

S K R I P S I

***INTERNAL COMMUNICATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN EMPLOYEE PERFORMANCE PARAMEDIS
PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO***



Oleh:

Pitra Bhagas Kara

NBI: 1212000372

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

***INTERNAL COMMUNICATION* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN *EMPLOYEE PERFORMANCE* PARAMEDIS
PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

PITRA BHAGAS KARA

NBI : 1212000372

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

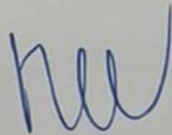
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Pitra Bhagas Kara
NBI : 1212000372
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : *“Internal Communication Dan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Employee Performance Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo”*

Sidoarjo, 10 Januari 2024

Mengetahui/Menyetujui

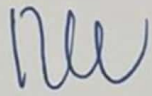

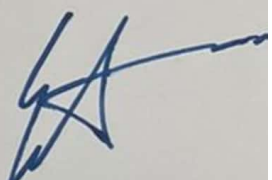
Pembimbing



Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, S.H., MM.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Pada tanggal : 10 Januari 2024

Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, S.H., MM.	Ketua 
2. Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D	Anggota 
3. Tan Evan Tandiyono, SE.M.PSDM. CHCM	Anggota 

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dekan



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220930319

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Pitra Bhagas Kara
2. NBI : 1212000372
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3515132401990002
6. Alamat Rumah (KTP) : Tawangsari RT09/02, Kec Taman,
Kab Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul : *“Internal Communication Dan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Employee Performance Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo”* adalah benar- benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sidoarjo, 10 Januari 2024



(Pitra Bhagas Kara)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp. 031 593 1800 (ext. 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Pitra Bhagas Kara
NBI : 12120000372
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

***“INTERNAL COMMUNICATION DAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN EMPLOYEE PERFORMANCE
PARAMEDIS PUSKESMAS BARENGKRAJAN, KRIAN, SIDOARJO”***

Dengan *Hak Bebas Royalti, Non exclusive (Non exclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 10 Januari 2024



Yang Menyatakan

(Pitra Bhagas Kara)

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda dan ibunda, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta untuk orang-orang terdekatku yang tersayang, dan untuk almamater merah kebanggaanku.

“Sesungguhnya ALLAH S.W.T tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS-Ar-Ra’du 13:11).

Berjuang terus sampe lupa caranya menyerah, gagal sudah biasa namun yang luar biasa ketika gagal dan harus bisa bangkit dan berdiri tegak, jangan mengikuti arus yang menjadikan lemah tapi lawanlah arus agar menjadi yang kuat. Terus berusaha dan serahkan hasilnya pada ALLAH S.W.T (Pitra Bhagas Kara)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Manajemen dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, S.H., MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi saya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ulfi Prastiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan program Sarjana Manajemen.
4. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua dan keluarga saya. Terima kasih telah memberikan tenaga, doa, pengertian dan menjadi supporting system dan selalu memberikan semangat dalam mengejar cita-cita terutama dalam menjalani proses perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan hingga sidang skripsi berjalan dengan lancar.

7. Kepada seluruh paramedis maupun karyawan Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo, saya mengucapkan terima kasih banyak sudah mengizinkan dan membantu saya dalam penelitian. Dan saya ucapkan terima kasih sudah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat celah dalam skripsi saya ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk memperbaiki skripsi saya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Sidoarjo, 10 Januari 2024



Pitra Bhagas Kara

RINGKASAN

Variabel *Internal Communication*, *Total Quality Management*, *Employee Performance* yang telah diuraikan dengan menggunakan *Resource Based theory* berasal dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Stanley Ferdinandus (2020) dan Arnis Budi Sasanto et al .,(2021) Berdasar variabel-variabel yang telah disesuaikan dengan objek penelitian selanjutnya dibentuk model kerangka konsep yang akan diujikan pada paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Adalah bahwa dengan adanya komunikasi internal yang dilakukan dengan baik dalam penanganan pasien maupun berinteraksi sesama paramedis akan meningkatkan manajemen kualitas yang bagus, dengan begitu menghasilkan kinerja yang baik.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Internal Communication* Dan *Total Quality Management* Untuk Meningkatkan *Employee Performance* Paramedis Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Terdapat populasi yang dibutuhkan di penelitian ini yaitu 40 paramedis. Pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Sehingga penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang dijadikan data penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan (Uji T), Sedangkan metode analisis data yang digunakan antara lain, Uji Validitas, Uji Reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *internal communication* dan *total quality management* mempunyai pengaruh terhadap *employee performance*.

SUMMARY

Internal Communication, Total Quality Management, Employee Performance variables that have been described using Resource Based theory come from previous research conducted by Stanley Ferdinandus (2020) and Arnis Budi Sasanto et al., (2021) Based on the variables that have been adjusted to the object of research, a concept framework model will be formed that will be tested on paramedics at the Barengkrajan Health Center, Krian, Sidoarjo. It is that with internal communication carried out well in patient care and interaction with fellow paramedics will improve good quality management, thereby producing good performance.

The purpose of this study is to determine the influence. Internal Communication and Total Quality Management to improve the employee performance of paramedics at the Barengkrajan Health Center, Krian, Sidoarjo. There was a population needed in this study of 40 paramedics. Sampling in this study the author used a saturated sample where all members of the population were used as research samples. This research is a quantitative research to determine the relationship between the independent variable and the dependent variable.

So this study used questionnaires filled out by respondents who were used as data for this study. The analysis technique used is simple linear regression analysis. Hypothesis testing uses (T Test), while the data analysis methods used include Validity Test, Reliability Test. The results of this study show that internal communication and total quality management have an influence on employee performance.

