelajaran dari kegagalan program *TQM*.

2.3 Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja merupakan proses dimana organisasi-organisasi menilai kinerja karyawan untuk memperbaiki pengambilan keputusan dalam perusahaan. Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keaktifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan. Adapun indikator-indikator sistem pengukuran kinerja adalah meningkatkan kinerja karyawan, pengharapan kinerja, menilai kinerja dengan tepat, penilaian yang berbobot dilakukan dengan cara yang adil, landasan untuk mengikuti latihan, sistem pengukuran kinerja dilakukan secara berkala, evaluasi kelayakan. Tujuan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut (Mulyadi, 2007: 360):

1. Memotivasi personel yang lalai mencapai sasaran organisasi dan lalai mematuhi perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi.
2. Untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta mengakkan perilaku yang semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktu serta penghargaan.

2.4 Sistem Penghargaan

Menurut Nasution (2005: 89) sistem penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Penghargaan yang diberikan perusahaan dapat mempengaruhi tendensi para karyawan untuk tetap bersama pada organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan, maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu memaksimalkan produktivitas kinerja. Dengan diterapkannya sistem penghargaan di perusahaan tersebut, maka kualitas kinerja dari para individu akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kerjanya, sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya.

2.5 Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut Arief Suadi (2011: 7) “Pengendalian manajemen adalah semua usaha untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan”. Pengendalian manajemen dapat didefinisikan sebagai proses untuk mempengaruhi orang lain dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Menurut Arief Suadi (2011: 8) “Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang terdiri dari beberapa anak sistem yang saling berkaitan yaitu: pemograman, penganggaran, akuntansi, pelaporan dan pertanggungjawaban untuk membantu manajemen mempengaruhi orang lain dalam sebuah perusahaan agar mau mencapai tujuan perusahaan melalui strategi tertentu secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas maka sistem pengendalian manajemen merupakan serangkaian tindakan yang mengarahkan suatu operasi perusahaan agar strategi dan kebijakan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, dimana sistem pengendalian manajemen terdiri atas struktur dan proses. Suatu sistem diciptakan untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem pengendalian manajemen dirancang untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan dalam suatu proses yang disebut perencanaan strategis. Struktur merupakan hubungan antara komponen yang dinyatakan dalam bentuk organisasi dan sifat informasi yang mengalir diantara unit unit yang ada. Sedangkan proses merupakan seperangkat tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi bekerja untuk mencapai tujuannya melibatkan banyak komunikasi baik yang bersifat formal maupun informal. Sistem pengendalian manajemen pada dasarnya merupakan suatu sistem yang digunakan oleh manajemen untuk membangun masa depan organisasi.

2.6 Kinerja Manajer Unit

Menurut Moh. Pabundu Tika (2006: 121) mendefinisikan bahwa “Kinerja manajerial adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam

periode waktu tertentu”. Kinerja manajerial adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja manajerial menunjukkan kemampuan dan prestasi seorang manajer dalam menjalankan organisasi untuk mewujudkan tujuan yang mengarah kepada tercapainya pelayanan publik. Kinerja manajerial dikatakan efektif jika tujuan anggaran dapat tercapai dan bawahan mendapatkan kesempatan terlibat atau berpartisipasi dalam penganggaran. Berbeda dengan kinerja karyawan umumnya yang bersifat konkrit, kinerja manajerial bersifat abstrak dan kompleks. Manajer menghasilkan kinerja dengan mengarahkan bakat dan kemampuan, serta usaha beberapa orang lain yang ada di dalam daerah wewenangnya.

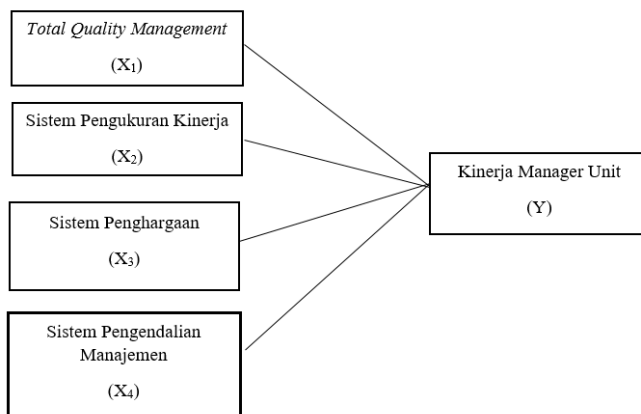
2.7 Hipotesis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi besar bagi perusahaan-perusahaan, terutama yang berkaitan dengan kinerja manajerial, sehingga perusahaan dapat menerapkan *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan sistem pengendalian manajemen yang baik untuk manajer unit. Berdasarkan kerangka dan tinjauan penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁ : *TQM* berpengaruh (secara statistik) signifikan terhadap kinerja manajerial.
 H₂ : Sistem pengukuran kinerja berpengaruh (secara statistik) signifikan terhadap kinerja manajerial.
 H₃ : Sistem penghargaan berpengaruh (secara statistik) signifikan terhadap kinerja manajerial.
 H₄ : Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh (secara statistik) signifikan terhadap kinerja manajerial

