

BAB I

PENDAHALUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor inti dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, Widiensyah,(2018) 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 produktifitas dan kualitas lembaga.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Masram dan Mu'ah (2017) adalah proses menangani berbagai macam masalah pada ruang lingkup pekerja agar dapat melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Oleh sebab itu, seorang manager harus memastikan bahwa perusahaan memiliki pekerja yang berkualitas pada posisi yang tepat untuk mempertahankan reputasi perusahaan secara menyeluruh secara efektif dan efisien. Robbins dan Coulter (2016) menambahkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif akan meningkatkan motivasi, semangat kerja, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip MSDM secara tepat, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan Perusahaan ,karyawan dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mukminin (2017) adalah aktifitas yang bersangkutan dengan sebuah proses, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia tersebut untuk mencapai tujuan individu maupun perusahaan. 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 memaksimumkan 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 memaksimumkan 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 Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam

suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

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.

Masih banyak permasalahan yang ada di Kantor Dinas Sosial Kab.TTS berupa kurangnya keterampilan pegawai seperti, pegawai kurang memahami cara mengoperasikan aplikasi DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) sehingga menyebabkan kesalahan dalam menginput data bantuan sosial, sistem evaluasi yang tidak optimal contohnya: hambatan dalam penanganan pengaduan seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan teknologi, serta minimnya partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan. Hal ini berimbas pada rendahnya kualitas layanan sosial, keterlambatan dalam

penyaluran bantuan, dan terbatasnya pemberdayaan masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja, diperlukan perbaikan dalam pengelolaan SDM, penerapan prinsip TQM yang lebih konsisten, serta peningkatan motivasi dan keterlibatan pegawai agar dapat mencapai ketepatan waktu dan optimalisasi pemberdayaan masyarakat.

Tabel 1.1

Sasaran Kinerja Pegawai Pendekatan Hasil Kerja Kuantitatif Pejabat Administrasi dan pejabat fungsional

SASARAN KINERJA PEGAWAI PENDEKATAN HASIL KERJA Kuantitatif PEJABAT ADMINISTRASI DAN PEJABAT FUNGSIONAL PEMERINTAH KAB. TIMOR TENGAH SELATAN

PERIODE PENILAIAN : 2 JANUARI - 31 DESEMBER TAHUN 2024

NO.	RENCANA HASIL KERJA PIMPINAN YANG DIINTERVISI	RENCANA HASIL KERJA	ASPEK	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU	TARGET	CAPAIAN KERJA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
UTAMA						
1	Tersedianya laporan fungsional belanja	Terlaksananya pengentrian SIRUP dan SIPD	Kuantitas	Jumlah dan Pengentrian SIRUP dan SIPD	3 dokumen	100%
			Kualitas	Persentase Pengentrian SIRUP Dan SIPD	100%	100%
			Waktu	Ketepatan waktu pengentrian SIRUP dan SIPD	12 bulan	98%
2	Tersedianya surat perintah membayar	Terlaksananya penyediaan gaji dan tunjangan ASN	Kuantitas	Jumlah penyediaan gaji dan tunjangan ASN	12 Dokumen	100%
			Kualitas	Persentase penyediaan gaji dan tunjangan ASN	100%	100%
			Waktu	Ketepatan waktu penyediaan gaji dan tunjangan ASN	12 bulan	100%

3	Tersedianya laporan fungsional belanja	Terlaksananya penyediaan laporan fungsional	Kuantitas	Jumlah penyediaan laporan fungsional	20 dokumen	99%
			Kualitas	Persentase penyediaan laporan fungsional	100%	100%
			Waktu	Ketepatan waktu penyediaan laporan fungsional	12 bulan	100%
4	Tersedianya laporan jumlah infentaris belanja	Terlaksananya laporan pemeliharaan, laporan BMD dan laporan penata usahaan	Kuantitas	Jumlah laporan pemeliharaan, laporan BMD dan laporan penata usahaan	3 dokumen	100%
			Kualitas	Persentase laporan pemeliharaan, laporan BMD dan laporan penata usahaan	100%	100%
			Waktu	Ketepatan waktu laporan pemeliharaan, Laporan BMD dan laporan penata usahaan.	12 bulan	100%

