

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BENGKULU TENGAH



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**PITRIA HARTATI
NPM. 2161201155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
BENGKULU TENGAH**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh:

**PITRIA HARTATI
NPM. 2161201155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL BENGKULU TENGAH**



SKRIPSI

Oleh :

**PITRIA HARTATI
NPM. 2161201155**

Disetujui oleh:
Pembimbing

**Dr. Islamuddin, SE., M.M
NIDN. 0204026803**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Furqonti Ranidiah, SE., M.M
NIDN. 0208047301**

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PULIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL BENGKULU TENGAH**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Hari : Sabtu
Tanggal : 15 Maret 2025

SKRIPSI

Oleh:

PITRIA HARTATI
NPM. 2161201155

Dewan Penguji:

1. Ratnawili, S.E., M.M

Ketua

2. Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M

Anggota

3. Dr. Islamuddin, S.E., M.M

Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Furqonti Ranidiah, S.E., M.M

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya **PITRIA HARTATI** menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau pada Program Studi lainnya. Karena karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Bengkulu, februari 2025

Menyatakan dan membuat pernyataan



PITRIA HARTATI
NPM. 2161201155

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Pilihan Allah tak selalu seindah inginmu, namun itulah pilihan-Nya, pilihan-Nya adalah yang terbaik untuk kita.

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna. ~Einstein

PERSEMBAHAN:

Puji syukur kepada Allah SWT Karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Mu lah kau berikan Anugerah yang indah padaku untuk menyelesaikan skripsi ini. Nikmat yang ku dapat tak luput iringan dan Do'a dari orang-orang yang begitu menyayangi dan mencintaiku. Namun berkah ini takkan ku nikmati sendiri, dengan segala kerendahan hati Skripsi sederhana ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Ayah Daryono dan Ibuku Nuryawati yang sangat aku cintai, terima kasih atas Do'a, kasih sayang dan Ridho yang selalu kalian berikan dan semangat mengiringi setiap langkahku. Terkhusus buat ayahku terimakasih yang sedalam-dalamnya atas setiap setetes keringat lelah yang dilakukan untuk memperjuangkan, membesarkan & membahagiakan kami sehingga anakmu ini mampu menyelesaikan Program Studi sampai selesai sesuai dengan keinginan ayah.
2. Teruntuk kedua saudara perempuanku tersayang Devi Efriyanti Amd. Kep dan Noprita Eriyanti S.Pd. terimakasih telah menjadi support system, memberi dukungan dalam kesulitan-kesulitan yang dialami penulis selama menyelesaikan skripsi. Dan kepada adik semata wayang Muhammad Rizki Ramadhan, serta kedua keponakanku Denandra Mahardika Aksa dan Ghafi

Arkatama Putra yang sudah memberikan semangat dan hiburan bagi penulis. Tiada yang paling mengharukan saat berkumpul dengan kalian, terima kasih atas do'a, support dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

3. Untuk Pak Dr. Islamuddin, SE., M.M selaku pembimbing yang telah membimbingku, mengajarku serta memberikan pengarahan yang berarti dan tak pernah jenuh dalam menyelesaikan pembuatan skripsiku.
4. Bapak dan Ibu dosen khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah banyak memberiku pengajaran dan ilmu pengetahuan.
5. Sahabat tersayangku: Mujiyati, Rezki, Riska, Tanti, Lisa, Yeriza, Siska, Hanisa, Yeta, Yulia, dan Dwi. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan solidaritas yang laur biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang indah.
6. Ucapan terima kasih untuk seluruh teman-teman seperjuangan FEB 2021 yang selalu berbagi ilmu yang bermanfaat.
7. yang terakhir untuk almamater dan kampus hijau kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas anugerahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Proposal ini tidak lepas dari peran berbagai pihak. Oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Susiyanto, M. Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, SE, M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Dr. Islamuddin, S.E.,M.M selaku pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu
6. Rekan-rekan mahasiswa/i Program studi Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas motivasinya.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis menyusun Proposal ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu berupa moril maupun materil dalam penulisan Proposal ini.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan permohonan maaf apabila di dalam penulisan Proposal ini masih banyak terdapat kekurangan.

Bengkulu, Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Pitria Hartati, 2025. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah. Tesis: Program studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pembimbing: Dr. Islamuddin, SE., MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah. Metode pengambilan sampel adalah menggunakan total sampling method. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif deskriptif dan melibatkan 48 responden. Observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (uji t) digunakan untuk menganalisis data. Ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah. Penggunaan *Total Quality Management* (TQM) meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi, sistem pelayanan yang lebih baik, dan optimalisasi jumlah karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dapat secara signifikan meningkatkan Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah harus terus mengembangkan *Total Quality Management* (TQM) melalui peningkatan kepuasan masyarakat, pengelolaan sumber daya yang lebih baik, dan evaluasi berkala.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Pitria Hartati, 2025. The Effect of Total Quality Management Implementation on Enhancing the Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Central Bengkulu. Thesis: Management Study Program. Economics and Business Faculty. Muhammadiyah University of Bengkulu.

Supervisor: Dr. Islamuddin, SE., M.M.