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teoritis dari penerapan tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian dalam penelitian ini terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi dengan angka. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil riset dari RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.



3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:115).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116). Dengan kata lain, sejumlah akan tetapi tidak semua elemen dari populasi akan membentuk sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer unit yang bekerja di RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling* (pemilihan sampel bertujuan atau dalam memilih sampel tidak acak). Sampel ini dapat dikelompokkan menjadi sampel keputusan yang memilih anggota-anggota sampel yang sesuai dengan beberapa kriteria tertentu atas dasar catatan yang lalu atau tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan sampel kuota yaitu sampel yang dipilih berdasarkan kuota atau kategori tertentu, memilih responden atas karakteristik relevan tertentu yang menggambarkan dimensi-dimensi populasi misalnya konsumen berdasarkan jenis kelamin (Wijaya, 2013:28). Adapun kriteria pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

- 1) Manager atau kepala bagian atau divisi yang memimpin divisi (sub unit),
- 2) Staf mulai level terendah kepala ruangan,
- 3) Berpengalaman lebih dari satu tahun,
- 4) Memiliki pendidikan minimal D3 atau akademi.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data berupa latar belakang personal dari responden yang meliputi nama responden, nama perusahaan, jabatan, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan data mengenai perilaku responden yang direpresentasikan dalam variabel penelitian. Jawaban dari kuesioner selanjutnya diolah dan diuji untuk memperoleh hasil penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa struktur organisasi dan data mengenai gambaran umum RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Sumber data mendukung data primer seperti data kepala bagian dan kepala ruangan yang diperoleh dari bagian urusan kepegawaian pada RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian ini adalah manajer RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati dan dilakukan dengan penyebaran kuesioner mengenai penerapan *TQM* dan indikator-indikator pada sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, komitmen organisasi dan sistem pengendalian manajemen dengan teknik *personally administered questionnaires*, yaitu kuesioner disampaikan dan dikumpulkan langsung oleh peneliti (Indiantoro dan Supomi, 2002: 154).

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

3.6.1.1 Uji Validitas



Validalitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Pengujian validalitas tiap item pertanyaan dilakukan dengan *Pearson Correlation* Uji Signifikasi dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} , jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011:53).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dalam pengujian reliabilitas ini digunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikasi yang digunakan lebih besar dari 0,60 yang mana jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih besar dari 0,60, maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai, dan sebaliknya apabila nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih kecil dari 0,60, maka reliabilitasnya kurang memadai (Ghozali, 2011:47).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian dalam sebuah model regresi yang mengasumsikan bahwa setiap residual didistribusikan secara normal atau tidak. Untuk menguji normal atau tidaknya sebaran data dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah, jika probabilitasnya signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:165).

3.6.2.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa uji statistik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas, salah satunya adalah uji glejser. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 0.05, maka disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heterokedastisitas (Ghozali, 2011:142).

3.6.2.3 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi diantara variabel independen pada model regresi. Uji multikolonieritas dalam penelitian ini adalah dengan cara menganalisis matriks korelasi antar variabel independen dan perhitungan *tolerance value* dan *VIF*. Nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah *tolerance value* lebih kecil dari 0,1 atau sama dengan nilai *VIF* lebih besar dari 10. Apabila *tolerance value* lebih besar dari 0,1 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolonieritas pada persamaan regresi penelitian (Ghozali, 2011: 106).

3.6.3 Pengujian Hipotesis

3.6.3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara *TQM*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajer unit.

3.6.3.2 Uji t

Pengujian koefisien regresi parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila t_{hitung} lebih besar t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011: 99).

3.6.3.3 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel-variabel dependen secara simultan. Uji ini juga digunakan untuk mengetahui apakah model regresi *fit of godness* atau tidak. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah *fit of godness* (Ghozali, 2011: 98).

