

## Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda

**Andi Indrawati**

Universitas 17 Agustus 1945  
andiindrawaty@yahoo.co.id

**Catur Kumala Dewi**

Universitas 17 Agustus 1945

**Heriyanto**

Universitas 17 Agustus 1945

**Nur Aprila Winnie Tantoro**

Universitas 17 Agustus 1945

Abstrak

*The purpose of this study is to determine and analyse: 1) The effect of education and training on the managerial performance of the Samarinda city transportation office. 2) The effect of teamwork on the managerial performance of the Samarinda city transportation office. 3) The effect of continuous improvement on the managerial performance of the Samarinda city transportation office. 4) The influence of involvement and empowerment on the managerial performance of the Samarinda city transportation office. 5) The influence of education and training, teamwork, continuous improvement, involvement, and empowerment together on the managerial performance of the Samarinda city transportation office. This research was conducted only on employees of the Samarinda City Department of Transportation. The sample was taken from as many as 81 respondents by the proportional random method. Data collection techniques use field research and literature research. Data collection involved the distribution of questionnaires with Likert scales to measure each indicator. The analysis tool in this study uses multiple linear regression analysis.*

*The results showed that 1) education and training variabels have a significant effect on the managerial performance of the Samarinda City Transportation Office. 2) Variabel Teamwork has no significant effect on the managerial performance of the Samarinda City Transportation Office. 3) The variabel of continuous improvement has an insignificant effect on the managerial performance of the Samarinda City Transportation Office. 4) Involvement and empowerment variabels have a significant effect on the managerial performance of the Samarinda City Transportation Office. 5) Variabels such as education and training, teamwork, continuous improvement, and involvement and empowerment together have a significant effect on the managerial performance of the Samarinda City Transportation Office.*

**Kata Kunci :** Sebutkan minimal 3 kata kunci

### I. Pendahuluan

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, yang menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah, Dinas Perhubungan Kota Samarinda menangani masalah – masalah perhubungan baik di bidang perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara, teknik sarana dan prasarana. Tugas dan tujuan dari Dinas Perhubungan Kota Samarinda menyelenggarakan, membina, sekaligus melakukan pengawasan, pengaturan dan penetapan

pedoman pengelolaan SAR Provinsi di bidang perhubungan transportasi darat, laut dan udara. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital dalam rangka pemenuhan kebutuhan pokok, keanekaragaman transportasi yang ada dan meningkat serta tidak diimbangi dengan perluasan jalan atau fasilitas lalu lintas untuk mendukung jalur transportasi menyebabkan kemacetan di kota-kota besar di Indonesia salah satunya adalah Kota Samarinda dengan jumlah penduduk yang tercatat menurut hasil Sensus Penduduk tahun 2023 adalah sebanyak 861.878 jiwa. Kota Samarinda adalah salah satu kota dengan tingkat mobilitas transportasi yang cukup tinggi ditunjukkan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Samarinda yang tercatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022 mencapai 3.870.522 unit. Pertumbuhan kendaraan bermotor yang terus meningkat ini menjadi salah satu penyebab kemacetan lalu lintas, pelanggaran lalu lintas dan kecelakaan lalu lintas di Kota Samarinda.

Berdasarkan data jumlah kecelakaan lalu lintas Kota Samarinda yang tercatat oleh polresta samarinda pada tahun 2020 hingga 2022 mengalami kenaikan di setiap tahunnya, kenaikan kecelakaan lalu lintas mengindikasikan bahwa terjadinya penurunan kinerja manajerial Dinas Perhubungan kota Samarinda yang kurang efektif dalam mengawasi dan menegakkan peraturan lalu lintas, dan mencerminkan kegagalan dalam menyediakan pendidikan lalu lintas yang memadai dan meningkatkan kesadaran publik tentang keselamatan berkendara. Kinerja manajerial menurut Ahmad Mudhani (2018:133) hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan. Upaya untuk meningkatkan kinerja manajerial dapat menggunakan alat bantu yang disebut Total Quality Management. *Total Quality Management* (TQM) menurut Heizer, Render dan Munson (2022:44) adalah Pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan. *Total Quality Management* memiliki beberapa unsur menurut Tjiptono dan Diana (2014:4) yaitu pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dinas Perhubungan Kota Samarinda"

Adapun Tujuan Penelitian Pengaruh pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja manajerial Dinas Perhubungan kota Samarinda.

