

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA  
KANTOR BUPATI JENEPONTO**

**SKRIPSI**

Oleh  
**ANDRIANI**  
105720508014



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA  
KANTOR BUPATI JENEPONTO**

**SKRIPSI**

**ANDRIANI  
105720508014**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Pada Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Ini Saya Persembahkan Karya Ilmiah Ini Untuk,  
Bapak Saya Baharuddin Yang Selalu Mendukung Dalam  
Doa Dan Pengorbanan, Ibu Saya Nursina Yang Selalu  
Mendoakan Dan Memotivasi Saya Atas Limpahan Kasih  
Sayang Selama Ini Dan Seterusnya.

## **MOTTO HIDUP**

Ubah Pikiranmu Dan Kau Akan Mengubah Duniamu.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : "Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto".

Nama Mahasiswa : Andriani  
No. Stambuk/NIM : 105720508014  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Kamis, 30 Agustus 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing I,

Abdul Muttalib, SE., MM  
NIDN : 0981425901

Pembimbing II,

Drs. H.A. Muhiddin Daweng, MM

Mengetahui,

Dekan,

  
Ismail Rasjidi, SE., MM  
NBM : 903078

Ketua Program Studi Manajemen,

  
Muh. Nur R. SE., MM  
NBM : 1085576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PENGESAHAN**

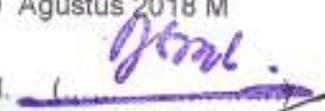
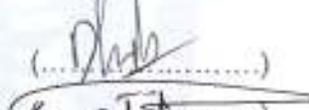
Skripsi atas Nama Andriani, Nim : 105720508014, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0013 / 2018 M, Tanggal 18 Dzulhijjah 1439 H / 30 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

18 Dzulhijjah 1439 H

Makassar,

30 Agustus 2018 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawasan Umum: Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM.   
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM.   
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim, HR, SE.,MM.   
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Buyung Romadhoni, SE.,M.Si   
2. Faidhul Adziem, SE., M.Si   
3. M. Hidayat, SE., MM   
4. Linda Arisanti Razak, SE.,M.Si.AK 

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN IESP  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andriani

Stambuk : 105720508014

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Total Quality Management dalam Peningkatan Pelayanan terhadap Masyarakat pada Kantor Bupati Jenepoto"

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada tanggal 30 Agustus 2018

Makassar, 30 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan,



ANDRIANI

Diketahui Oleh :



Ketua Prodi Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM  
NBM: 108 5576

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto” dapat bermanfaat bagi diri pribadi dan orang lain.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada mama Hj.Gali&H.Salihi yang telah memberikan segala kasih sayang, bimbingan dan fasilitas hidup. Kedua orang tua penulis bapak Baharuddin dan ibu Nursina yang senang tiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamri. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senang tiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar Thaliby atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula dengan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE.,MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid. SE.,MM, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Abdul Muttalib SE.,MM, Selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Drs. H. A. Muhiddin Daweng. MM, Selaku Pembimbing ke liyang telah membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak / Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis
9. Kakak Arfa Afdan Safwan yang telah membimbing dan membantu dalam penulisan Proposal sampai Skripsi ini selesai.

10. Ayu Rahmawati yang telah membimbing penulisan Skripsi ini yang tidak mengenal lelah untuk membantu hingga selesai.
11. Haris Mauliddin yang setia menemani bimbingan sampai Skripsi ini selesai.
12. Keluarga besar HPMT.Komisariat Unismuh yang selalu setia memberi semangat, motivasi dan dukungannya sehingga penulisan ini dapat selesai.
13. Terimah kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat ,kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar .

*Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar

Andriani

# ABSTRAK

**ANDRIANI, Tahun 2018**, Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abdul Muttalib, dan Pembimbing II Drs H.A Muhiddin Daweng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi total quality manajemen pada kantor bupati, dan sistem pelayanan pegawai kantor bupati jeneponto terhadap masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 30 responden pegawai pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini merupakan bahwa, berdasarkan uji statistik t, nilai t hitung  $4,228 > t$  tabel  $2,051$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Sehingga disimpulkan bahwa total quality manajemen dalam peningkatan pelayanan berpengaruh positif dan implementasi pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.

Kata kunci : Total Quality Manajemen Dan Sistem Pelayanan

## ABSTRACT

**ANDRIANI** 2018 Year, Total Quality Management In The Improvement Of Service To The Public In The Office Of The Regent Of Jeneponto, these Courses Faculty of Economics and Business Management University Of Muhammadiyah Makassar guided by Mentors I Abdul Muttalib, and Supervissor II Drs.H.A Muhiddin Daweng.

*This study aims to tofind out if the implementation of the total quality management in the office of a regent, and the office of a regent service system jeneponto against employyes.*

*The type of research used in this study was the quantitative methods, data collection is done by diving the questionnaire tho the respondet 30 employyes. One door integrate service the method of analysis was used in the study linear regression and the worship of idols.*

*The result of this research constutited that based on the statistic t, the value of the counted on, 4,228 t table 2,051 and value of significant 0,05. So that it can be concluded that the total quality management in a positive and influential service improvement implementation of service to tha public in the office of regent jeneponto.*

*Password : Total Qualiy Management and Service System*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Total Quality Manajemen (TQM).....	6
B. Pelayanan .....	15
C. Masyarakat.....	20
D. Tinjauan Empiris.....	24
E. Kerangka Konsep.....	29
F. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
C. Defenisi Operasional Variabel Dan Pengukuran.....	31
D. Populasi Dan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analitis Data.....	35

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Bupati Jenepono.....	37
B. Visi Dan Misi Organisasi.....	37
C. Struktur Organisasi Dan Job Description .....	38
D. Deskripsi Responden.....	41
E. Hasil Penelitian.....	43
F. Pembahasan. ....	53

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **BIOGRAFI PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4.4	Uji Validitas TQM (X1) .....	43
Tabel 4.5	Uji Validitas SP (X2).....	44
Tabel 4.6	Uji Validitas IP (Y).....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas TQM .....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas SP .....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas IP.....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Deskriptif Kuesioner .....	47
Tabel 4.11	Sistem pelayanan.....	48
Tabel 4.12	Implementasi pelayanan .....	50
Tabel 4.13	Regresi Linear Berganda .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap perusahaan tentu menginginkan adanya perbaikan secara terus-menerus dalam tiap bidang yang dimilikinya, sebuah perusahaan juga harus selalu tanggap akan perubahan-perubahan yang terjadi cukup cepat dan kemudian segera mengantisipasinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan selalu mengacu pada kepuasan konsumen. Usaha peningkatan mutu bukanlah merupakan beban kerja pada satu bagian saja melainkan merupakan usaha terpadu dari setiap individu yang turut berkepentingan, mulai dari peruses penciptaan hingga penyerahan produk atau jasa kepada pelanggan yang dimana akan terciptanya standar mutu layanan yang pelanggan harapkan.

Upaya peningkatan kualitas atau mutu pelayanan dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada organisasi dan sistem penyelenggaraan yang diselaraskan dengan tuntunan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat serta disinergikan dengan manajemen modern dengan menempatkan kepuasan konsumen sebagai tujuan pelayanan. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang mudah, nyaman, pasti, berkeadilan, serta dapat memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan bagi perusahaan merupakan sesuatu yang harus diupayakan terus menerus, karena hal tersebut merupakan kunci sukses jangka panjang perusahaan. Jika tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka akan memberikan manfaat diantaranya adalah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, menciptakan kesetiaan, dan terciptanya loyalitas pelanggan.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespons secara tepat pada setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. Kehadiran *Total Quality Management* lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas tinggi. *Total Quality Management* juga merupakan suatu pendekatan menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* adalah sebuah metode dengan budaya, sikap dan struktur organisasi dari sebuah perusahaan yang berusaha untuk menyediakan pelanggan dengan produk dan jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan mereka dengan melibatkan manajemen dan seluruh karyawan dalam perbaikan terus-menerus terhadap produk dan jasa yang disediakan.