3.6.3.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap naik turunnya variabel dependen. Dalam persamaan regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai R^2 yang baik digunakan untuk menjelaskan persamaan regresi adalah koefisien determinasi yang di sesuaikan (*Adjusted-R²*), karena telah memperhitungkan jumlah variabel independen dalam suatu model regresi (Ghozali, 2011: 108). *Adjusted-R²* diperoleh dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2011: 102).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah merupakan jenis amal usaha Bidang Pelayanan Kesehatan milik persyarikatan Muhammadiyah yang pendiriannya diinisiasi oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Pati. Sejarah berdirinya adalah berawal dari sebuah embrio berupa Balai Pengobatan PKU Muhammadiyah, yang berdiri pada tahun 2003 di Gedung dakwah yang beralamatkan di Jl. Ahmad Dahlan Pati

4.2 Gambaran Umum Responden

4.2.1 Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Presentase (%)
Kepala Badan	4	13,3%
Kepala Ruang	10	33,3%
Dokter Umum	1	3,3%
SPV	1	3,3%
Staff	8	26,7%
Kepala Instansi	5	16,7%
Administrasi dan Keuangan	1	3,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : *Data Primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan jabatan sebagai kepala badan dengan persentase 13,3%, kepala ruang dengan persentase 33,3%, dokter umum dengan persentase 3,3%, SPV dengan persentase 3,3%, staff dengan persentase 26,7%, kepala instansi dengan persentase 16,7%, dan administrasi dan keuangan dengan persentase 3,3%.

4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	12	40,0%
Perempuan	18	60,0%
Jumlah	30	100%

Sumber : *Data Primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin laki-laki 40,0% dan responden jenis kelamin perempuan 60,0%.

4.2.3 Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

Umur Responden	Jumlah	Presentase (%)
Dibawah 30 Tahun	15	50,0%
31 – 45 Tahun	14	46,7%
Diatas 45 Tahun	1	3,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : *Data Primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar berusia dibawah 30 tahun dengan persentase 50,0% dari total responden, diikuti dengan usia 31-45 tahun dengan persentase 46,7%. Sisanya adalah responden dengan usia diatas 45 tahun dengan persentase 3,3%.

4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
Akademi (D1/D2/D3)	5	16,7%
S1	25	83,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : *Data Primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar mempunyai pendidikan terakhir sebagai akademi (D1/D2/D3) dengan persentase 16,7% dari total responden. Sisanya adalah responden dengan pendidikan terakhir sebagai S1 dengan persentase 83,3%.

4.2.5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 5. Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Presentase (%)
< 3 Tahun	1	3,3%
3 – 5 Tahun	9	30,0%
6 – 10 Tahun	18	60,0%
11 – 20 Tahun	2	6,7%

Jumlah	30	100%
--------	----	------

Sumber : *Data Primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar sudah bekerja kurang dari 3 tahun dengan persentase 3,3% dari total responden, diikuti dengan 3 - 5 tahun bekerja dengan persentase 30,0%, 6 – 10 tahun bekerja dengan persentase 60,0%. Sisanya adalah responden dengan 11 – 20 tahun bekerja dengan persentase 6,7%.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Variabel *Total Quality Management* (X_1)

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa rata-rata jumlah jawaban responden untuk *total quality managemen* adalah 3,76 masuk kategori tinggi atau baik (rentang 3,41-4,20) untuk indikator *total quality management*.

4.3.2 Variabel Sistem Pengukuran Kinerja (X_2)

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa rata-rata jumlah jawaban responden untuk Sistem Pengukuran Kinerja adalah 4,60 masuk kategori sangat tinggi atau sangat baik (rentang 4,21-5,00) untuk indikator Sistem Pengukuran Kinerja.

4.3.3 Variabel Sistem Penghargaan (X_3)

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa rata-rata jumlah jawaban responden untuk Sistem Penghargaan adalah 4,13 masuk kategori tinggi atau baik (rentang 3,41-4,20) untuk indikator Sistem Penghargaan.

4.3.4 Variabel Sistem Pengendalian Manajemen (X_4)

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa rata-rata jumlah jawaban responden untuk Sistem Pengendalian Manajemen adalah 4,50 masuk masuk kategori sangat tinggi atau sangat baik (rentang 4,21-5,00) untuk indikator Sistem Pengukuran Kinerja.