TAMBAHAN

PERILAKU KERJA

1	Berorientasi Pelayanan	
	- Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat - Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan - Melakukan perbaikan tiada henti	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan serta dapat melakukan perbaikan tiada henti
2	Akuntebel	

	- Melaksanakan tugas dengan jujur bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi - Menggunakan kekayaan dan BMN secara bertanggungjawab, efektif dan efisien - Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi, dapat menggunakan kekayaan dan BMN secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan
3	Kompeten	
	- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah - Membantu orang lain belajar - Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, serta melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
4	Harmonis	
	- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya - Suka menolong orang lain - Membangun lingkungan kerja yang kondusif	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, serta dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif.
5	Loyal	
	- Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia pada NKRI serta pemerintahan yang sah - Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara - Menjaga rahasia jabatan dan Negara	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat memegang teguh ideologi Pancasila, UUD Tahun 1945, setia pada NKRI serta pemerintahan yang sah serta menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan Instansi dan Negara serta menjaga rahasia jabatan dan negara
6	Adaptif	
	- Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan - Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas - Bertindak proaktif	Ekspektasi Khusus Pimpinan: Diharapkan ASN dapat dengan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas serta bertindak proaktif
7	Kolaboratif	

	- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi - Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah - Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama	Diharapkan ASN dapat memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, serta mampu Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama
--	--	--

Sumber : Kantor Dinas Sosial KabupatenTimor Tengah Selatan. 2025

Data diatas merupakan data kinerja pegawai berupa sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dari pegawai kantor Dinas Sosial Kab.TTS yang harus dicapai oleh pegawai yaitu tingkat kesesuaian waktu, identifikasi sasaran di ukur dengan melihat periode kerja pada Dinas Sosial Kab. TTS.

Data tersebut juga menjelaskan mengenai aktivitas dari 38 pegawai dinas sosial yang terdiri dari kinerja utama dan kinerja tambahan. Kinerja utama meliputi tersedianya Laporan fungsional belanja, tersedianya surat perintah membayar, tersedianya laporan fungsional belanja dan tersedianya laporan jumlah inventaris barang. Meliputi perilaku kerja yang berorientasi pada pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh manajemen sumber daya manusia dan Total Quality Management sebagai upaya peningkatan kinerja perusahaan. Deasy rinayanti pelealu (2023) hasil penelitian ini ialah manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan dengan nilai p-value sebesar 0,033.Total Quality Management memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan dengan nilai p-value sebesar 0,000.

Penelitian lain tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Takalar, NUR SELVIANA, Tahun (2018) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Takalar, berdasarkan hasil uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,377$ tabel $t_{tabel} = 1,992$, uji Sig. $0,020$ probabilitas $0,05$, dan hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa total pengaruh variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai sebesar $6,3\%$. Pengaruh positif ini bermakna semakin meningkatnya Pengembangan Sumber Daya Manusia seorang pegawai maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja Pegawai tersebut sebesar $0,000$.

Penelitian lain tentang Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial. Mashoeda, I. & Waluyowati, N. P.(2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan karyawan dan komitmen manajemen berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja. Saran dari penelitian ini yaitu PT Adhi Karya (Persero) Tbk diharapkan dapat meningkatkan implementasi Total Quality Management (TQM) agar dapat menghasilkan kinerja manajerial yang lebih baik pada proyek proyek PT Adhi Karya (Persero) Tbk. Dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Manajemen Sumber

Daya Manusia Dan Total Quality Management Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Kabupaten TTS”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten TTS

1.3 PERSOALAN PENELITIAN

1. Apakah Manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai pada DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS?
2. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai pada DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS?

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai pada DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai pada DINAS SOSIAL KABUPATEN TTS.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Akademik

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kepatuhan MSDM pada umumnya fakultas ekonomi universitas Kristen Artha wacana kupang pada khususnya.

2) Manfaat Praktis

Dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang Analisis Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Total Quality Management Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Kabupaten T