

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS**

JHINI MARIANI AGUSTIN DIMAMUDJI
21410074

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna memenuhi sebagian dari
Persyaratan-persyaratan Untuk mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS**

Di persiapkan dan disusun oleh:

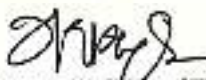
JHINI MARIANI AGUSTIN DIMAMUDJI

21410074



Menyetujui

Pembimbing I


Hermyn B. Irena, SE., M.Si
NUPTK : 7857746647230150

Pembimbing II


Melvin K. Diami Rane, SE., MM
NUPTK : 5659772673230280

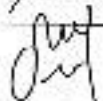
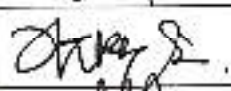
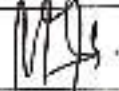
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS

Dipersiapkan dan disusun oleh :
JHINI MARIANI AGUSTIN DIMAMUDJI
21410074



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal : 10 Juli 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Frankie J. Salcan, SE.,MP	
Penguji Anggota	Dedy Raidons Se'u, SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Hermyn B. Hina, SE.,M.Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN


Dekan Fakultas Ekonomi
Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
NUP TK : 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen
15/7/25


Maromi Merlin Mbate, SE.,M.Sc
NUP TK : 1136754655230120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, P.O. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jhini Mariani A. Dimamudji
NIM : 21410074
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Total Quality Management Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten TTS." yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.



Kupang, 7 Juli 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa





BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis, Tanggal 10 Juli 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1)
atas nama:

Nama : Jhini Mariani Agustin Dimamudji
TTL : Soc, 10 Januari 2004
NIM : 21410074
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Total
Quality Management Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja
Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten TTS

Pembimbing I : Hermyn B. Hina, SE., M.Si
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Frankie J. Salcan, SE., MP	Utama	79,4	X 40%	31,76
Dedy R. Se'u, SE., MM	Anggota	87	X 20%	17,4
Hermyn B. Hina, SE., M.Si	Anggota	85	X 20%	17
Melvin K. Djami Rane, SE., MM	Anggota	85	X 20%	17
Total Nilai yang diperoleh: 83,16				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 10 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



Hermyn B. Hina, SE., M.Si

NIDPEK 7857746647230152

MOTTO

In The Name Of Jesus Christ

**“Aku Memulai Dengan Nama Tuhan Yesus Dan Dengan Penuh Keyakinan
Mengakhiri Dengan Kata Amin”**

**“Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang Memberi Kekuatan
Kepadaku.”**

(Filipi 4:13)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Untuk kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Dominggus A. Dimamudji dan Ibu Judid Orantje Sae S. Th Terimakasih atas kasih sayang tanpa syarat, doa yang tak pernah putus dan segala pengorbanan yang tak ternilai yang diberikan kepada saya dalam perjalanan hidup penulis. Kalian adalah alasan terkuat untuk terus melangkah dan bertahan, saat dunia terasa berat sekalipun. Skripsi ini hanya sebuah lembaran akhir dari perjuangan akademik, tetapi bagi penulis, ini adalah wujud nyata dari cinta, doa, kerja keras dan usaha kalian yang hidup dalam setiap kata yang tertulis di dalamnya. Semoga karya kecil ini menjadi awal keberkahan dan kebanggaan sederhana untuk kalian.
3. Untuk kedua kakak penulis dan adik penulis, kakak Nancy Margret Dimamudji dan Devidsem Welhelmi M. Dimamudji dan adik Miguel Melwan E. Dimamudji. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang telah diberikan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Untuk Oma saya yaitu Yosina Aoetpah, terimakasih atas dukungan doa serta motivasi yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Untuk Saudara sepupu saya, Viola Ifone Zonia Ataupah

6. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M. Si selaku pembimbing I yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Melvin K. Djami Rane, SE., MM selaku dosen pembimbing II dan dosen penasehat akademik yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi
8. Untuk partner terbaik penulis Waldy Henuk, S.M Terimakasih telah meluangkan waktu, memahami, mendukung dan menjadi *support system* terbaik bagi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Untuk Sahabat dan teman terbaik penulis George M. Haninuna, S.M, Ranjes Manubulu, S.M, Sintia Ang, Dian Koehua, Susan Tuka, Elisabeth Manuhutu, Feby Lay, Siany Chandra, Ines Pe, Shilla Victoria, Abigail Hili Buru, terimakasih telah memberikan dukungan, masukan, waktu serta tenaga bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman Manajemen 21 kelas C, dan Tim Grabah yang selalu menjadi penghibur untuk penulis
11. Untuk almamater tercinta Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
12. Untuk Dinas sosial kabupaten Timor Tengah Selatan yang telah membantu dan bekerja sama dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan petunjuknya dalam menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Timor Tengah Selatan”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam mencapai suatu tujuan tidak terlepas dari tantangan dan hambatan. Menyadari keterbatasan penulis, maka pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Pembimbing I yang memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Melvi K. Djami Rane,SE selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus

pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Bapak/Ibu dosen program studi manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi untuk menjadi anak yang berhasil.
7. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terimakasih.

Kupang, 05 juli 2025

Penulis

Jhini Mariani A.Dimamudji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	9
1.3 PERSOALAN PENELITIAN	9
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya manusia	13
4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
5. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	17
6. Indikator Manajemen Sumber Daya Manajemen	17
2.1.2 Total <i>Quality Management</i> (TQM)	18
1. Pengertian Total Quality Management (TQM)	18
2. Konsep Total Quality Management (TQM)	19
3. Karakteristik Total Quality Management (TQM)	20
4. Empat Pilar TQM	23
5. Indikator Total Quality Management (TQM)	24
2.1.3 Kinerja Pegawai	26
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	26
2. Faktor-Faktor Kinerja Pegawai.....	26
3. Indikator-indikator Kinerja Pegawai	27
2.2	KON
SEP PENELITIAN	28
2.2.1 Kinerja Pegawai.....	28
2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.2.3 Total Quality Management (TQM)	28
2.3	HIPO
TESIS DAN KERANGKA DASAR PEMIKIRAN	29

2.3.1	Hipotesis Penelitian	29
2.3.2	Kerangka Dasar Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Meto	
	de Penelitian	32
3.1.1	Populasi	32
3.1.2	Sampel	32
3.2	TEK	
	NIK PENGUMPULAN DATA	33
3.3	INDI	
	KATOR EMPIRIK DAN SKALA PENGUKURAN	34
3.4	TEK	
	NIK ANALISIS DATA	34
3.4.1	Analisis Pendahuluan	34
3.4.2	Analisis Lanjutan	35
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS		38
4.1	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	38
4.1.1	Sejarah Singkat Kantor Dinas Sosial Kab. TTS.....	38
4.1.2	Manajemen Sumber Daya Manusia	39
4.1.3	TQM.....	40
4.1.4	Visi Dan Misi kantor Dinas Sosial Kab. TTS	41
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Dinas Sosial Kab.TTS.....	42

4.1.6	Tugas, fungsi Dan struktur SKPD Dinas Sosial.....	43
4.1.7	Karakteristik Responden	49
4.2	ANALISIS PENDAHULUAN	53
4.2.1	Manajemen Sumber Daya Manusia	53
4.2.2	Total Quality Management.....	55
4.2.3	Kinerja Pegawai	57
4.3	ANALISIS LANJUTAN	58
4.3.1	Pengaruh Manajemen SDM Terhadap Kinerja Pegawai.....	58
4.3.2	Pengaruh Total <i>Qualily Management</i> terhadap kinerja pegawai	60
4.3.3	Uji Simultan (Uji f)	61
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.4	BAHASAN HASIL ANALISIS	63
4.4.1	Pengaruh Manajemen SDM Terhadap Kinerja Pegawai	63
4.4.2	Pengaruh Totalitas Quality Management Terhadap Kinerja Pegawai	65
BAB V	KESIMPULAN	67
5.1.	KESIMPULAN	67
5.2.	IMPLIKASI TEORITIS	67
5.3.	IMPLIKASI TERAPAN	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sasaran Kinerja Pegawai	4
Tabel 3.3	Tabel Indikator Empirik dan Skala Pengukuran.....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja	52
Tabel 4.5	Jawaban Responden Mengenai Variabel MSDM (X_1).....	54
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel TQM (X_2)	56
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)	57
Tabel 4.8	Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Uji Simultan)	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	80
Lampiran 3 Sasaran Kinerja Pegawai Dinas Sosial.....	81
Lampiran 4 Coefficients ^a , Anova ^a , Model Summary	84