Memang diakui tidak semua perusahaan yang menerapkan *total quality management* sekarang ini dapat bekerja dengan baik dan bahkan beberapa perusahaan sama sekali tidak dapat menghasilkan perbaikan kinerja yang memadai dikarenakan perenapan.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan kita saat ini masih jauh dari harapan karena terdapat permasalahan yang mendasar dalam pelayanan yang perlu mendapatkan sorotan. Buruknya kualitas pelayanan pada masyarakat karena pola pikir pegawai yang masih ingin dilayani menjadi salah satu penyebab buruknya pelayanan. Mayoritas disebabkan oleh sumber daya

manusia yakni pola pikir yang masih ingin dilayani, padahal dia seharusnya dia yang menjadi pelayan bagi masyarakat. Para pegawai yang mempunyai pola pikir masih ingin dilayani, memperburuk pelayanan meskipun sarana dan prasarana sudah baik.

Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya. Dalam sistem *Total Quality Management (TQM)* yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan pegawai terhadap masyarakat pada kantor bupati jenepono. karena masih kurangnya kualitas kerja/pelayanan pegawai pada kantor bupati jenepono pada instansi (pelayanan terpadu) tersebut.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu *Total Quality Management* dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jenepono.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud ingin membahas lebih lanjut mengenai "*TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA KANTOR BUPATI JENEPONTO*" PADA INSTANSI (PELAYANAN TERPADU).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah yaitu;

1. Apakah implementasi *Total Quality Management* pada kantor bupati jenepono.?

2. Apakah Sistem pelayanan pegawai kantor bupati jeneponto pada instansi (Pelayanan Terpadu) terhadap masyarakat.?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah diuraikan, penulis mempunyai tujuan yaitu : Untuk mengetahui apakah implementasi *Total Quality Management* pada kantor bupati jeneponto, dan Sistem pelayanan pegawai kantor bupati jeneponto terhadap masyarakat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan agar dapat menambah wawasan dan pemikiran terhadap *total quality management* dalam peningkatan pelayanan pegawai terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto. Dan bagi para pembaca diharapkan agar dapat menambah informasi tambahan yang berguna dalam melakukan kegiatan pelayanan.

#### 2. Manfaat praktis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang *Total quality management* dalam peningkatan pelayanan pegawai terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.

- a. Tempat Penelitian : Diharapkan semua pegawai kantor bupati jeneponto meningkatkan pelayanan bagi masyarakat supaya masyarakat dapat merasakan kepuasan.
- b. Pemerintah : Diharapkan pemerintah dapat memperhatikan lebih dari sebelumnya supaya para pegawai dapat disiplin dalam bekerja.

- c. Peneliti : Agar dapat mengetahui lebih dalam tentang *total quality management* dan peningkatan pelayanan pegawai yang dilakukan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.
- d. Peneliti Selanjutnya : Agar dapat mengetahui lebih lanjut keseluruhan yang belum saya dapatkan tentang *total quality management* yang dilakukan karyawan dan meningkatkan tingkat pelayanan para pegawai yang dilakukan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Total Quality Management (TQM)**

*Total Quality Management (TQM)* berasal dari kata “*Total*” yang berasal keseluruhan atau terpadu, “*Quality*” yang berarti mutu, dan “*Management*” diartikan dengan pengelolaan manajemen didefinisikan sebagai proses *planning, organizing, staffing, dan controlling* terhadap seluruh kegiatan dalam organisasi. Dalam pengertian mengenai organisasi *Total Quality Management* penekanan utama adalah pada mutu yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak dari awalnya dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Penerapan *Total Quality Management* telah banyak dilakukan pada perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas layanan dan melakukan perbaikan terus-menerus.

*Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. *Penerapan Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan manfaat utama pada gilirannya meningkatkan lading serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Memang diakui tidak semua perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* sekarang ini dapat bekerja dengan baik dan bahkan beberapa perusahaan sama sekali tidak dapat menghasilkan perbaikan kinerja yang memadai dikarenakan penerapan. *Total Quality Management* memberikan landasan bagi manajemen dan merupakan suatu *alternatife* dalam menjamin kepuasan pelanggan, *Total Quality Management* memberikan suatu struktur dan

alat bagi manajemen mutu sehingga pada keseluruhan operasi terdapat upaya yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada pelaporan bidang mutu.

*Total Quality Management* dalam istilah bahasa Indonesia disebut manajemen mutu terpadu dan juga disebut manajemen kualitas terpadu. Semula ide TQM muncu pertama kali di Amerika Serikat, tetapi kemudian diorganisasikan dan dilaksanakan di beberapa perusahaan Jepang. Dua orang pakar TQM, baik di Jepang maupun Amerika Serikat adalah W. Edward dan Joseph M. Juran.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan.

*Total Quality Management* juga dapat diartikan sebagai panduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Pawitra, 1993,135). Definisi lainnya menyatakan bahwa *total quality manajemen* merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992,33).

Berdasarkan definisi *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Yamit, 2005:181). *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus-

menerus meningkatkan nilai yang lebih rendah tersebut. Maka defenisi *Total Quality Management* ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management (TQM)* sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management(TQM)*.

Penerapan *Total Quality Management(TQM)* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Filosofi dari *Total Quality Management(TQM)* sebenarnya yaitu dimana sebuah perusahaan atau kantor menciptakan sebuah lingkungan yang memungkinkan pekerjanya menghasilkan kualitas kerja yang berguna bagi masyarakat dan bukan malah mempersulit keadaan masyarakat. Penekanan pada kualitas ini telah menciptakan kebutuhan akan adanya suatu sistem akuntansi manajemen.

*Total Quality Management(TQM)* memiliki input yang spesifik (keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan) mentransformasi *input* dalam perusahaan atau kantor untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat karena tujuan utama *total quality management* adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus (natha, 2008:4).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management(TQM)* merupakan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas , serta memberikan kepuasan.

Yamit (2004) dan Astuti (2009:13) menegaskan, agar implementasi program *Total Quality Management(TQM)* berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Meskipun diperlukan persyaratan yaitu komitmen yang tinggi dari manajemen puncak ( dukungan tertinggi), mengalokasikan waktu untuk program *Total Quality Management(TQM)* Menyiapkan dana, dan sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitator program *Total Quality Management(TQM)*, perumusan nilai, visi dan misi, dan mengambil pelajaran dari kegagalan program terdahulu.

### **1. karakteristik Total Quality Management(TQM)**

Menurut Goestch dan Davis (1995 : 14-18) dalam bukunya M.N Nasution (2015:18-19) ada sepuluh karakteristik yang masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

#### **a) Fokus Pada Pelanggan**

Dalam *Total Quality Management* baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b) Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

c) Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management*, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d) Komitmen Jangka Panjang

*Total Quality Management* merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* dapat berjalan dengan sukses.

e) Kerjasama Tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat.

f) Perbaikan Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu ,sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus- menerus agar kualitas yang dihasilkannya makin meningkat.

g) Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil yang siap pakai. Jadi,perusahaan –perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya.kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan globalisasi.Sedangkan dalam organisasi yang merupakan *Total Quality Management* , pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental.

h) Kebebasan Yang Terkendali

Dalam *Total Quality Management*, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan *unsure* yang sangat penting. Hal ini dikarenakan *unsure* tersebut dapat meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlihat banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Dalam hal ini karyawan

melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

i) Kesatuan Tujuan

Supaya *Total Quality Management* dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antar pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

j) Adanya Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management*. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan, tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaan dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.