## II. Kajian Teori

### Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berikut definisi pelayanan publik menurut para ahli : Menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk (2021:39) "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan."

Menurut Bharata dalam Mulyadi (2021:195) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : pertama : Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (good) atau jasa-jasa (services).Kedua Penerimaan layanan, yaitu layanan yang disebut sebagai konsumenn (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Ke Tiga Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.Ke empat Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting

dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa mereka nikmati

### **Total Quality Management**

Total Management System atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus – menerus ). *Total Quality Management* atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatankegiatan perusahaan. Singkatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Menurut Heizer, Render dan Munson (2022:44) *Total Quality Management* adalah “Pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan”.

### **Pendidikan dan Pelatihan**

Menurut Mangkunegara (2020:55) yang berpendapat bahwa “Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.” Menurut S. E. Widodo (2015:133) menjelaskan bahwa “Pendidikan dan pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya.” Menurut Sutrisno (2016:87) berpendapat bahwa pendidikan dan pelatihan adalah usaha untuk meningkatkan prestasi kerja (kinerja) karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera.

Adapun Indikator Pendidikan dan Pelatihan Indikator pendidikan dan pelatihan menurut Ramli dalam Anastasia (2017: 55) adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan menyediakan pendidikan dan pelatihan karyawan
2. Perusahaan menyediakan fasilitas untuk pendidikan dan pelatihan karyawan
3. Seluruh karyawan memiliki kesempatan untuk pendidikan dan pelatihan

### **Kerjasama Tim**

Menurut Stephen dan Timothy (2018:59) menyatakan teamwork adalah : Kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual. Teamwork menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan

Menurut Amstrong dan Baron (2016:15) kerjasama tim adalah “Kelompok yang usaha – usaha individualnya menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.” Kerjasama tim (*team work*) menurut Lawasi dan Triatmanto (2017) adalah “Cara paling efektif untuk bisa menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan perusahaan dengan hasil yang lebih baik.”

Adapun Indikator kerjasama tim menurut Rahmawati (2016:44) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki tujuan yang sama
2. Peran dan tanggung jawab jelas
3. Komunikasi yang efektif

### **Perbaikan Berkesinambung**

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:88) “Perbaikan berkesinambungan adalah salah satu unsur paling fundamental dari TQM. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya.”

Menurut Edward Sallis (2015: 64) “Perbaikan berkesinambungan adalah sebuah pendekatan, akan mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju perbaikan mutu jangka Panjang.”

Menurut Imai dalam Hakim, dkk (2016:11) adalah :Perbaikan secara terus menerus yang memberi kemajuan pada semua kegiatan. Perusahaan-perusahaan di Indonesia saat ini banyak yang menggunakan konsep perbaikan berkesinambungan, sebab bertujuan merapikan semua kegiatan perusahaan meskipun perlahan tetapi bisa memberi kemajuan perusahaan yang bermanfaat.

#### Indikator Perbaikan Berkesinambungan

Adapun indikator dari perbaikan berkesinambungan yang dikembangkan pada penelitian Alhudri & Heriyanto (2015:40) yaitu:

1. Penetapan target perbaikan berkelanjutan
2. Mempertimbangkan masukan pelanggan
3. Perbaikan terus menerus

#### Keterlibatan Dan Pemberdayaan

Menurut Mulyadi (2014:67), keterlibatan dan pemberdayaan adalah :Proses pemberian peluang kepada karyawan untuk memampukan diri dalam merencanakan dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2014:66), keterlibatan dan pemberdayaan adalah: Upaya yang dilakukan bagi terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan manajemen.

Budi Supriyanto. (2014:88) keterlibatan dan pemberdayaan adalah “Motivasi intrinsik dan selfefficacy dari orang yang terpengaruh oleh perilaku kepemimpinan, karakteristik pekerjaan, struktur organisasi, dan kebutuhan dan nilai-nilai mereka sendiri”.

Indikator Keterlibatan dan Pemberdayaan Indikator dari keterlibatan dan pemberdayaan yang dikembangkan pada penelitian Alhudri & Heriyanto (2015:50) yaitu:

1. Mengembangkan keterlibatan karyawan untuk mengolah semua aspek kualitas
1. Kewenangan karyawan dalam pengambilan keputusan proporsional
2. Peran serta semua karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas

#### Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial merupakan hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan. Berikut Kinerja Manajerial menurut para ahli : Menurut Mangkunegara (2016:67) kinerja adalah “Hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang diberikan kepadanya.”