This study aims to analyze how the implementation of Total Quality Management (TQM) influences the improvement of public service quality provided by the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu Tengah. The sampling method used is total sampling. This research employs a quantitative descriptive approach and involves 48 respondents. Data collection methods include observation, interviews, and questionnaire distribution. Data analysis techniques include instrument testing, classical assumption testing, simple linear regression, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing (t test). The findings indicate that the implementation of Total Quality Management (TQM) has a positive and significant effect on public service quality at the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu Tengah. The application of TQM enhances the efficiency of population administration services through technology utilization, improved service systems, and workforce optimization. This study concludes that implementing TQM can significantly improve service quality. Therefore, to ensure more effective and sustainable public services, the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu Tengah must continuously develop TQM by enhancing public satisfaction, improving resource management, and conducting regular evaluations.

Keywords: *Total Quality Management, and Public Service Quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
SERTIFIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II STUDI PUSTAKA	11
2.1 Deskripsi Konseptual	11
2.1.1 Pengertian Total Quality Manajemen.....	11
2.1.2 Indikator Total Quality Management	13
2.1.3 Prinsip-Prinsip Total Quality Manajemen.....	18
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.6 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	25
2.2 Pengaruh Antar Variabel	32
2.2.1 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan.....	32
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan	33
2.4 Kerangka Konseptual.....	35
2.5 Defenisi Operasional.....	36
2.6 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian	38

3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Uji Instrumen Penelitian	40
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.6 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.1 Uji Normalitas	42
3.6.2 Uji Multikolenieritas	42
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Analisis Regresi Sederhana	43
3.8 Uji Hipotesis	45
3.8.1 Uji Parsial (Uji-t).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah.....	46
4.1.2 Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah	50
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	53
4.1.5 Uji Intsrumen	60
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	63
4.1.7 Analisis Regresi Linear Sederhana	65
4.1.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.1.9 Uji Hipotesis Penelitian (Uji t)	67
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2.2 Defenisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Kategori Penilaian Responden.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	53
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel TQM.....	55
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Penelitian	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorof-smirnov	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	67
Tabel 4.10 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji t Penelitian.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dukcapil Bengkulu Tengah	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Instrumen
- Lampiran 3. Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 4. Output SPSS Uji Reabilitas
- Lampiran 5. Analisis Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Output Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Output Tanggapan Responden Penelitian
- Lampiran 9. Hasil Output SPSS
- Lampiran 10. Distribusi Tabel t
- Lampiran 11. Distribusi Tabel r

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin berkembang ini, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting bagi instansi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggungjawab memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional untuk menjamin operasional dalam organisasi tersebut serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Harahap, M, 2022). Oleh sebab itu, pemerintah sebagai instansi pelayanan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan dokumen pabean dan cukai sudah selayaknya memberikan pelayanan prima terhadap seluruh *stakeholder*.

Thoha (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik bisa diartikan sama dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan sekelompok orang atau instansi-instansi tertentu untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan karena pelayanan ini untuk masyarakat, dan sementara penyelenggaraan pelayanan merupakan pelayan bagi masyarakat. Menurut Keputusan Menpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003 pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai upaya pemenuhan keperluan penerimaan layanan maupun pelaksanaan dengan ketentuan ketentuan perundang-undangan yang ada. Maka semua aspek

pelayanan dari penyelenggaraan pemerintahan merupakan objek utamanya yaitu masyarakat untuk menjamin kesinambungan pelayanan yang prima.

Hayat (2016) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan yang baik menjadi indikator-indikator kualitas pelayanan yang diterima masyarakat yaitu sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan sehingga menciptakan tatanan pemerintah yang baik dengan kualitas pelayanan baik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan hal-hal yang mungkin tidak dapat ditawarkan lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban bagi penyedia pelayanan yang untuk memenuhinya. Dalam menerima pelayanan yang bermutu dan berkualitas ialah harapan-harapan utama bagi masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yang dapat diukur dalam kepuasan Menurut Nasution (2015) Bukti (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Menurut Dwiyanto (2006) dan Elwan (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakat adalah sebagai aktor utama (pelaku) Pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan masyarakat tersebut. Pada dalam kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan

diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi dorongan dalam percepatan terwujudnya masyarakat mandiri dan sejahtera.

Hasibuan (2001) berpendapat bahwa, “pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, Dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah Tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”. Menurut Gronroos (2001) “pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani”.

Lewis dan Gilman (2004) mendefinisikan pelayan publik sebagai berikut: Pelayanan public adalah kepercayaan publik, Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan akan menghasilkan kepercayaan publik.

Salah satu pendekatan yang diterapkan dalam upaya memberi peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan cara Total Quality Management (Arief dan Setianingrum, 2023). TQM merupakan suatu konsep yang dirancang guna memajemen suatu hal yang fokus untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui proses pengendalian mutu yang ketat dan peningkatan yang signifikan pada proses berjalannya organisasi tersebut. Dengan menerapkan pendekatan

TQM ini (Bakobat, et al, 2021). Sebuah organisasi dapat memperbaiki sistem kerja organisasinya, proses dan kinerja organisasi tersebut secara menyeluruh dengan melibatkan keseluruhan dari elemen organisasi tersebut (Sumayow, et al, 2018).