## 2. Konsep Total Quality Management(TQM)

*Total Quality Management(TQM)* merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah dari pada nilai suatu produk. Konsep *Total Quality Management* ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi.

Pada dasarnya konsep *Total Quality Management* mengandung tiga unsure (Bounds et al., dalam Hessel, 2003: 77) dalam bukunya M.N Nasution (2015: 23) yaitu berikut ini.

### 1. Strategi Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya.

### 2. Sistem Organisasional

Sistem organisasi berfokus pada penyediaan nilai bagus pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

### 3. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu.

Dengan perbaikan kualitas produk kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

### **3. Prinsip Total Quality Management(TQM)**

*Total Quality Management* merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell(dalam Schehuing dan Christoper, 1993: 165-166) dalam bukunya M.N Nasution (2015: 24-25) ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

#### **1. Kepuasan Pelanggan**

Dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu, oleh karena itu, segala aktifitas perusahaan harus dikordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaansama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan , maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

#### **2. Respek Terhadap Setiap Orang**

Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas.

Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

### 3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Konsep kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

### 4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan konsep yang berlaku disini adalah siklus, yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

## **B. Pelayanan**

Menurut (Kotler, 1996: 467) dalam bukunya M.N. Nasution (2015:64) Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada

pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode, yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/ perusahaan. Persaingan yang ada didalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah akan tetapi juga dalam hal layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak lari dari kepentingan masyarakat.

#### 1) Timbulnya Terjadinyan Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2015: 12-14) dalam bukunya Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor-faktor penyebab yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu;

##### a. Adanya Rasa Cinta dan Kasih Sayang

Cinta dan kasih sayang antar manusia diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan. Sudah tentu layanan dan pengorbanan diberikan terletak

dalam batas ajaran agama serta norma sopan-santun dan kesusilaan yang hidup dalam suatu masyarakat.

b. Adanya Keyakinan untuk Saling Tolong-Menolong Sesamanya  
Rasa saling tolong-menolong sesama manusia termasuk dalam nafsu mutmainnah, juga merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Tanpa naluri tolong-menolong si A tidak akan mungkin mengerjakan sesuatu untuk keperluan si B. apa yang dilakukan si A untuk si B hakikatnya adalah pelayanan.

c. Adanya salah satu bentuk Amal Saleh

Seperti rasa tolong-menolong, berbuat baik adalah salah satu perwujudan dari nafsu mutmainnah. Keinginan berbuat baik berbeda proses timbulnya dibandingkan dengan landasan tolong-menolong. Meskipun berbeda dalam proses tapi hasilnya tetap sama. Dalam hubungan dengan pokok masalah yang dibahas, proses dalam berbuat baik itu disebut dengan pelayanan.

## 2) Hak Akan Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2015: 40-41) dalam bukunya kegiatan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu. Oleh karena itu pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga. Adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai sebagai berikut:

a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah, akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.

- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Kembali pada persoalan hak mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asik ngobrol dengan teman kerja, petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan, pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat), atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang bekepentingan.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas(pembelian kertas, ganti ongkos foto copy), atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan pribadi petugas.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang "bulu". Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan

pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

### **C. Masyarakat**

Menurut H.A.S Moenir (2015: 2-10) dalam bukunya masyarakat pada dasarnya adalah kelompok yang disebut kelompok sosial dalam ilmu sosiologi itu, dalam ilmu ketatanegaraan dinamakan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat ialah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

Masyarakat pada dasarnya terdiri dari 2 golongan yang satu sama lain saling menguatkan, ialah masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan. terbentuknya masyarakat kepentingan berawal dari kelompok sosial yang anggotanya tidak atas dasar keturunan dan atau ikatan perkawinan melainkan atas dasar kepentingan bersama. Dengan demikian masyarakat kepentingan jenisnya menjadi bermacam-macam mengikuti macam kepentingan yang mendasarinya. Kemudian kedua golongan masyarakat itu bergabung menjadi masyarakat yang lebih besar dan bersifat nasional mengatasi masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan, ialah masyarakat umum.

#### **a. Masyarakat Keluarga**

Kelompok sosial dalam bentuk kekeluargaan merupakan cikal-bakal terbentuknya suatu bangsa. Unsur-unsur sebagai masyarakat terkecil telah terpenuhi dalam keluarga. Kesamaan cita-cita terlukis pada kesepakatan bersama antar suami-istri membentuk rumah tangga yang bahagia dunia-akhirat, penuh dengan rahmah dan mawaddah. Interaksi sosial dalam masyarakat sangat berperan dalam pembentukan watak dan kepribadian, karena pergaulan langsung sejak lahir sampai pemisahan diri membentuk

kelompok sosial baru. Kesempatan berkumpul bersama anggota keluarga cukup leluasa sehingga hubungan sosial/interaksi sosial menjadi efektif dan intensif.

b. Masyarakat Kepentingan

Istilah yang biasa digunakan terhadap masyarakat kepentingan ini ialah masyarakat khusus, dan selanjutnya istilah inilah yang digunakan dalam pembahasan. Terbentuknya masyarakat khusus bermula dari timbulnya berbagai kepentingan yang berbeda pada kelompok-kelompok sosial yang ada, yang tidak dapat tertampung pada kelompok itu. Hal ini sangat dimungkinkan karena tumbuhnya berbagai kebutuhan hidup disertai tumbuhnya berbagai kesempatan yang dapat menampung berbagai kepentingan. Orang-orang mempunyai kepentingan sama, secara tidak langsung terhimpun dalam suatu kelompok sosial baru. Akan tetapi tidak semua orang mempunyai kepentingan sama sadar terhimpun dalam suatu kelompok sosial yang sebenarnya dapat bermanfaat bagi mereka.

c. Kepentingan Umum

Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dalam membahas masalah kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang

kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu.

d. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi tersebut. Adapun pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan kepada hal-hal penting yaitu:

1. Kewenangan

Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan yang akan mengikat berbagai pihak.

2. Pengetahuan dan Pengalaman

Dengan pengetahuan dan pengalaman itu ia dapat memiliki pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada 5-10 tahun yang akan datang.

3. Kemampuan Bahasa

Bahasa tulisan merupakan cerminan dari kehendak atau pikiran, yang berbeda dengan bahasa lisan. Dalam beberapa hal dalam bahasa tulis

yang mampu menerjemahkan secara lengkap kehendak atau pikiran, lebih sulit daripada bahasa lisan untuk hal yang sama.

#### 4. Pemahaman oleh Pelaksana

Petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang, haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.

#### 5. Disiplin dalam Pelaksanaan

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Ketaatan terhadap aturan tertulis sudah cukup jelas, karena semua aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan.

Pada dasarnya adapun hal yang dapat dipenuhi yang membuat masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada buku H.A.S Moenir (2015: 45) sebagai berikut:

- a) Masyarakat sangat menghargai kepada pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “rendah” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

- c) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
- d) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaiknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat disenua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- e) Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila.