Menurut Shelly Febriana (2019:210) kinerja manajerial sebagai berikut:Kinerja manajerial adalah efektivitas kerja yang dilakukan oleh manajer yang merupakan hasil akhir dari rangkaian proses manajerial, meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan.

Menurut Ahmad Mudhani (2018:133) Kinerja manajerial adalah “Hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan”. Kedua pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja manajerial adalah hasil dari proses aktivitas manajerial meliputi proses perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi atau laporan pertanggungjawaban, pengawasan, pengaturan staff, negoisasi, perwakilan, dan kinerja secara keseluruhan.

Adapun Indikator Kinerja Manajerial Menurut Afriantoni (2019:88) Kinerja manajerial diukur melalui evaluasi diri dari dimensi kinerja. Keseluruhan pengukuran dikalkulasikan dengan membagi delapan sub dimensi dengan pengukuran untuk kinerja manajerial yaitu:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan adalah penentuan kebijakan dan sekumpulan kegiatan untuk selanjutnya dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang. Perencanaan bertujuan untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur, penganggaran dan program kerja sehingga terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

#### 2. Investigasi

Investigasi merupakan kegiatan untuk melakukan pemeriksaan melalui pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan, pembuatan laporan, sehingga mempermudah dilaksanakannya pengukuran hasil dan analisis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.

#### 3. Koordinasi

Pengkoordinasian merupakan proses menyelaraskan tindakan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi lainnya, guna dapat berhubungan dan menyesuaikan program yang akan dijalankan.

#### 4. Evaluasi

Evaluasi adalah penilaian yang dilakukan oleh pimpinan terhadap rencana yang telah dibuat, dan ditujukan untuk menilai karyawan dan catatan hasil kerja sehingga dari hasil penilaian tersebut dapat diambil keputusan yang diperlukan.

#### 5. Pengawasan

Pengawasan adalah penilaian atas usulan kinerja yang diamati dan dilaporkan atau kemampuan untuk mengarahkan, memimpin, membimbing, menjelaskan segala aturan yang berlaku, memberikan dan menagani keluhan pelaksanaan tugas bawahan.

#### 6. Pemilihan Staff

Memelihara kondisi kerja dari satu atau beberapa unit yang dipimpin, dengan mengidentifikasi kekuatan kerja, inventarisasi orang-orang yang ada dan merekrut tenaga kerja, melakukan wawancara pekerjaan, pemilihan karyawan, menempatkan, mempromosikan, menilai, merencanakan karir kompensasi dan pelatihan pengembangan calon atau pelaksana yang ada sehingga tugas-tugas dapat dicapai secara efektif dan efisien”.

### III. Metode Penelitian

#### Populasi dan sampel

Populasi adalah individu objek yang akan diteliti atau populasi adalah kumpulan objek sesuatu persoalan secara keseluruhan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dinas Perhubungan Kota Samarinda yang berjumlah 81 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan Teknik Sampling Jenuh. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 responden yang merupakan seluruh karyawan Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

#### Alat analisis dan Pengujian Hipotesis

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, sebelum dilakukan uji analisis regresi linier berganda dengan beberapa tahap, pertama uji validitas dan reliabilitas instrumen data, uji asumsi klasik, dan terakhir analisis regresi linear berganda uji t (parsial), dan uji f (simultan). Data yang diperoleh dari responden lewat kuesioner dikodekan sesuai dengan skala Likert 1 – 5, dan kemudian ditabulasi dengan menggunakan analisis statistik dengan program komputer SPSS.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

#### 1. Uji Validitas

a. Uji validitas variabel Pendidikan dan Pelatihan ( $X_1$ )

**Tabel 1. Validitas Pendidikan dan Pelatihan ( $X_1$ )**

Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
$X_{1.1}$	0,833	0,222	Valid
$X_{1.2}$	0,714	0,222	Valid
$X_{1.3}$	0,861	0,222	Valid
$X_{1.4}$	0,771	0,222	Valid
$X_{1.5}$	0,655	0,222	Valid
$X_{1.6}$	0,812	0,222	Valid
$X_{1.7}$	0,810	0,222	Valid

b. Uji validitas variabel Kerjasama Tim ( $X_2$ )