Nasution (2015) menyatakan *Total Quality Management* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga, kerja, proses, dan lingkungannya. *TQM* juga merupakan system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, *TQM* merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang memberikan pada pelanggan dengan menciptakan nilai yang lebih rendah (Nasution, 2015).

Implementasi *TQM* membutuhkan suatu proses yang sistematis, Adapun beberapa persyaratan dalam menerapkan *TQM*, meliputi komitmen dari manajemen puncak, adanya *steering committee* dari seluruh bagian perusahaan, perencanaan dan publikasi serta pembentukan infrastruktur yang mendukung penyebarluasan dan perbaikan yang berkesinambungan. Mulyadi, (2015) “menyatakan implementasi merupakan proses umum Tindakan administrative yang dapat diteliti pada Tingkat program tertentu”. Implementasi berasal dari Bahasa inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang

menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu berupa undang-undang, peraturan pemerintah, Keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Implementasi *TQM* juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil seperti yang sudah diterapkan dalam sektor public lainnya (Supriyanto, 2023)

Penerapan *TQM* dalam suatu Perusahaan dapat membentuk strategi operasi dan memberikan beberapa manfaat serta keunggulan kompetitif dengan melalui peningkatan kualitas manajemen secara menyeluruh. Kualitas produk yang dimaksud meliputi input, proses hingga ke output yang dihasilkan Perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Dukcapil yang berupaya untuk mengoptimalkan peran dan tugasnya dalam menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas terkait dalam pembuatan e-KTP, ataupun akte kelahiran dalam meningkatkan kebutuhan setiap tahunnya. Pembangunan fasilitas publik di satu sisi yang dibarengi oleh peningkatan kualitas efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal juga mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Tugas pemerintah dalam Pembangunan nasional banyak bergantung pada kerja dan kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai profesi, pelayanan publik Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsive, efektif dan efisien. Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah berupaya untuk mengoptimalkan peran dan tugasnya dalam menyediakan pelayanan dan memberikan informasi dalam hal pembuatan e-KTP ataupun Akte Kelahiran kepada masyarakat dengan baik, benar, actual dan dengan cara mudah di akses.

Dalam kualitas pelayanan pada pembuatan e-KTP ataupun Akte Kelahiran sangat mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam pengambilan kebijakan publik, sehingga berdampak dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparansi efektif, dan efisien, akuntabel serta dapat di pertanggungjawabkan. Untuk itu Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengelolah informasi yang berkualitas dan sistem pemerintahan yang baik dan terbuka (*Good Governance dan Open Governance*).

Berdasarkan observasi awal kepada ibu Bagiantin Mulia selaku staff disana, bahwa terdapat sejumlah masalah yang kerap ditemui dalam pelayanan Dukcapil, khususnya di wilayah Bengkulu Tengah. Beberapa masalah yang menonjol antara lain adalah keterbatasan akses informasi, keterlambatan pelayanan akibat gangguan jaringan, serta ketidakpahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi yang diperlukan. Selain itu, keluhan terkait kurangnya transparansi dalam prosedur pelayanan dan keandalan sistem pelayanan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk memenuhi harapan masyarakat akan

pelayanan yang berkualitas. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya celah dalam sistem *Total Quality Management* yang diterapkan, yang berdampak pada kepuasan dan persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Total Quality Management merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan. *Total quality management* berfokus pada peningkatan mutu melalui partisipasi semua anggota organisasi dan perbaikan berkelanjutan dalam aspek pelayanan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* yang efektif dapat meningkatkan kinerja pelayanan dengan cara yang signifikan, seperti mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kehandalan, dan memperkuat hubungan antara masyarakat sebagai pelanggan dengan instansi pemerintah sebagai penyedia layanan. Namun, dalam konteks pelayanan public khususnya di Dukcapil Bengkulu Tengah implementasi *total quality management* belum optimal karena beberapa faktor seperti keterbatasan sumber daya, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi informasi sering kali menjadi kendala yang menghambat efektivitas penerapan *total quality management*.

Berdasarkan fenomena diatas, penting untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan total quality management dapat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dukcapil Bengkulu Tengah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. penerapan *Total Quality Management* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah belum secara optimal
2. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah masih rendah

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penting untuk menetapkan batasan masalah agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan juga karena adanya keterbatasan penulis, penelitian ini dibatasi pada hal-hal yaitu:

1. Ruang lingkup objek penelitian ini dikhususkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah
2. *Total Quality Management* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah
3. Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini yang menjadi perumusan masalah adalah Apakah Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang bersangkutan, Adapun kontribusi yang ingin peneliti capai ialah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi Badan Publik lainnya dan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang menaruh perhatian pada Penerapan Total Quality Manajemen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, serta menciptakan keunggulan layanan yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan serta dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pentingnya penerapan Total Quality Management.

b. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menentukan kebijakan manajemen mengenai perlunya Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya serta pertimbangan organisasi dengan masalah yang sama.