Gambaran masyarakat seperti diatas kelihatannya seperti tak mungkin dijangkau, kalau hal ini dikaitkan dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang. Namun masyarakat demikian bukanlah “impian disiang hari”, melainkan dapat saja terwujud asal saja ada tekad bersama denga landasan kepentingan nasional.

#### **D. Tinjauan Empiris**

Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan dibawah ini, yakni oleh:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cahya Maharni (2015) yaitu Pengaruh *Total Quality Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Sala View Surakarta. Dimana terdapat pengaruh positif terhadap *variable* kepuasan pelanggan.

2. "Saidal Hudri dan Meyzi Herianto" (2015) tentang pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Ranting bangkinang. Hasil penelitian ini menggunakan rumus *korelasi product moment*. analisis validitas kusioner meliputi *variable total quality management (X)*, dan kinerja karyawan (Y). untuk menentukan valid atau tidaknya pertanyaan ini adalah jika korelasi antara masing-masing indicator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan 5%  $df = n - 2$   $(48 - 2) = 46$   $r_{tabel} = 240$ .
3. Penelitian yang dilakukan Anindita (2012) yang berjudul analisis kepuasan pelanggan pada Alfamart JL. Ngesrep timur, Kota Semarang. Dengan *variable* penelitian adalah *responsiveness reliability, assurance, empathy, tangible*, untuk *variabel* bebas dan kepuasan pelanggan untuk *variabel* terikat.
4. Anuraga (2012) melakukan penelitian dengan judul analisa *Quality* terhadap kepuasan konsumen ( studi pada PT. Jaya Abadi Mataram. Populasin dalam penelitian ini konsumen yang melakukan pembelian jumlahnya tidak diketahui. Sampel dlam penelitiannya adalah 100 responden. Teknik pengambilan datanya adalah teknik *purpose sampling*. Jenis datanya primer, dan metode pengambilan datanya adalah *kuesioner*. Hasilnya begitu memuaskan.
5. Adhiyanto (2012)  
Penelitian yang dilakukan berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa balai latihan kerja industry (BLKI) Semarang. Analisa yang digunakan adalah analisis regresi berganda, Uji *goodness of fit* ( koefisian determinasi). Dan hasilnya sangat positif sekitaran 68,5% untuk varipabel bebasnya sedangkan variabel lainnya 31,5%.

Berikut ini adalah penelitian/sumber jurnal ilmiah yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Cahya Mahami (2015)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Sala View Surakarta	Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian dari persamaan ini menunjukkan bahwa <i>variable Total Quality Management</i> dan Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan pelanggan
2	Saidal hudri dan Meyzi	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality</i>	Dalam penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian ini menggunakan

	<p>Heriyanto (2015)</p>	<p><i>management(TQM</i> ) terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Ranting bangkinang</p>	<p><i>data reabilitas</i> <i>kuesioner</i></p>	<p>rumus korelasi <i>product</i> <i>moment.analis</i> <i>is validitas</i> <i>kuesioner</i> meliputi <i>variable total</i> <i>quality</i> <i>management</i> (X), dan kinerja karyawan (Y).untuk menentukan valid atau tidaknya pertanyaan ini adalah jika korelasi antara masing- masing indicator terhadap total skor konstruk menunjukkan</p>
--	-----------------------------	---	--	--

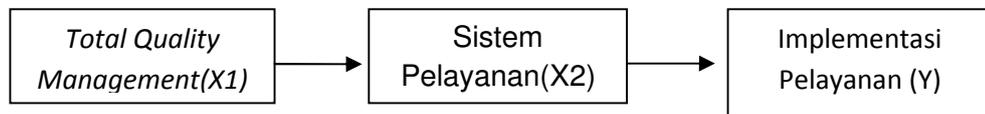
				hasil yang signifikan dengan tingkat signifikasinya 5%df=n-2 (48-2)=46r tabel=240.
3	Anindita (2012)	Skripsi analisis kepuasan pelanggan pada Alfamart dari dimensi pelayanan pada (studi kasus pada alfamart JL. Ngesrep timur.	<i>Realibility, responsive, assurance, emphaty, tangible</i> , untuk variabel bebas dan kepuasan pelanggan variaabel terikat.	Hasilnya <i>responsive, realibility, assurance, emphaty, tangible</i> , berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
4	Anuraga (2012)	Analisis <i>service quality</i> terhadap kepuasan konsumen (study pada PT. Jaya Abadi JL. Mataram.	Metodenya yaitu teknik <i>purposive sampling</i> , yang jenis datanya primer. Analisisnya	Hasilnya konsumen merasa puas, nyaman, hubungannya pelayanan dan konsumen

			menggunakan regresi berganda.	berlansung lancar.
5	Adhiyanto (2012)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa balai latihan kerja industry (BLKI) semarang.	Variabel bebasnya adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan variabel terikatnya adalah kenyamanan konsumen.	Diketahui bahwa variabelnya memberikan dampak positif terhadap kenyamanan konsumen. Dengan pengaruh sebesar 68% sedangkan variabel lainnya sebesar 31%.

### E. Kerangka Konsep

Berikut ini dapat digambarkan kerangka konsep yang dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis pada penelitian ini.

### Skema kerangka pemikiran



#### Keterangan:

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sesuai dengan bagan diatas. Variable-variabel tersebut dianalisis dengan metode regresi linear berganda untuk menganalisis tingkat signifikan antar variable independen dan dependent. Dimana variable independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (X1) dan Sistem pelayanan (X2) dengan variable dependen adalah Impelemntasi Pelayanan(Y).

#### F. Hipotesis

Diduga bahwa rendahnya kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat, akibat karena tidak maksimalnya implementasi *Total Quality Management* kantor bupati jeneponto pada instansi (Pelayanan Terpadu) .

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sebagai langkah awal, penulis mengumpulkan data sehubungan dengan topik menggunakan buku-buku yang dijadikan sumber referensi dalam memperoleh landasan teori dan cara untuk menganalisis data. Langkah selanjutnya yaitu pendekatan penelitian dengan cara meneliti dengan subyek tertentu dan kesimpulannya hanya berlaku pada subyek tersebut.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bupati Jeneponto pada instansi Pelayanan Terpadu, di Jl. Lanto dg Pasewang. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah, kurang lebih 2 (Dua) bulan, dari Juni sampai Juli 2018.

#### **C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

##### 1. Identifikasi variabel

##### a. Variabel Independen

Variabel independen atau biasa disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *total quality management* (X1) dan sistem pelayanan (X2).

##### b. Variabel Dependen

Variabel dependen biasa disebut variabel terikat. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah implementasi pelayanan (Y).

## 2. Defenisi Operasional variabel

### a. *Total quality management*

*Total quality management* merupakan suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk mengembangkan proses dalam organisasi. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk,jasa,manusia,proses,dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia,proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### b. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Adapun beberapa elemen dalam pelayanan, yaitu:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.
4. Keterkaitan antara struktur organisasi.

c. Implementasi pelayanan

Implementasi pelayanan merupakan suatu kebijakan dalam sebuah kebijakan dalam setiap tindakan dimana diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan dalam sebuah pelayanan.

