

ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *OPEN GOVERNMENT* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA

Oki Irawan¹, Sumardi²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

ABSTRACT

Total Quality Management becomes the strategy of companies to attract consumer satisfaction in a long period of time. Similarly, Open Government is an effort to increase public trust. Both of these things are what a company needs to increase public trust including Uhamka as an entity engaged in education services. This study aims to analyze the influence of Total Quality Management and Open Government on the productivity of employee performance UHAMKA. This study using the purposive sampling method and testing conducted with multiple regression analysis, hypothesis test, coefficient of determination analysis, and classical assumption test. The test results stated that partially Total Quality Management did not have a significant influence on employee productivity. While Open Government partial has a significant influence on employee productivity.

ARTICLE INFO

Article History:
Received April 26th 2021
Received in revised from
April 27th 2021
Accepted May 17th 2021

Keywords:
TQM; Open Government;
Productivity

* Corresponding Author; E-mail address: okiirawan@uhamka.ac.id

PENDAHULUAN

Universitas selaku organisasi/lembaga jasa menyediakan sumber daya manusia. Sebagai tempat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas maka perlu diterapkan *total quality management*. *Total quality management* saja tidak cukup dalam meningkatkan pelayanan dalam masyarakat, perlu diterapkan open government untuk memaksimalkan daya saing universitas melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Ada beberapa penelitian yang mengaitkan TQM, motivasi dan kinerja karyawan diantara lain (Herwandy, 2017) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan. (Arlauskaite & Paulaviciene, 2007) dalam penelitiannya tentang *The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance* juga menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan *Total Quality Management* terhadap performa organisasi secara simultan dan membuat karyawan dan konsumen terpuaskan, begitu juga dengan pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap performa keuangan didalam organisasi atau perusahaan. Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh (Yunanto, 2016) menemukan pengaruh Total Quality Management secara simultan positif dan signifikan pada variable kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Klas II Makassar, lain halnya variable pelatihan, pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Dari semua penelitian terdahulu tersebut ditemukan hasil penelitian (Rakhmalina, Emelda, Hafid, & Periansya, 2017) yang tidak berpengaruh signifikan. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil penelitian dengan uji F tidak ada pengaruh signifikan motivasi kerja dan pelatihan. Penelitian ini tidak meneliti dalam bentuk TQM. Dari penelitian terdahulu tersebut, belum ada yang melakukan penelitian *Total Quality Management dan open government*. Atas dasar penelitian terdahulu dan pengembangan ilmu TQM, Peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul "*Total Quality Management dan open government terhadap produktivitas karyawan di Univeristas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.*" Hal dilakukan karena penulis ingin melihat sejauh mana *Total Quality Management dan open government* mampu mempengaruhi produktivias karyawan khususnya universitas sebagai pencetak generasi unggul.

Total Quality Management (TQM).

Kualitas menjadi hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Dengan seiring perkembangan ilmu pengetahuan, maka lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)*. Pencapaian keberhasilan jangka panjang melalui peningkatan organisasi atau karyawan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan pendekatan dalam Manajemen.

Dimensi dari *Total Quality Management* menurut Alhudri dan Heriyanto (2015:30) terdapat 4 dimensi:

1. Fokus Pada Pelanggan
2. Perbaikan berkesinambungan
3. Pelibatan dan Pemberdayaan
4. Pendidikan dan Pelatihan

Open Government

Open government menurut Global Integrity (Turner, 2015) mencakup tiga hal yakni transparansi informasi, keterlibatan publik dan akuntabilitas. Ketiga elemen tersebut menjelaskan bahwa inisiatif, program, dan intervensi pemerintahan terbuka sering disebut sebagai "Open Government". Hal yang paling penting di sini, adalah bahwa tidak satu pun dari

inisiatif atau intervensi dari pemerintahan terbuka dapat berdiri sendiri. Jika dikombinasikan antara satu dengan yang lain, maka akan benar-benar terlihat potensi open government dalam bentuknya yang paling kuat dan holistik. Open Government memiliki prinsip:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Partisipasi pelibatan masyarakat (stakeholders)
4. Inovasi dan Teknologi

Produktivitas

Menurut Manullang, dalam Edyun (2012) memberi penjelasan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah: a. Keahlian, merupakan faktor penting dan harus dimiliki oleh pengawas pelaksana maupun pemimpin.

- b. Pengalaman, faktor pengalaman sangaterat hubungannya dengan intelegensi, yaitu kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan hasil yang tidak saja ditentukan oleh pengalaman tertentu tapi juga harus didukung oleh intelegensi.
- c. Umur, umumnya karyawan yang sudah berumur lanjut mempunyai tenaga fisik relative terbatas daripada karyawan yang masih muda, untuk itu lebih banyak mengenakan karyawan yang lebih muda karena fisiknya lebih kuat.
- d. Keadaan fisik, keadaan fisik erat hubungannya dengan tugas yang dihadapi. Misalnya pekerjaan yang membutuhkan tenaga fisik.
- e. Pendidikan, pendidikan sering dihubungkan dengan latihanlatihan yang umunya menunjukkan kesanggupan kerja.
- f. Bakat dan temperamen, mempunyai peranan penting dalam menunjang kesuksesan kerja. Bakat dan temperamen berhubungan dengan sifat-sifat khusus dari kepribadian seseorang dan dianggap bukan dipengaruhi oleh alam sekitar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada karyawan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Tujuan utama adalah untuk melihat berdasarkan tujuan penelitian. Akan ada kriteria khusus untuk calon responden yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian. analisis data yang digunakan adalah analisis statistik regresi berganda, uji hipotesis, analisis koefisien determinasi dan uji asumsi klasik.