**Tabel 2. Validitas Kerjasama Tim ( $X_2$ )**

Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
$X_{2.1}$	0,929	0,222	Valid
$X_{2.2}$	0,860	0,222	Valid
$X_{2.3}$	0,922	0,222	Valid

c. Uji validitas variabel Perbaikan Berkesinambungan ( $X_3$ )

**Tabel 3. Validitas Perbaikan Berkesinambungan ( $X_3$ )**

Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
$X_{3.1}$	0,866	0,222	Valid
$X_{3.2}$	0,839	0,222	Valid
$X_{3.3}$	0,855	0,222	Valid

d. Uji

Validitas variabel Keterlibatan dan pemberdayaan ( $X_4$ )

**Tabel 4. Validitas Keterlibatan dan pemberdayaan ( $X_4$ )**

Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
$X_{4.1}$	0,871	0,222	Valid
$X_{4.2}$	0,771	0,222	Valid
$X_{4.3}$	0,890	0,222	Valid



e. Uji Validitas variabel Kinerja Manajerial (Y)

**Tabel 4. Validitas Kinerja Manajerial (Y)**

Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y <sub>1</sub>	0,884	0,222	Valid
Y <sub>2</sub>	0,880	0,222	Valid
Y <sub>3</sub>	0,911	0,222	Valid

2. Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Uji Reliabilitas**

Indikator	Cronbach's Alpha	Hasil	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,6	0,881	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,6	0,887	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,6	0,807	Reliabel
X <sub>4</sub>	0,6	0,801	Reliabel
Y	0,6	0,871	Reliabel

3. Regresi Linier Berganda

**Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.204	1.035		2.129	.036
	Pendidikan dan Pelatihan	.114	.054	.266	2.120	.037
	Kerjasama Tim	.094	.114	.110	.822	.414
	Perbaikan Berkesinambungan	.138	.119	.146	1.154	.252
	Keterlibatan dan Pemberayaan	.291	.131	.290	2.215	.030

a. Dependent Variabel: Kinerja Manajerial

Sumber : Data Diolah (2024)

Persamaan regresi linear berganda dari variabel Pendidikan dan pelatihan ( $X_1$ ), Kerjasama tim ( $X_2$ ), Perbaikan berkesinambungan ( $X_3$ ), Keterlibatan dan pemberdayaan ( $X_4$ ) terhadap kinerja manajerial ( $Y$ ) sebagai berikut :

$$Y = 0,266 (X_1) + 0,110 (X_2) + 0,146 (X_3) + 0,290 (X_4) + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi tersebut adalah :

- 1) Pengaruh variabel Pendidikan dan pelatihan ( $X_1$ ) terhadap kinerja manajerial ( $Y$ ) sebesar 0,266 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila Pendidikan dan pelatihan meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 2) Pengaruh variabel Kerjasama tim ( $X_2$ ) terhadap kinerja manajerial ( $Y$ ) sebesar 0,110 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila Kerjasama tim meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 3) Pengaruh variabel perbaikan berkesinambungan ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Manajerial ( $Y$ ) sebesar 0,146 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila perbaikan berkesinambungan meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya
- 4) Pengaruh variabel keterlibatan dan pemberdayaan ( $X_4$ ) terhadap Kinerja Manajerial ( $Y$ ) sebesar 0,290 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila keterlibatan dan pemberdayaan meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya

#### 4. Uji t (Parsial)

Berdasarkan tabel 6 maka dapat dijelaskan :

- 1) Pendidikan dan pelatihan ( $X_1$ )  
Variabel Pendidikan dan pelatihan ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,120 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,991. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,37 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Dapat disimpulkan bahwa Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
- 2) Kerjasama Tim ( $X_2$ )  
Variabel Kerjasama Tim ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,822 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,991. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,414 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel Kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dapat disimpulkan bahwa Kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
- 3) Perbaikan Berkesinambungan ( $X_3$ )  
Variabel Perbaikan berkesinambungan ( $X_3$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,154 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,991. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,252 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dapat disimpulkan bahwa perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
- 4) Keterlibatan dan Pemberdayaan ( $X_4$ )  
Variabel Keterlibatan dan pemberdayaan ( $X_4$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,215 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,991. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,030 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Dapat disimpulkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

#### 5. Uji F (Simultan)



Tabel 7. Uji Uji F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161.044	4	40.261	20.187	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	151.573	76	1.994		
	Total	312.617	80			

a. Dependent Variabel: Kinerja Manajerial

b. Predictors: (Constant), Keterlibatan dan Pemberayaan, Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan Berkesinambungan, Kerjasama Tim