Adapun beberapa prinsip dalam menerapkan pelayanan yaitu:

1. Efektivitas kepemimpinan
2. Motivasi
3. Mutu
4. Kerja sama tim
5. Komunikasi organisasi

3. Pengukuran Variabel

Pengukuran *Total quality management*, sistem pelayanan dan implementasi pelayanan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan dan jawaban disetiap pernyataan yang menggunakan skala likert yang mempunyai tingkatan dari sangat positif

sampai sangat negatif. Tingkatan tersebut adalah sebagai berikut (sarjono dan julianti 2011:4):

- |                        |        |
|------------------------|--------|
| a. Sangat setuju       | skor 5 |
| b. Setuju              | skor 4 |
| c. Kurang setuju       | skor 3 |
| d. Tidak setuju        | skor 2 |
| e. Sangat tidak setuju | skor 1 |

#### **D. Populai dan Sampel**

##### 1. Populasi

Sugiyono (2013:80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pelayanan terpadu di kabupaten jenepono.

##### 2. Sampel

Menurut sugiyono (2013:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* (metode sampel acak).

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

## 1. Metode pengumpulan data

### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada subjek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data tentang tingkat kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

### b. *Library Research* (riset kepustakaan)

Pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan-bahan kuliah, *literature*, serta sumber lain yang dikumpulkan guna membantu memperkuat teori dan analisis.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Persamaan linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel dependen (implementasi pelayanan) dan variabel independen (*total quality management* dan sistem pelayanan) dengan menggunakan rumus (sugiono, 2013:250).

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Di mana :

$X_1$  = Total Quality Management

$X_2$  = Sistem Pelayanan

$Y$  = Implementasi Pelayanan

$B_0$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi yang akan dihitung.

$e$  = standard error

## 2. Uji Hipotesis

### Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial untuk mengukur tingkat signifikansi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka secara parsial variabel dependen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kantor Bupati Jeneponto**

Kabupaten Jeneponto terletak pada Lengan Selatan Bagian Selatan Pulau Sulawesi, Adapun Slogan Gammara ini memiliki makna dalam bahasa Makassar adalah; gagah, indah, bersih, bernilai seni dan ramah. Kabupaten Jeneponto dalam mengakselerasikan program Gammara akan menjadi semangat dalam mewujudkan masyarakat Jeneponto yang lebih baik dan sejahtera. Adapun makna dari lambing daerah yaitu;

- a. Pohon lontar dan batang aksara berbentuk T; yaitu pohon serba guna lambing kemakmuran.
- b. Kuda putih yaitu; lambing kekuatan intelektual, kuat, gagah, berani dalam keyakinan yang suci.
- c. Globe dengan tiga warna bersusun; yaitu dengan tiga rangkaian (gelang) yang dipadu jadi satu, globe berarti bercita-cita tinggi.
- d. Warna merah; yaitu kelahiran bahwa manusia itu dilahirkan menjadi anggota masyarakat.
- e. Daun lontar model pita yang bertuliskan Jeneponto; yaitu menggambarkan kebudayaan khas dan tinggi nilainya sejak dahulu kala, sementara model sebagai pelindung dan pengaman atas terwujudnya Pancasila di Kabupaten Jeneponto adalah bagian dari NKRI.

##### **2. Visi dan Misi Organisasi**

###### **a. Visi**

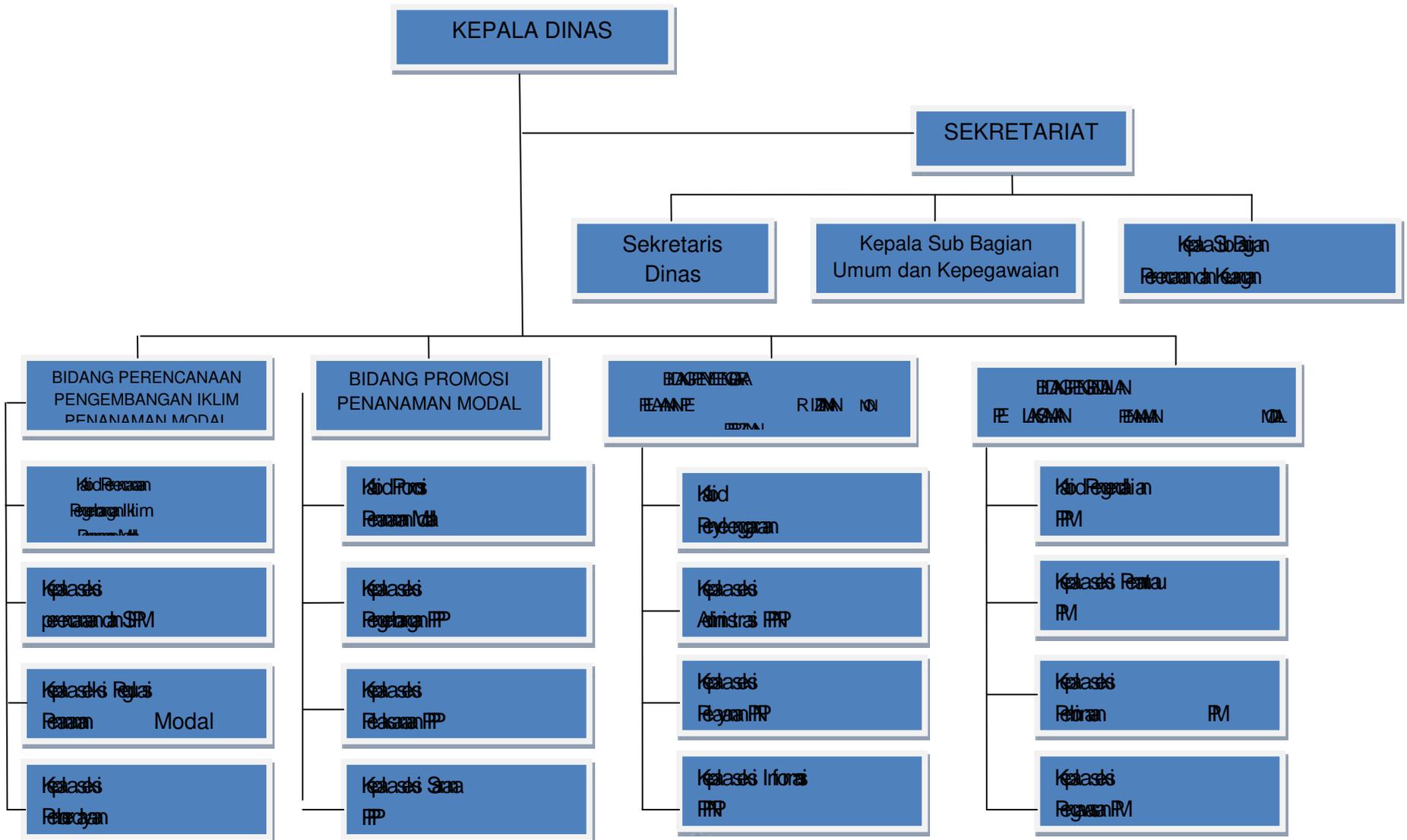
Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Dan Penguatan Daya Saing Daerah Menuju Masyarakat JENEPONTO Yang Sejahtera.

b. Misi

1. Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik Melalui Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Berdasarkan Prinsip-prinsip Good Governance:
2. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia:
3. Membangun Kemandirian Ekonomi Masyarakat Dengan Mengoptimalkan Sumberdaya Daerah yang Berpijak Pada Pemberdayaan Masyarakat Berkelanjutan Dan Aspek Kelestarian Lingkungan Yang Bertumpu Pada Potensi Lokal;
4. Mewujudkan Tata Kelola Keuangan Daerah Yang Efektif, Efisien, Produktif, Transparan dan Akuntabel
5. Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur dan Pelayanan Dasar di setiap Desa/Kelurahan yang Merujuk pada Prinsip Pengembangan Tata Ruang dan Lingkungan Pemukiman yang Berkelanjutan;
6. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama.