ABSTRAK

Puskesmas Barengkrajan adalah Puskesmas yang berada disebelah Barat Kabupaten Sidoarjo dan terletak di Desa Barengkrajan Kecamatan Krian. Puskesmas Barengkrajan sebagai ujung tombak layanan kesehatan dasar, tiada henti memantapkan upaya meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampun hidup sehat masyarakat di wilayah kerjanya. Didukung tenaga kesehatan mumpuni, puskesmas ini telah siap melayani masyarakat. Bahkan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo telah mempersiapkan Puskesmas Pembantu di desa Punokawan dan aktivitas pendampingan layanan di posyandu, polindes, poskestren, dan Poskesdes.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada *Internal Communication* Dan *Total Quality Management* Untuk Meningkatkan *Employee Performance* Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 paramedis dengan metode sampel jenuh.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *internal communication* dan *total quality management* mempunyai pengaruh terhadap *employee performance*.

Dengan hasil yang diperoleh variabel *Internal Communication* berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Mangement*. Variabel *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Employee Perfomance*. Variabel *Internal Communication* berpengaruh terhadap *Employee Performance*.

Kata Kunci : *Internal Communication, Total Quality Management, Employee Performance*

ABSTRACT

Puskesmas Barengkrajan is a Puskesmas located in the west of Sidoarjo Regency and is located in Barengkrajan Village, Krian District. Puskesmas Barengkrajan as the spearhead of basic health services, continues to strengthen efforts to increase awareness, willingness, and ability to live healthy people in their work areas. Supported by qualified health workers, this puskesmas is ready to serve the community. Even to facilitate and speed up services, the Sidoarjo Regency Health Office has prepared an Auxiliary Health Center in Punokawan village and service assistance activities at posyandu, polindes, poskestren, and Poskesdes.

This study aims to determine the influence on Internal Communication and Total Quality Management to Improve the Performance of Employees of Puskesmas Barengkrajan, Krian, Sidoarjo. The number of samples used in this study was 40 paramedics with the saturated sample method.

The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results of this study show that internal communication and total quality management variables have an influence on employee performance.

With the results obtained, the Internal Communication variable has a significant effect on Total Quality Management. The variable of Total Quality Management affects Employee Performance. Internal Communication variables affect Employee Performance.

Keywords : *Internal Communication, Total Quality Management, Employee Performance*

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY.....	x
ABSTRAK.....	xiA
BSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	5
2.1.Landasan Teori	5

2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1. Pengaruh Internal Commuication Terhadap Total Quality Management .	22
2.3.2. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Employee Performance .	23
2.3.3. Pengaruh Internal Communication Terhadap Employee Performance.....	23
2.4. Kerangka Konseptual	24
2.5. Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
3.2.1. Lokasi Penelitian	25
3.2.2. Waktu Penelitian.....	25
3.3. Jenis Dan Sumber Data	25
3.3.1. Jenis Data.....	25
3.3.2. Sumber Data	25
3.4. Populasi Dan Sampe Penelitian.....	26
3.4.1. Populasi	26
3.4.2. Sampel	26
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	26
3.6. Definisi Variabel dan Definisi Operasional	27
3.6.1. Definisi Variabel	27
3.6.2. Definisi Operasional.....	28
3.7. Proses Pengolahan Data.....	30

3.8. Metode Analisis Data	30
3.8.1. Uji Validitas	30
3.8.2. Uji Reliabilitas	31
3.9. Teknik Pengujian Hipotesis Dan Analisis Data	31
3.9.1. Analisis Data	31
3.10. Teknik Pengujian Hipotesis	31
3.10.1. Uji t (Parsial)	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1. Puskesmas Barengkrajan	33
4.1.2. Visi, Misi, Motto, Dan Tujuan Puskesmas Barengkrajan	33
4.1.3. Struktur Organisasi	34
4.1.4. Layanan Puskesmas Barengkrajan	35
4.2. Deskriptif Hasil Penelitian	35
4.2.1. Karakteristik Responden	35
4.2.2. Deskriptif Tangapan Responden	36
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Internal Communication	37
4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Total Quality Management	38
4.2.5. Analisis Deskriptif Variabel Employee Performance	39
4.3. Uji Instrumen	40
4.3.1. Uji Validitas	40
4.4. Uji Reliabilitas	42
4.5. Analisis Data	43

4.5.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
4.6. Teknik Pengujian Hipotesis	45
4.6.1. Uji t (Parsial)	45
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.7.1. Pengaruh Internal Communication Terhadap Total Quality Management	47
4.7.2. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Employee Performance .	47
4.7.3. Pengaruh Internal Communication Terhadap Employee Performance.....	48
BAB 5 PENUTUP	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Skor Jawaban Kuisioner	29
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	36
Tabel 4. 3 Hasil penelitian Rata – rata variabel <i>Internal Communication</i>	37
Tabel 4. 4 Hasil penelitian Rata – rata variabel <i>Total Quality Management</i>	38
Tabel 4. 5 Hasil penelitian Rata – rata variabel <i>Employee Performance</i>	39
Tabel 4. 6 Uji Validitas Internal Communication (X).....	41
Tabel 4. 7 Uji Validitas Employee Performance (Y)	41
Tabel 4. 8 Uji Validitas <i>Total Quality Management (Z)</i>	42
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Z.....	43
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Sederhana Z dan Y	44
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Y	45
Tabel 4. 13 Uji t (Parsial).....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	63
Lampiran 4 Karakteristik Responden	65
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Variabel	66
Lampiran 6 Uji Validitas	67
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	70
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	71
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian	73
Lampiran 11 Kartu Bimbingan.....	74