HASIL

Peneliti melakukan penelitian bagaimana *Total Quality Management* dan *Open Government* mampu mempengaruhi produktifitas sumber daya manusia yang ada di Uhamka. Karena sebagai sebuah entitas pendidikan Uhamka harus mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan kuesioner. Berikut adalah hasil berdasarkan pengolahan menggunakan SPSS:

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi, dimana analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan bantuan SPSS versi 26 diperoleh perhitungan regresi sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Regresi Berganda (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
	(Constant)	15.065	4.017		3.750	.000
1	TOTAL TQM	-.465	.206	-.330	-2.254	.027
	TOTAL OG	.976	.142	1.006	6.880	.000

a. Dependent Variable: TOTAL PD

Dengan demikian persamaannya adalah:

$$Y = 15.065 - 0.465X_1 + 0.976X_2 + e$$

Jika X_1 naik satu satuan dan X_2 tetap maka Y akan naik sebesar -0.465 satuan. Jika X_2 naik satu satuan dan X_1 tetap maka Y akan naik sebesar 0.976 satuan, maka disimpulkan X_2 lebih berpengaruh daripada X_1 . Karena koefisien regresi X_2 lebih tinggi daripada koefisien regresi X_1 . Jika X_1 dan X_2 bernilai nol, maka Y sebesar konstanta a , yaitu 15.065.

Uji t (Uji Hipotesis)

Uji ini dimaksudkan untuk menguji apakah variable independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

Hipotesis :

H_0 : variable independent secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen

H_1 : variable independent secara parsial; berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitasnya (nilai sig) > 0.05 atau - t tabel < t hitung , t tabel maka H_0 tidak ditolak

Jika probabilitasnya (nilai sig) < 0.05 atau t hitung < - tabel atau t hitung > t tabel maka H_0 ditolak. Diterima H_1 .

Keputusan :

1, Pada tabel di atas nilai sig variable $X_1 = 0.027 > 0.05$ sehingga H_0 diterima, yang berarti variable independent ini secara parsial tidak berpengaruh terhadap variable Y .

2. Pada tabel di atas nilai sig variable $X_2 = 0.000 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak yang berarti variabel independent ini secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y . makin tinggi X_2 , makin tinggi Y , dan demikian sebaliknya.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan

adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4434.112	2	2217.056	55.254	.000 ^b
Residual	3811.888	95	40.125		
Total	8246.000	97			

a. Dependent Variable: TOTAL PD

b. Predictors: (Constant), TOTAL OG, TOTAL TQM

Berdasarkan tabel perhitungan spss diatas, diketahui nilai F hitung sebesar 55.254. Karena nilai F hitung lebih besar yakni $55.254 > 3.09$ F tabel, maka hasil perhitungan menyatakan variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial *Total Quality Management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini terjadi kemungkinan karena latar belakang pendidikan karyawan di uhamka yang rata – rata sudah Strata 1 sehingga mereka sudah memiliki kesadaran untuk menjalankan sistim yang telah dibuat oleh pimpinan Uhamka. Sedangkan *Open Government* secara parsial dapat memberikan pengaruh terhadap produktifitas karyawan. Setelah dilakukan uji F dapat dinyatakan bahwa secara simultan *Total Quality Management* dan *Open Government* secara bersama – sama dapat mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan. *Total Quality Management* dan *Open Government* akan dapat berjalan apabila seluruh *stakeholder* sadar akan tugas dan fungsinya sehingga dapat terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, L., & Muhammad, S. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS). *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 35–49.
- AbdulAzeez, A. T, (2016), Analysis of Management Practices in Lagos State Tertiary Institutions through Total Quality Management Structural Framework, *Journal of Education And Practice*, 7 (8). www.iiste.org
- Al-Fuqaha, I. N., (2014), Towards Total Quality Management In Universities: Quality Function Deployment Paradigm And Beyond, *I-Manager's Journal Of Educational Technology*, 11 (2).
- Arlauskaite, Ž., & Paulaviciene, E. (2007). The Impact of Total Quality Management on Financial Performance. *Organizacija Vadyba: Sisteminiai Tyrimai*, 15(44), 57–76.
- Bonetta, L. (2002). Keeping time with Drosophila. Two recent reports outline the application of microarrays to fly circadian rhythm research. *Scientist*, 16(3), 35–37.
- Chauhan, G., & Dr. Geeta, N. (2017), Study of the Role of Total Quality Management in Productivity Enhancement in Indian Insurance Sector. *Pacific Business Review International*, 9 (11).