4.3.5 Variabel Kinerja Manajer Unit (Y)

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa rata-rata jumlah jawaban responden untuk Kinerja Manajer Unit adalah 4,48 masuk masuk kategori sangat tinggi atau sangat baik (rentang 4,21-5,00) Kinerja Manajer Unit.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Pengujian Kualitas Data

4.4.1.1 Uji Validitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Total Quality Management</i> (X_1)	X1.1	0,528	0,361	Valid
	X1.2	0,619	0,361	Valid
	X1.3	0,669	0,361	Valid
	X1.4	0,561	0,361	Valid
	X1.5	0,604	0,361	Valid
	X1.6	525	0,361	Valid
Sistem Pengukuran Kinerja (X_2)	X2.1	0,694	0,361	Valid
	X2.2	0,829	0,361	Valid
	X2.3	0,741	0,361	Valid
	X2.4	0,704	0,361	Valid
Sistem Penghargaan (X_3)	X3.1	0,613	0,361	Valid
	X3.2	0,530	0,361	Valid
	X3.3	0,423	0,361	Valid

	X3.4	0,768	0,361	Valid
	X3.5	0,778	0,361	Valid
Sistem Pengendalian Manajemen (X ₄)	X4.1	0,774	0,361	Valid
	X4.2	0,641	0,361	Valid
	X4.3	0,772	0,361	Valid
	X4.4	0,768	0,361	Valid
	X4.5	0,634	0,361	Valid
Kinerja Manajer Unit (Y)	Y.1	0,822	0,361	Valid
	Y.2	0,706	0,361	Valid
	Y.3	0,803	0,361	Valid
	Y.4	0,495	0,361	Valid
	Y.5	0,812	0,361	Valid
	Y.6	0,697	0,361	Valid
	Y.7	0,678	0,361	Valid

Sumber: *Data primer, diolah 2021*

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai dari r hitung keseluruhan variabel yang diuji bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

4.4.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai r <i>Alpha</i>	Keterangan
<i>Total Quality Management (X₁)</i>	0,60	0,610	Reliabel
Sistem Pengukuran Kinerja (X ₂)	0,60	0,727	Reliabel
Sistem Penghargaan (X ₃)	0,60	0,612	Reliabel
Sistem Pengendalian Manajemen (X ₄)	0,60	0,765	Reliabel
Kinerja Manajer Unit (Y)	0,60	0,841	Reliabel

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,60, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Normalitas Data

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.26851119
	Absolute	.177
Most Extreme Differences	Positive	.131
	Negative	-.177

Kolmogorov-Smirnov Z	.970
Asymp. Sig. (2-tailed)	.304

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 8 pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 maka uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* mempunyai nilai signifikan 0,304 lebih dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

4.4.2.2 Uji Multikolonieritas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Total Quality Management	.605	1.654
Sistem Pengukuran Kinerja	.441	2.268
1 Sistem Penghargaan	.658	1.519
Sistem Pengendalian Manajemen	.446	2.240

- a. Dependent Variable: Kinerja Manajer Unit

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel independen diatas 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat diasumsikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada semua variabel independen yang ada atau bebas multikolinieritas.

4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.032	3.019		-.342	.735
Total Quality Management	.119	.067	.406	1.767	.090
1 Sistem Pengukuran Kinerja	-.206	.160	-.346	-1.286	.210
Sistem Penghargaan	-.130	.113	-.253	-1.147	.262
Sistem Pengendalian Manajemen	.252	.133	.506	1.894	.070

- a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Hasil Uji Heteroskedastisitas berdasarkan Tabel 10 setelah dilakukan uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikan dari variabel *total quality management* sebesar 0,090, variabel sistem pengukuran kinerja sebesar 0,210, variabel sistem penghargaan sebesar 0,262, dan variabel sistem pengendalian manajemen 0,070. Dari seluruh variabel independen dan variabel moderasi mempunyai nilai signifikansi lebih dari > 0,05. Yang berarti bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.770	4.877		.568	.575
1 Total Quality Management	-.108	.109	-.122	-.996	.329
Sistem Pengukuran Kinerja	.676	.259	.376	2.614	.015
Sistem Penghargaan	.041	.183	.026	.223	.825
Sistem Pengendalian Manajemen	.780	.215	.518	3.626	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Manajer Unit