### 3. Struktur Organisasi Dan Job Description

#### 1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP



## 2. Job Description

### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan dinas dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah.

### 2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan dukungan dan teknis dan administrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi badan ekonomi kreatif.

### 3. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Bidang Perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal melaksanakan tugas pengembangan potensi dan peluang penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha daerah melalui pembinaan penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat serta menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal.

### 4. Bidang Promosi Penanaman Modal

Bidang promosi penanaman modal mempunyai tugas yaitu melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data/informasi sebagai bahan penyusun rencana kerja, melakukan koordinasi dan pengkajian pengembangan dan promosi.

### 5. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Dalam Pelayanan perizinan dan non perizinan mempunyai tugas pokok membantu kepala badan pelayanan koordinasi dan

penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bidang pembangunan.

#### 6. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal.

### B. Deskripsi Responden

Sebelum melakukan dalam penelitian ini lebih dahulu dikemukakan gambaran karakteristik responden yang digunakan untuk melengkapi penelitian meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir.

#### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

<b>Jenis Kelamin</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	20	66,67%
Perempuan	10	33,33%
Total	30	100%

**Sumber: data diolah dari "SPSS,24" Juni 2018**

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu 20 responden atau 66,67%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 10 responden atau sebanyak 33,33%.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

<b>Usia</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
20-30	2	6,67%%
31-40	20	66,66%
40-50	8	26,67%
Total	30	100%

**Sumber: data diolah dari”SPSS,24 “Juni 2018**

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terlihat bahwa responden yang memiliki usia rata-rat 31 sampai 40 tahun berjumlah responden 20 atau 66,66%.

## 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

<b>Pendidikan Terakhir</b>		
<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase</b>
SMA	3	10%
S1	17	56,67%
S2	10	33,33%
Total	30	100%

**Sumber: data diolah dari”SPSS,24”Juni 2018**

Berdasarkan tabel 4.3 diatas yaitu mengenai deskriptif karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, menunjukkan responden terbesar adalah S1 yakni sebesar 56,67%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pegawai PMD Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto adalah berpendidikan S1.

### C. Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitasi digunakan mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi produk moment, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a.  $(\alpha, n-2)$  dari tabel produk moment  $\alpha=5\%$  dan  $n=100$
- b. Jumlah responden sebanyak 30 responden untuk di uji
- c.  $r$  hitung (tabel corrected item total correlation)  $>$   $r$  tabel (tabel product moment) atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dari Total quality management, system pelayanan pada Implementasi pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.

## a. Variabel Total Quality Management

**Tabel 4.4****Hasil Uji Validitas Total Quality Management**

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
TQM 1	0,730	0,374	Valid
TQM 2	0,612	0,374	Valid
TQM 3	0,752	0,374	Valid
TQM 4	0,703	0,374	Valid
TQM 5	0,444	0,374	Valid

**Sumber: data diolah dari “SPSS,24” Juni 2018**

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel Total quality management memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,374

## b. Variabel Sistem Pelayanan

**Tabel 4.5****Hasil uji validitas Sistem pelayanan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
SP1	0,846	0,374	Valid
SP2	0,851	0,374	Valid
SP3	0,812	0,374	Valid
SP4	0,782	0,374	Valid
SP5	0,650	0,374	Valid

**Sumber: data diolah dari “SPSS,24”.Juni 2018**

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Sistem pelayanan memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan berdasarkan kriteria  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,374.

c. Variabel Implementasi Pelayanan

**Tabel 4.6**

**Hasil uji validitas Implementasi pelayanan**

Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
IP1	0,788	0,374	Valid
IP2	0,782	0,374	Valid
IP3	0,743	0,374	Valid
IP4	0,741	0,374	Valid
IP5	0,620	0,374	Valid

**Sumber: data diolah dari "SPSS,24",Juni 2018**

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel Implementasi pelayanan memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan berdasarkan kriteria  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,374.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha*( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau validitas dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60

(Nunaly,1994 dalam Ghozali, 2011:48). Perhitungan koefisien *cronbach's alpha* dilakukan menggunakan software SPSS versi.

a. Variabel Total Quality Management

**Tabel 4.7**

**Hasil uji reabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	N Of Items	Keterangan
Total Quality Management	0,637	5	Reliabel

**Sumber: data diolah dari "SPSS,24",Juni 2018**

Tabel 4.7 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel Total quality management sebesar 0,637. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

b. Variabel Sistem Pelayanan

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pelayanan**

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Keterangan
Sistem Pelayanan	0,845	5	Reliabel

**Sumber: data diolah dari "SPSS,24" Juni 2018**

Tabel 4.8 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel Sistem Pelayanan sebesar 0,845. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

c. Variabel Implementasi Pelayanan

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Reabilitas Implementasi Pelayanan**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N Of Items</b>	<b>Keterangan</b>
Implementasi Pelayanan	0,783	5	Reliabel

**Sumber: data diolah dari "SPSS,24" Juni 2018**

Tabel 4.9 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel Implementasi Pelayanan sebesar 0,783. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Statistik deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Total Quality Management*

Dalam penelitian Total quality management (X1), ini digunakan 5 pernyataan untuk mengukur Total quality management, yaitu:

**Tabel 4.10**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
1	Fasilitas kerja yang telah disediakan secara lengkap sesuai yang diharapkan	10	19	1	0	0	30
2	Instansi dapat menyediakan aplikasi komputer dalam mempermudah sistem pelayanan	14	13	3	0	0	30
3	Pegawai/staff dapat bekerjasama dalam ruang lingkup kerja	14	15	1	0	0	30
4	Pimpinan harus membagikan tunjangan kepada pegawai/staff	10	15	5	0	0	30
5	Instansi dapat menyediakan sistem informasi pada sistem pelayanan	9	19	1	0	0	30

b. Sistem pelayanan (X2)

Dalam penelitian sistem pelayanan (X2), ini digunakan 5 pernyataan untuk mengukur sistem pelayanan, yaitu:

Tabel 4.11

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Pegawai/staff dapat menyediakan fasilitas web agar mudah mengakses informasi	10	19	1	0	0	30
2	Instansi dapat menyediakan fasilitas pelayanan yang lengkap dan nyaman	13	17	0	0	0	30
3	Pegawai/staff dapat menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat	14	13	3	0	0	30
4	Dalam tingkat pendidikan dapat memotivasi kerja karyawan, baik karyawan baru maupun lama	14	15	1	0	0	30
5	Pimpinan dapat memantau kinerja para pegawai/staff dalam ruang lingkup kerja	18	12	0	0	0	30

## c. Impelementasi Pelayanan

Dalam penelitian ini implementasi pelayanan (Y), inii digunakan 5 pernyataan untuk mengukur implementasi pelayanan, yaitu:

**Tabel 4.12**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Pegawai/staff dapat menyediakan agar dapat mempercepat pelayanan	13	16	1	0	0	30
2	Para pegawai/staff agar saling menjaga tatakrama dalam melayani	16	14	0	0	0	30
3	Pegawai/staff sesuai tingkat keahliannya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat	14	13	3	0	0	30
4	Masyarakat harus merasakan kepuasan dalam sistem pelayanan	14	14	2	0	0	30
5	Instansi memberikan keamanan dalam pelayanan masyarakat	16	14	0	0	0	30

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian persyaratan analisis klasik dasar regresi yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel-variabel yang terlibat didalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut. Pengujian ini dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikan model dan interpretasi model regresi.