- Corey-Tuckwell, S. E.,(1996), The Effects Of Implementation Of Quality Management On Employee Productivity In The Lodging Function Of A Full Service Employee Productivity In The Lodging Function Of A Full Service Hotel: A Case Study Analysis Of The Bergstrom Hotels Corporation Hotel: A Case Study Analysis Of The Bergstrom Hotels Corporation, *UNLV Retrospective Theses & Dissertations*. 3264. [Http://Dx.Doi.Org/10.25669/Jllk-T792](http://dx.doi.org/10.25669/Jllk-T792).
- Dedy, A. N., Zakuan, N., Omain, S. Z., Rahim, K. A., Ariff, M. S. M., Sulaiman, Z., & Saman, M. Z. M. (2016). An Analysis of the Impact of Total Quality Management on Employee Performance with mediating role of Process Innovation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 131(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/131/1/012017>
- Fathoni, A. (2017). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Bumi Menara Internusa Surabaya. *Jurnal Ekbis*, 17(1),14.<https://doi.org/10.30736/ekbis.v17i1.71>
- Fatimah, F., & Solikin, S. (2016). The Effects of Total Quality Management Implementation on Employees' Performance: The Case of PT Pertamina Refinery Unit III Plaju, Palembang Indonesia. *Business Management and Strategy*, 7(1), 96. <https://doi.org/10.5296/bms.v7i1.9080>
- Figlali, A., & Koç, V. (1995). The effects of total quality management on humanside performance criteria. *Total Quality Management*, (12), 591–594. https://doi.org/10.1007/978-94-011-05392_103
- Heriyanto. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (Tgm, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Monitoring) Terhadap Kinerja Karyawan*. 19(1), 66–84.
- Herwandy. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar* (Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar). Retrieved from <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8232/1/Herwandy.pdf>
- Ismail, R., & Muhammad Ali, (2016), Workplace Incivility A Hurdle in TQM Practices Implementation in Higher Education Institutes Of Balochistan, *Journal of Education And Practice*, 7 (16). www.iiste.org
- Karia, N., & Asaari, M. H. A. H. (2006). The effects of total quality management practices on employees' work-related attitudes. *TQM Magazine*, 18(1), 30–43. <https://doi.org/10.1108/09544780610637677>
- Meijer, A. J., Deirdre C., & Maarten. H. (2012). Open government: Connecting Vision and Voice, *International Review of Administrative Sciences*, 78 (1), 10-29. sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav.
- Movahedi, M. M., Minoo, T., & Nahid, T. (2013), A Study On Effect Of Performing Quality Management System On Organizational Productivity, *Management Science Letters* 3, 1063-1072. www.GrowingScience.com/msl
- Papanthymou, A., & Maria Darra, (2018), The Implementation of Total Quality Management in Greek Higher Education: The Case of Electronic Administrative Services, *Higher Education Studies*, 11 (7), <https://doi.org/10.5539/ies.v11n7p26>
- Putri, N. T. T., Shari M. Y., Alizar, H., & Haesti, S. D. (2017). A Structural Equation Model for Evaluating the Relationship between Total Quality Management and Employee Productivity. *Emerald Insight*. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2014-0161>

- Priyanka, L., & Setiawan, M. (2017). The Effect Of Total Quality Management On The Performance Of SMEs Through Mediation Variable Of Organizational Commitment. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(1), 116–125. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.15.1.14>
- Rakhmalina, I., Emelda, E., Hafid, H., & Periansya, P. (2017). Influence of Motivation and Job Training The Performance of Employees PT. RB Sukasada Palembang. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 147. <https://doi.org/10.26737/jtmb.v3i2.216>
- Scharitzer, D., & Christian K. (2010). New public management: Evaluating The Success Of Total Quality Management And Change Management Interventions In Public Services From The Employees And Customers' Perspectives. *Total Quality Management – New Public Management*, 11 (7), 2000, S941-S953.
- Shahmohammadi, N, (2017), The Evaluation of Teachers' Job Performance Based on Total Quality Management (TQM), *International Education Studies*, 10 (4), <https://doi.org/10.5539/ies.v10n4p58>
- Soenanto, W. T., Djabir H., Mahlia M., & Nurdin, B. (2016). The Influence of Telecommuting Systems, SelfEfficacy and the Quality of Management on Work Productivity and the Competitiveness of Organizational Perspectives in Multinational Companies in Jakarta, Indonesia. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, IV (III).
- Tahira, M., Rabia Slaeem, R., & Ghulam Haider, (2020), Government Special Educations Principals Perceptions About Total Quality Management (TQM In Education): A Qualitative Research, *International Journal of Curriculum and Instruction*, 12 (2), 149-163.
- Wilkinson, A., Mick M., & John, G., (1992), Total Quality Management and Employee Involvement, *Human Resource Management* 2 (4).
- Winarsih, S., Bachri, ahmad, & Yulianto, A. (2018). *Jurnal Wawasan Manajemen* , Vol. 6, Nomor 2, 2018. 6, 197–208.
- Yunanto, O. O. (2016). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kelas II Makassar. 4(4), 1140–1150.