Sumber : Data Diolah (2024)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 20,187$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,49$  dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kelima diterima. Pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial Dinas Perhubungan kota Samarinda.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Variabel pendidikan dan pelatihan ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,120 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,37 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial, **hipotesis pertama diterima**. Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial maka dapat disimpulkan variabel Pendidikan dan pelatihan mengalami peningkatan maka kinerja manajerial juga mengalami peningkatan, Berdasarkan hasil wawancara Dinas Perhubungan Kota Samarinda memberikan kesempatan yang sama pada setiap karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan, sehingga memberikan karyawan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan mereka. Dengan menguasai keterampilan yang relevan dan terkini, karyawan dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas - tugas yang menyebabkan peningkatan kinerja manajerial tersebut, Hasil ini juga dapat meningkatkan kemampuan yang dibutuhkan untuk menangani kompleksitas tugas yang lebih efektif dalam penegakkan peraturan lalu lintas sehingga menghindari terjadinya kenaikan jumlah kecelakaan lalu lintas.
2. Variabel kerjasama tim ( $X_2$ ) memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,822 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,414 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial, **hipotesis kedua tidak diterima**. Kerjasama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial maka dapat disimpulkan variabel Kerjasama tim mengalami penurunan maka kinerja manajerial juga mengalami penurunan. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya koordinasi pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan Kerjasama lintas

bagian di Dinas Perhubungan Samarinda, berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Dinas Perhubungan Kota Samarinda pada 24 maret 2024 memperkuat hasil dari hipotesis kedua ditolak karena setiap karyawan lebih fokus terhadap individual dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, dikarenakan setiap karyawan sudah mendapatkan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing dari pihak manajerial. Tertolaknya hipotesis kedua mengakibatkan dampak negatif pada aspek operasional transportasi dengan kurangnya komunikasi dan koordinasi antar tim dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemeliharaan dan inspeksi infrastruktur, seperti jalan raya, jembatan, dan rambu lalu lintas, yang dapat meningkatkan risiko kecelakaan, dan aspek – aspek lainnya.

3. Variabel perbaikan berkesinambungan ( $X_3$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,154 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,252 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial, **hipotesis ketiga ditolak**. Perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial maka dapat disimpulkan variabel Perbaikan berkesinambungan mengalami penurunan maka kinerja manajerial juga mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan kurangnya pengukuran yang jelas, resistensi terhadap perubahan, dan komunikasi yang tidak efektif. Diperlukan dukungan manajemen yang kuat, serta evaluasi yang teratur. Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Dinas Perhubungan Kota Samarinda pada 25 maret 2024 memperkuat hasil dari hipotesis ketiga ditolak, karena tidak semua bidang melakukan perbaikan berkesinambungan, berdasarkan penyampaian dari karyawan di bidang lalu lintas yang menyatakan bahwa adanya perbaikan berkesinambungan kepada pihak manajerial, namun berdasarkan penyampaian dari karyawan bidang perencanaan yang menyatakan bahwa tidak adanya perbaikan berkesinambungan antar karyawan dengan pihak manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bidang lalu lintas dan bidang perencanaan terkait perbaikan berkesinambungan inkonsistensi ini menyebabkan hasil perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hasil ini dapat mengakibatkan peningkatkan risiko kecelakaan dan hal negatif lainnya dikarenakan perbaikan berkesinambungan adalah prinsip dasar dari manajemen keselamatan, yang bertujuan untuk secara sistematis mengidentifikasi, menganalisis, dan menghilangkan bahaya untuk mencegah kecelakaan.
4. Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan ( $X_4$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,215 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,030 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial, **hipotesis keempat diterima**. Keterlibatan dan Pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial maka dapat disimpulkan variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan mengalami peningkatan maka kinerja manajerial juga mengalami peningkatan, Berdasarkan hasil wawancara karyawan Dinas Perhubungan Kota Samarinda memberikan keterlibatan dan pemberdayaan pada karyawan dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, kreativitas, inovasi, komitmen, loyalitas, kepuasan kerja, dan kesejahteraan karyawan. Investasi dalam menciptakan budaya kerja yang melibatkan dan memberdayakan karyawan merupakan investasi yang berharga untuk meningkatkan kinerja manajerial dan mencapai tujuan Dinas Perhubungan dalam memberikan layanan perhubungan yang berkualitas kepada masyarakat, dengan melibatkan karyawan secara aktif dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan bahaya di tempat kerja dapat mencegah kecelakaan dan meningkatkan keselamatan secara keseluruhan.
5. Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 20,187$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,49$  dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kelima diterima. Artinya pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja manajerial, **hipotesis kelima diterima**. *Total Quality Management* berpengaruh signifikan secara bersama – sama