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,122 X_1 + 0,376 X_2 + 0,026 X_3 + 0,518 X_4$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi variabel *total quality management* menunjukkan nilai -0,122 dengan arah yang negatif. Artinya, apabila *total quality management* yang ditetapkan semakin buruk maka akan menurunkan kinerja manajer unit.
2. Koefisien regresi variabel sistem pengukuran kinerja menunjukkan nilai 0,376 dengan arah yang positif. Artinya, apabila sistem pengukuran kinerja semakin baik maka akan meningkatkan kinerja manajer unit.
3. Koefisien regresi variabel sistem penghargaan menunjukkan nilai 0,026 dengan arah yang positif. Artinya, apabila sistem sistem penghargaan semakin baik maka akan meningkatkan kinerja manajer unit.
4. Koefisien regresi variabel sistem pengendalian manajemen menunjukkan nilai 0,518 dengan arah yang positif. Artinya, apabila sistem sistem pengendalian manajemen semakin baik maka akan meningkatkan kinerja manajer unit.

4.4.4 Uji t

Tabel 12. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.770	4.877		.568	.575
1 Total Quality Management	-.108	.109	-.122	-.996	.329
Sistem Pengukuran Kinerja	.676	.259	.376	2.614	.015
Sistem Penghargaan	.041	.183	.026	.223	.825
Sistem Pengendalian Manajemen	.780	.215	.518	3.626	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Manajer Unit

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 12 pada kolom signifikansi dapat diketahui hubungan antara masing-masing variabel X terhadap variabel Y yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel *total quality management* mempunyai nilai koefisien regresi $b = -0,122$ dan t hitung sebesar $-0,996 < t_{tabel}$ (1,697) dengan signifikansi sebesar 0,329 lebih dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian, secara parsial hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial” ditolak.
2. Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel sistem pengukuran kinerja mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,376$ dan t hitung sebesar $2,614 > t_{tabel}$ (1,697) dengan signifikansi sebesar 0,015 kurang dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian, secara parsial hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial” diterima.
3. Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel sistem penghargaan mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,026$ dan t hitung sebesar $0,223 < t_{tabel}$ (1,697) dengan signifikansi sebesar 0,825 lebih dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian, secara parsial hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “Sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial” ditolak.
4. Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian manajemen mempunyai nilai koefisien regresi $b = 0,518$ dan t hitung sebesar $3,626 > t_{tabel}$ (1,697) dengan signifikansi sebesar 0,001 kurang dari taraf signifikan yaitu 0,05. Dengan demikian, secara parsial hipotesis keempat yang menyatakan bahwa “Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial” diterima.

4.4.5 Uji F

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.002	4	39.501	21.162	.000 ^b
	Residual	46.664	25	1.867		
	Total	204.667	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Manajer Unit

b. Predictors: (Constant), Sistem Pengendalian Manajemen, Sistem Penghargaan, Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 13 uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 21,162 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *total quality management* (X_1), sistem pengukuran kinerja (X_2), sistem penghargaan (X_3), dan sistem pengendalian manajemen (X_4) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja manajer unit (Y).

4.4.6 Koefisien Determinasi

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.879 ^a	.772	.736	1.36623
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Sistem Pengendalian Manajemen, Sistem Penghargaan, Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja

Sumber: *Data primer, diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 14 koefisien determinasi ditunjukkan nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,772 yang berarti bahwa 77,2% variabel dependen yaitu kinerja manajer unit dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen yaitu *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan sistem pengendalian manajemen, selebihnya 22,8% kinerja manajer unit dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian statistik pada uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $-0,996 < t_{\text{tabel}}$ (1,697) dengan nilai signifikansi variabel *total quality management* sebesar $0,329 >$ lebih dari taraf signifikansi 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar $-0,122$ yang berarti bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Hal penelitian ini dikarenakan *total quality management* yang diterapkan oleh RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati belum efektif dalam penerapannya. Seluruh karyawan belum memahami tujuan inspeksi, yaitu untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya. Oleh karena itu, indikator “Seluruh karyawan memahami tujuan inspeksi, yaitu untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya” menempati posisi terendah pada variabel *total quality management*.