**Tabel 4.14**

Variabel Bebas	Variabel terikat	B	Beta	T	Sig	Keterangan
	Implementasi Pelayanan	6,989		2,319	0,028	Signifikan
Total Quality Management		-102	-098	-504	,618	Tidak Signifikan
Sistem Pelayanan		,788	,878	4,228	,000	Signifikan
R=,748 R Square = ,559 F = 17,122    Sig = ,000						

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi diatas dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=6,989 + -0,102 +0,788 X2 + e$$

Dimana :

Y : implementasi Pelayanan

X1 : Total Quality Management

X2 : Sistem Pelayanan

## 5. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut :

### a. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan pada tabel Uji t diatas untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh *Total Quality Management* (X1) terhadap Implementasi Pelayanan (Y).

Pada tabel 4.14 diatas nilai t hitung untuk *Total quality management* sebesar 2,319 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,051. Maka dapat disimpulkan t hitung 2,319 > t tabel 2,051 dan nilai signifikan 0,028 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara Total quality management dan

Implementasi pelayanan. Dengan demikian H1 tidak diterima

- 2) Pengaruh Sistem Pelayanan (X2) terhadap Implementasi Pelayanan (Y).

Pada tabel 4.14 diatas nilai t hitung untuk Sistem Pelayanan 4,228 sedangkan nilai t tabel 2,051. Maka dapat disimpulkan t hitung  $4,228 > t$  tabel 2,051 dan nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Pelayanan terhadap Implementasi Pelayanan. Dengan demikian H2 diterima

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, maka dapat dihasilkan penelitian sebagai berikut :

1. *Total Quality Management* Dalam Peningkatan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto di Instansi Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan uji dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel Total quality management (X1) adalah sebesar 2,319 sedangkan t tabel 2,051. Maka dapat diketahui t hitung  $< t$  tabel. Dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa total quality management berpengaruh akan tetapi tidak signifikan terhadap implementasi pelayanan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhiyanto (2012) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa balai latihan kerja industry (BIKI) Semarang. Dimana kualitas pelayanan (X1) kepuasan konsumen (X2) dan jasa (Y). Analisa yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji *goodness of fit* (koefisien determinasi).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total quality management yang telah diaplikasikan para pegawai terhadap masyarakat sangat berpengaruh pada penerapan pelayanan yang diberikan akan tetapi tidak signifikan dalam implementasi pelayanannya.

Fakta total quality management dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati Jeneponto di instansi pelayanan terpadu, sebagian besar responden menyatakan persetujuannya, artinya implementasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mempengaruhi adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai. Oleh karena itu para pegawai/staff dapat menambah atau meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan pengimplementasiannya.

## 2. *Total Quality Management* Dalam Peningkatan pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto di instansi Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel Sistem pelayanan (X2) adalah 4,228 sedangkan t tabel 2,051. Maka dapat diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap implementasi pelayanan pada kantor bupati Jeneponto di instansi pelayanan terpadu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anuraga (2012) melakukan penelitian dengan judul analisa quality terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. Jaya Abadi Mattaram).populasi dalam penelitian ini konsumen yang melakukan pembelian jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah respondennya. Teknik pengumpulan datanya adalah teknik *puppose sampling*.

Hasil ini menunjukkan bahwa indikator sistem pelayanan terhadap implementasi pelayanan mempengaruhi secara signifikan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dapat diartikan bahwa semakin baik sistem pelayanan yang diaplikasikan kepada masyarakat maka semakin merasakan kepuasan dalam pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang didapatkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total quality management berpengaruh akan tetapi tidak signifikan terhadap implementasi pelayanan yang terjadi pada kantor bupati jenepono di instansi pelayanan terpadu.
2. Sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap implementasi pelayanan yang terjadi pada kantor bupati jenepono di instansi pelayanan terpadu.

#### **B. Saran**

Meskipun peneliti telah menyusun dengan sebaik-bainya tetapi masih saja banyak kekurangan dalam penelitian ini dengan segala keterbatasannya. Berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian:

1. Bagi para pegawai kantor pelayanan terpadu
  - a. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya total quality management dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jenepono di instansi pelayanan terpadu. Hal ini mampu dijelaskan dalam penelitian yang menyebarkan kuesioner langsung kepada para pegawai dan masyarakat yang berada dalam ruang lingkup kantor. Oleh karena itu perusahaan harus lebih meningkatkan dan menjaga kualitas dalam pelayanannya.
  - b. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya total quality management dalam peningkatan pelayanan secara signifikan terhadap masyarakat pada kantor bupati jenepono di instansi pelayanan terpadu. Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang menyebarkan kuesioner langsung kepada para pegawai dan

masyarakat yang berada dalam kantor. Oleh karena itu perusahaan dapat meningkatkan sistem pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan implementasi pelayanan.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian berikutnya tidak terbatas total quality managementnya dan sistem pelayanan dalam menerapkan pelayanan tetapi juga menambahkan variabel lain peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita. 2012. Skripsi. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan*. Jl. Ngesrep Timur. Kota Semarang. <https://www.slideshare.net> >skripsi-yoan.
- Anastasia Diana and Tjiptono Fandy. 2011. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Alhudri Said and Heriyanto Meyzi. 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM). Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero)*. Ranting Bangkinang. <https://media.neliti.com>> publications.
- Cahya Mahami. 2015. *Pengaruh Total Quality Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di hotel Sala View*. Surakarta
- Endraswari and Lilik Huriyah. 2016. *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel*. Surabaya. E-mali: [lilikhuriyah@uinsby.ac.id](mailto:lilikhuriyah@uinsby.ac.id). Article Text.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Ed (3). Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Jakarta*. PT. Bumi Aksara
- Nasution.M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Cetakan 1, Edisi 3. Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Napitulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung PT.Alumni
- Prawirosentoso, Suryadi. 2004. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Cet 3. Jl. Sawo Raya Jakarta. Penerbit Grafika Offset.
- Yoeti, Oka A. 2003. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Cet 3. Jl. Bunga 8-8A Jakarta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

# *LAMPIRAN*

# KUESIONER PENELITIAN

## TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA KANTOR BUPATI JENEPONTO

Saya Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar, Saya sedang menyusun menyusun iskripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul "**Total quality management dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto**",maka sangat dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu bersedia mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih dan selamat mengisi kuesioner ini.

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar, Saya sedang menyusun menyusun iskripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul

Makassar, juni 2018

Andriani

No.Hp 081342158137

## **I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden : .....

JenisKelamin : Pria/Wanita\* (\*lingkari yang benar)

Usia : .....

Lama Kerja : ..... Tahun

Tingkat Pendidikan : SMA / Diploma / Sarjana / PascaSarjana / Lainnya\*

(\*lingkari yang benar)

## **II. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER**

1. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda cheklist ( ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala sebagai berikut 1 s/d 5 yang memiliki makna:

5 = Sangatsetuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = KurangSetuju (KS)

2 = TidakSeuju (TS)

1 = SangatTidakSetuju (STS)

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya.
4. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

### III. DAFTAR PERTANYAAN

#### A. Total Quality Management (X1) Dan Sistem Pelayanan (X2)

Total quality management (X1)						
NO.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Fasilitas kerja yang telah disediakan secara lengkap sesuai yang diharapkan.					
2.	Instansi dapat menyediakan aplikasi komputer dalam mempermudah sistem pelayanan.					
3.	Pegawai/staff dapat bekerjasama dalam ruang lingkup kerja.					
4.	Pimpinan harus membagikan tunjangan kepada pegawai/staff.					
5.	Instansi dapat menyediakan sistem informasi pada sistem pelayanan.					