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor inti dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting bagi organisasi. Pengembangan sumber daya manusia merupakan pengembangan tenaga kerja yang berorientasi pada peningkatan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang akhir tujuannya adalah produktivitas dan kualitas lembaga. Manajemen Sumber Daya Manusia juga dapat diartikan sebagai kebijakan yang tersusun dalam rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang meliputi aspek-aspek yang terdapat di dalam sumber daya manusia seperti jabatan, pengadaan tenaga kerja, seleksi, kompensasi, dan penilaian kinerja. Menurut Nasution (2015) Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Definisi lainnya diungkapkan oleh Fathoni (2017) menjelaskan bahwa Total Quality Management adalah paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Menurut Rivai, (2014) "mengemukakan kinerja pegawai ialah hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawabnya." Pelaksanaan suatu program pelatihan dan pengembangan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri para peserta pelatihan dan pengembangan tersebut terjadi suatu proses transformasi. Proses transformasi tersebut dapat dinyatakan berlangsung dengan baik apabila terjadi paling sedikit dua hal yaitu: peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan perubahan perilaku yang tercermin pada sikap, disiplin, dan etos kerja dari pegawai tersebut. Dengan demikian arti penting pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja

pegawai dan menghasilkan prestasi yang memuaskan dalam suatu organisasi atau instansi. Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka dalam penelitian ini, peneliti akan membahas Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten TTS. Dalam penelitian ini metode yang di gunakan adalah metode kuantitatif, sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 orang. Teknik pengumpulan analisi data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara Manajemen Sumber Daya Manusia Dan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai, peneliti menggunakan Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) Dan Koefisien Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian yang digunakan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa secara parsial Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Dan *Total Quality Management* (X_2) berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja pegawai (Y). Sedangkan secara simultan atau secara bersama-sama Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) dan *Total Quality Management* (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Dinas Sosial Kab.TTS. Hal ini dibuktikan dengan perolehan hasil pengujian didapati hasil analisis regresi linier berganda dengan nilai konstanta α sebesar 43.561 sedangkan koefisien $b_1 = 0,484$, $b_2 = 0,436$. Dengan demikian persamaan regresi linier berganda yang memperlihatkan pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) Dan *Total Quality Management* (X_2) Terhadap Kinerja pegawai (Y) adalah sebagai berikut : $Y = 43.561 + 0,484 + 0,436$. Selain itu hasil uji hipotesis pertama yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja pegawai (Y). Diketahui bahwa untuk variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) di temukan Nilai $T_{hitung} 8.374 > T_{tabel} 1,690$ dan tingkat signifikan $t = 0,000$. Oleh karena nilai signifikan. $< 0,05$ maka $H_0 (b_1 \neq 0)$ ditolak dan $H_a (b_1 \neq 0)$ diterima yaitu variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai (Y). Berikutnya hasil uji hipotesis kedua yaitu *Total Quality Management* (X_2) terhadap Kinerja pegawai (Y). Diketahui bahwa untuk variabel *Total Quality Management* (X_2) ditemukan Nilai $T_{hitung} 7.907 > T_{tabel} 1,690$ dengan tingkat signifikan $t = 0,000$. Oleh

karena nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 ($b_1 \neq 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu *Total Quality Management* (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja pegawai (Y). Untuk pengujian uji f didapatkan $F_{hitung} 91.526 > F_{tabel} 3,25$ dengan tingkat signifikan $= 0,000$. Oleh karena nilai signifikan $< 0,05$. Maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya bahwa secara simultan Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) dan *Total Quality Management* (X_2) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kinerja pegawai (Y). Dan terakhir berdasarkan perolehan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat diketahui besarnya koefisien determinasi R^2 adalah 0,830 atau 83,0%. Hal ini menunjukan bahwa besarnya Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Total Quality Management* terhadap Kinerja pegawai adalah sebesar 83,0%. Sedangkan pengaruh sebesar 17,0 % di pengaruh oleh variabel lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, *Total Quality Management*, Kinerja pegawai