4.5.2 Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian statistik pada uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,614 > t_{\text{tabel}}$ (1,697) dengan nilai signifikansi variabel sistem pengukuran kinerja sebesar $0,015 <$ kurang dari taraf signifikansi 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar $0,376$ yang berarti bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa Sistem Pengukuran Kinerja pada RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati sudah sangat baik seperti RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas jasa yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan, meminimalisasikan kesalahan dalam pelayanan jasa, memberikan jaminan dalam sebuah jasa yang ditawarkan, dan menurunkan keluhan dari pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

4.5.3 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil pengujian statistik pada uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $0,223 < t_{\text{tabel}}$ (1,697) dengan nilai signifikansi variabel sistem pengukuran kinerja sebesar $0,825 >$ lebih dari taraf signifikansi 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar $0,518$ yang berarti bahwa sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Hasil penelitian ini dikarenakan mayoritas responden berpendapat bahwa frekuensi penerapan sistem penghargaan yang diterapkan oleh RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati kurang secara rutin dilakukan oleh RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati, sehingga kinerja manajerial kurang maksimal. Ternyata hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kreatifitas dan pengetahuan mereka terhadap pekerjaan, sehingga kinerja manajerial kurang maksimal selama periode berjalan. Selain itu hal ini bisa disebabkan karena penghargaan yang telah diberikan RSU

Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati tidak diiringi oleh peningkatan kinerja oleh manajer. RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati tidak memperoleh umpan balik dari apa yang telah diberikan oleh RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai.

4.5.4 Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajer Unit

Hasil pengujian statistik pada uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $3,626 > t_{tabel}$ (1,697) dengan nilai signifikansi variabel sistem pengendalian manajemen sebesar $0,001 <$ kurang dari taraf signifikansi $0,05$ dan nilai koefisien beta sebesar $0,518$ yang berarti bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa Sistem Pengukuran Kinerja pada RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati sudah sangat baik seperti RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati mempunyai struktur organisasi, menetapkan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang jelas, memahami dengan baik terhadap wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, dan terdapat pusat-pusat pertanggungjawaban.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t pada variabel *Total Quality Management* diperoleh nilai t hitung sebesar $-0,996 < t_{tabel}$ (1,697) dengan nilai signifikansi $0,329 >$ lebih dari taraf signifikansi $0,05$. Dengan demikian, *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Sistem Pengukuran Kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar $2,614 > t_{tabel}$ (1,697) dengan nilai signifikansi $0,015 <$ kurang dari taraf signifikansi $0,05$. Dengan demikian, Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.
3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Sistem Penghargaan diperoleh nilai t hitung sebesar $0,223 < t_{tabel}$ (1,697) dengan nilai signifikansi $0,825 >$ lebih dari taraf signifikansi $0,05$. Dengan demikian, Sistem Penghargaan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.
4. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Sistem Pengendalian Manajemen diperoleh nilai t hitung sebesar $3,626 > t_{tabel}$ (1,697) dengan nilai signifikansi $0,001 <$ kurang dari taraf signifikansi $0,05$. Dengan demikian, Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

6. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, disampaikan beberapa saran seperti RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati harus melakukan evaluasi terkait *Total Quality Management* yang sudah berjalan, hal ini dikarenakan *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, seperti RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati memberikan pemahaman kepada karyawan terkait tujuan inspeksi yaitu untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya. RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati harus mempertahankan Sistem Pengukuran Kinerja yang sudah berjalan baik. Hal ini dikarenakan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Meskipun Sistem Pengukuran Kinerja yang diberikan sudah baik, RSUD

Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati juga harus melakukan upaya-upaya yang bertujuan menurunkan keluhan dari pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati harus melakukan evaluasi terkait Sistem Penghargaan yang diberikan, hal ini dikarenakan Sistem Penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, seperti mengevaluasi insentif yang diterima disesuaikan dengan yang pekerjaan yang telah dilakukan dan harus diberikan tepat pada waktunya, serta mengevaluasi bonus yang diterima guna untuk memicu manajer unit untuk bekerja dengan giat. RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati harus mempertahankan Sistem Pengendalian Manajemen yang sudah berjalan baik. Hal ini dikarenakan Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Meskipun Sistem Pengendalian Manajemen yang diberikan sudah baik, departemen atau divisi pada RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati juga harus mampu mehami dengan baik terhadap wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing.

Referensi

- [1] Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- [2] Mulyadi, 2007, Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen, Salemba Empat, Jakarta.
- [3] Nasution, M. N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [4] Suadi, Arif. (2011). Sistem Pengendalian Manajemen. Yogyakarta: BPFE
- [5] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [6] Tika H. Moh. Pabundu, 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- [7] Tjiptono fandy. Dan Diana Anastasia, 2001, Total Quality Manajement, Edisi Revisi.
- [8] Tjiptono. 2010. Prinsip-prinsip Total Quality Service. PT Bumi Aksara. Fandy. Jakarta