

ABSTRAK

Ira Novita Farida (1192010076) 2023, “PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI” (Penelitian Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung).

Total Quality Management merupakan sistem manajemen mutu yang berupaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan melibatkan seluruh pegawai, *Total Quality Management* juga merupakan teknik manajemen modern yang berorientasi pada peningkatan mutu produk atau jasa yang dilakukan secara terencana, sistematis dan menyeluruh. Dalam sebuah organisasi perlu adanya suatu penerapan *Total Quality Management* dengan adanya Penerapan *Total Quality Management* dapat memperbaiki sistem kerja pada suatu organisasi. Kantor Kementerian Agama Kota Bandung merupakan salah satu dari beberapa instansi yang menerapkan *Total Quality Management*. Kinerja pegawai merupakan ukuran atau penilaian sejauh mana seorang pegawai berhasil mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh instansi, baik dalam bentuk produktivitas, efisiensi, dan efektivitas dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui *Total Quality Management* di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung (2) Untuk mengetahui Tingkat Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung (3) Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*, pengumpulan data pada penelitian ini melalui kuesioner atau penyebaran angket dengan pengukuran data skala likert. Responden pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bandung dengan jumlah 78 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada : (1) Penerapan *Total Quality Management* di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung (X) dengan indikator kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, partisipasi dan pemberdayaan karyawan, berkategori “Tinggi” dengan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 karena berada dalam rentang 3,40 – 4,19. (2) Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung (Y) dengan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, berkategori “Sangat Tinggi” dengan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,27 karena berada dalam rentang 4,19 – 5.00. (3) hasil analisis regresi, uji signifikansi statistik t dan uji signifikansi simultan uji f menunjukkan hasil sebesar 3,569 dengan sig. $0,001 \leq 0,05$. Dikuatkan juga dengan pengujian koefisien determinasi sebesar 14,4% Penerapan *Total Quality Management* memiliki Pengaruh Terhadap Kinerja Pegawai. Sedangkan 85,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini diantaranya: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kebebasan yang terkendali, dan kesatuan tujuan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Pegawai