<b>Sistem Pelayanan (X2)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Pegawai/staff dapat menyediakan fasilitas web agar mudah mengakses informasi.					
2.	Dalam tingkat pendidikan dapat memotivasi kerja karyawan, baik karyawan baru maupun lama.					
3.	Instansi dapat menyediakan fasilitas pelayanan yang lengkap dan nyaman.					
4.	Pegawai/staff dapat menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dalam ruang lingkup kerja.					
5	Pimpinan dapat memantau kinerja para pegawai/staff dalam ruangan kerja.					

## B. Implementasi Pelayanan (Y)

NO.	Pernyataaan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Pegawai/staff dapat menyediakan informasi agar dapat mempercepat pelayanan.					
2.	Pegawai/staff agar saling menjaga tatakrama dalam melayani.					
3.	Pegawai/staff sesuai tingkat keahliannya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.					
4.	Masyarakat harus merasakan kepuasan dalam sistem pelayanan.					
5.	Instansi memberikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan masyarakat.					

A. TABULASI DATA

1. Total Quality Management (X1)

TQM1	TQM2	TQM3	TQM4	TQM5	JUMLA H
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
4	4	3	4	5	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	4	23
4	4	5	5	5	23
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19
4	3	4	5	5	21
4	5	5	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	4	23
5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	4	23
4	5	4	3	4	20
4	4	4	3	2	17
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	4	21
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	5	20
5	5	5	4	3	22
					644

## 2. Sistem Pelayanan (X2)

SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	JUMLAH
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	4	3	4	5	20
4	4	3	4	5	20
4	4	3	4	4	19
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	24
4	4	5	5	5	23
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
					664

### 3. Implementasi Pelayanan

IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	JUMLAH
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	4	3	4	5	20
4	4	3	4	5	20
4	4	3	4	4	19
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
5	5	4	5	5	24
5	5	4	4	5	23
4	5	4	3	4	20
5	4	4	5	4	22
5	5	5	4	4	23
5	4	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	4	22

## B. HASIL UJI STATISTIK SPSS

### 1. Validitas

#### a. Total quality management

		Correlations					
		TQM1	TQM2	TQM3	TQM4	TQM5	JUMLAH
TQM1	Pearson Correlation	1	,549**	,578**	,323	,019	,730**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,082	,919	,000
	N	30	30	30	30	30	30
TQM2	Pearson Correlation	,549**	1	,566**	,012	-,093	,612**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,949	,624	,000
	N	30	30	30	30	30	30
TQM3	Pearson Correlation	,578**	,566**	1	,420*	-,055	,752**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,021	,774	,000
	N	30	30	30	30	30	30
TQM4	Pearson Correlation	,323	,012	,420*	1	,446*	,703**
	Sig. (2-tailed)	,082	,949	,021		,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30
TQM5	Pearson Correlation	,019	-,093	-,055	,446*	1	,444*
	Sig. (2-tailed)	,919	,624	,774	,014		,014
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	,730**	,612**	,752**	,703**	,444*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,014	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Sistem Pelayanan

**Correlations**

		SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	JUMLAH
SP1	Pearson Correlation	1	,780**	,549**	,578**	,466**	,846**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,001	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
SP2	Pearson Correlation	,780**	1	,638**	,526**	,439*	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30
SP3	Pearson Correlation	,549**	,638**	1	,566**	,352	,812**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,001	,057	,000
	N	30	30	30	30	30	30
SP4	Pearson Correlation	,578**	,526**	,566**	1	,390*	,782**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,001		,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30
SP5	Pearson Correlation	,466**	,439*	,352	,390*	1	,650**
	Sig. (2-tailed)	,010	,015	,057	,033		,000
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	,846**	,851**	,812**	,782**	,650**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Implementasi Pelayanan

Correlations

		IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	JIMLAH
IP1	Pearson Correlation	1	,555**	,421*	,512**	,434*	,788**
	Sig. (2-tailed)		,001	,020	,004	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30
IP2	Pearson Correlation	,555**	1	,522**	,394*	,464**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,001		,003	,031	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
IP3	Pearson Correlation	,421*	,522**	1	,465**	,217	,743**
	Sig. (2-tailed)	,020	,003		,010	,250	,000
	N	30	30	30	30	30	30
IP4	Pearson Correlation	,512**	,394*	,465**	1	,284	,741**
	Sig. (2-tailed)	,004	,031	,010		,128	,000
	N	30	30	30	30	30	30
IP5	Pearson Correlation	,434*	,464**	,217	,284	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,016	,010	,250	,128		,000
	N	30	30	30	30	30	30
JIMLAH	Pearson Correlation	,788**	,781**	,743**	,741**	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### C. RELIABILITAS

#### 1. Total quality management (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,637	5

#### 2. Sistem pelayanan (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	5

#### 3. Implementasi pelayanan (Y)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	5

## Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 <sup>a</sup>	,559	,526	1,453

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,334	2	36,167	17,122	,000 <sup>b</sup>
	Residual	57,033	27	2,112		
	Total	129,367	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,989	3,013		2,319	,028
	X1	-,102	,203	-,098	-,504	,618
	X2	,788	,186	,818	4,228	,000

a. Dependent Variable: Y



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar



**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Andriani  
Nomr Stambuk : 105720508014  
Prog.Studi/Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Nama Pembimbing I : Abdul Muttalib SE.,M.M  
Judul Proposal : Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada kantor Bupati Jeneponto

No	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf/Tanda Tangan
1.	25/07/18	- data tabulasi - daftar pustaka	
2.	29/07/18	Validitas & reliabilitas sumber Valid & reliabel	
3.	02/08/18	- lampirkan semua data pendukung - sarah keterangan penelitian	
4.	07/08/18	- setelah revisi siap untuk komisi	

5. 10/08/18 - ok - AM

*Andriani*

Makassar, Agustus 2018

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen

*[Signature]*  
**Muh. Nur Rasyid, SE.,MM**  
NBM : 1085576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar



**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Andriani  
Nomr Stambuk : 105720508014  
Prog.Studi/Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Nama Pembimbing II : Drs.H.A.Muhiddin Daweng.MM  
Judul Proposal : Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto.

No	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf/Tanda Tangan
1	7/8-2018	<ul style="list-style-type: none"><li>- Daftar isi skripsi telah</li><li>- Daftar BAB. harap diperbaiki</li><li>- semua letakan asing kebetik</li><li>- misal</li><li>- Daftar Pustaka <del>dit</del> ditinjau</li><li>- Berdasar dan Abjad</li></ul>	

Makassar, Agustus 2018

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen

**Muh. Nur Rasyid, SE.,MM**  
NBM : 1085576

## BIOGRAFI PENULIS



Andriani panggilan Ani lahir di Jeneponto pada tanggal 28 Juni 1996 dari pasangan suami istri Bapak Baharuddin dan Ibu Nursina. Peneliti ini adalah anak pertama dari 3 bersaudara. Peneliti tinggal di Jl. Syekh Yusuf Kecamatan Tamalate Kabupaten Gowa.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu SDN Inpres 167 Mattoanging lulus tahun 2008, MTS Darul Ihsan Munte lulus tahun 2011, SMA Negeri 1 Turatea lulus tahun 2014, dan mulai tahun 2014 Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan Skripsi ini peneliti mengikuti Program S1 di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.