terhadap kinerja manajerial karena pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan adalah empat faktor yang saling berhubungan dan secara bersama-sama dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja manajerial. Keempat faktor tersebut dapat menghasilkan sinergi antara pihak manajerial yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan tim yang solid, serta fokus pada perbaikan berkelanjutan, akan mampu mengambil keputusan yang lebih tepat dan efektif, dengan penerapan *Total Quality Management* dapat membantu pihak manajerial mengoptimalkan sumber daya, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan produktivitas.

## V. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial hal ini dikarenakan pihak manajerial Dinas Perhubungan Kota Samarinda Samarinda memberikan kesempatan yang sama pada setiap karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan, sehingga memberikan karyawan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan mereka. Dengan menguasai keterampilan yang relevan dan terkini, karyawan dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas - tugas yang menyebabkan peningkatan kinerja manajerial.
2. Variabel Kerjasama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial hal ini dikarenakan setiap karyawan sudah mendapatkan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing dari pihak manajerial. Hal ini menyebabkan pihak karyawan mengerjakan tugas dan kewajiban secara individual.
3. Variabel Perbaikan berkesinambungan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial hal ini dikarenakan bahwa terdapat perbedaan pendapat yang signifikan antara karyawan. Karyawan bidang lalu lintas menyatakan melakukan perbaikan terus menerus dengan pihak manajerial, namun berbeda dengan penyampaian karyawan dibidang perencanaan yang mengatakan sebaliknya terkait perbaikan berkesinambungan inkonsistensi ini menyebabkan hasil perbaikan berkelanjutan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
4. Variabel Keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial hal ini dikarenakan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, kreativitas, inovasi, komitmen, loyalitas, kepuasan kerja, dan kesejahteraan karyawan. Investasi dalam menciptakan budaya kerja yang melibatkan dan memberdayakan karyawan merupakan investasi yang berharga untuk meningkatkan kinerja manajerial dan mencapai tujuan Dinas Perhubungan dalam memberikan layanan perhubungan yang berkualitas kepada masyarakat.
5. Variabel pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Keempat faktor tersebut dapat menghasilkan sinergi antara pihak manajerial yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan tim yang solid, serta fokus pada perbaikan berkelanjutan, akan mampu mengambil keputusan yang lebih tepat dan efektif.

## Saran

1. Dinas Perhubungan Kota Samarinda :  
Dinas Perhubungan Kota Samarinda diharapkan dapat meningkatkan penerapan unsur – unsur *Total Quality Management* (TQM) terutama memperkuat Komitmen dan Implementasi Sistem Perbaikan Berkelanjutan dengan membuat bidang yang memfokuskan pada pengawasan dari segi evaluasi untuk seluruh bidang agar terciptanya perbaikan berkesinambungan serta, meningkatkan Budaya Kolaborasi dan Kerjasama Tim.
2. Bagi peneliti selanjutnya :  
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian dan menambah variabel dari unsur – unsur *Total Quality Management* (TQM) seperti obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka

Panjang, kesatuan tujuan dan masih banyak lagi. Sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial.

**Daftar Pustaka**

- Ahmad Mudhani. 2018. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kebijakan Desentralisasi, Dan Disiplin Kerja, Terhadap Kinerja Manajerial Pada Skpd Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018*. <https://jmm.unram.ac.id/index.php/jurnal/article/view/391>. Diakses Pada Hari Kamis, 06 September 2023, Pukul 14.48 Wita.
- Al Hakim, S., dkk. 2016. Implementasi Kebijakan Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial Negeri Sipil (PNS) di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/602>. Diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2024, pukul 12.38 wita.
- Amstrong, M dan Baron F. 2016. *Manajemen Kinerja*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta:
- Penerbit Andi. Edward Sallis. 2015. *Total Quality Management In Education*. Bengkulu : Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Heizer, Jay And Render Barry. 2022. *Manajemen Operasi : Manajemen. Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*. Edisi 11. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi Dkk. 2021. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2018. *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior*. ( Buku 1, Edisi Ke-12). Jakarta: Salemba Empat