

Persepsi pegawai terhadap implementasi prinsip tqm dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pelayanan perbendaharaan negara studi kasus kppn medan ii dan kppn jakarta iv = Employee perceptions toward implementation of tqm in effort to improve service quality in state treasury office study cases medan ii state treasury office and jakarta iv state treasury office

Kurniawan Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364710&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi prinsip TQM di KPPN, prioritas prinsip TQM, dan prioritas faktor penentu keberhasilan implementasi prinsip TQM sehubungan dengan tingkat indeks kepuasan pelanggan yang diterima KPPN di Tahun 2012. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner survei kepada 30 orang pegawai KPPN Medan II dan 50 orang pegawai KPPN Jakarta IV. Dalam menguji implementasi prinsip TQM dan prioritasnya, penelitian ini menggunakan delapan prinsip TQM sebagai sub variabel penelitian, yaitu: kepemimpinan, fokus pada pelanggan, keterlibatan dan pemberdayaan pegawai, pendidikan dan pelatihan, kerjasama, pengukuran kinerja, sistem informasi dan analisis, dan perbaikan berkelanjutan. Sementara itu, untuk menguji prioritas faktor penentu keberhasilan implementasi TQM, penelitian ini menggunakan tiga faktor internal sebagai sub variabel penelitian, yaitu: komitmen dan dukungan pimpinan puncak organisasi, keterlibatan seluruh pegawai, serta kondisi lingkungan dan budaya organisasi.

Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa implementasi delapan prinsip TQM di KPPN Medan II lebih tinggi dibandingkan dengan implementasi prinsip TQM di KPPN Jakarta IV. Hal tersebut selaras dengan tingkat indeks kepuasan pelanggan yang diterima KPPN Medan II yang juga lebih tinggi dibandingkan yang diterima oleh KPPN Jakarta IV. Selain itu, disimpulkan bahwa prioritas implementasi prinsip TQM di KPPN Medan II dan KPPN Jakarta IV sedikit berbeda, namun secara umum menempatkan prinsip kepemimpinan, kerjasama, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai sebagai tiga prinsip yang paling penting dan memiliki prioritas tinggi untuk diimplementasikan. Kemudian, hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa faktor komitmen dan dukungan pimpinan puncak organisasi dianggap memiliki peran sangat penting bagi keberhasilan implementasi prinsip TQM, disusul dengan faktor keterlibatan seluruh pegawai, serta kondisi lingkungan dan budaya organisasi.

<hr><i>The purpose of this study is to determine the extent of implementation of TQM principles, priorities of TQM principles, and the priority of successful determinants for implementation of TQM principles in the State Treasury Office (STO), in relation to an index level of customer satisfaction received by the STO in 2012. This study used a descriptive quantitative research method using questionnaire surveys distributed to 30 Medan II STO employees and 50 Jakarta IV STO employees. In examining the implementation of TQM principles and its priorities, this study used eight principles of TQM as sub-variables: leadership, customer focus, employee involvement and empowerment, education and training, collaborative work, performance evaluation, information systems and analysis, and continuous improvement. Meanwhile, to test the priority of successful determinants for TQM implementation, this study used three internal factors as sub-

variables, namely: commitment and support of the top leadership of the organization, overall employee involvement, as well as organizational environment and culture.

The result of this study show that the implementation of the eight principles of TQM in Medan II STO was more substantial than in Jakarta IV STO. This is in line with the level of customer satisfaction index from Medan II STO, which was also higher than that of Jakarta IV STO. Moreover, it was concluded that the TQM principles prioritized to be implemented in Medan II STO and Jakarta IV STO were slightly different, but in general, principles of leadership, cooperation, overall employee involvement and empowerment were placed as the three most important and most prioritized principles to be implemented. Lastly, commitment and support from the top leadership of the organization were considered as very important successful determinants for implementation of TQM principles, followed by overall employee involvement, organizational environment and culture.