



PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *KNOWLEDGE SHARING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KOTA MAKASSAR

Alaiyya Hannani¹, Rusnawati²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian secara statistik dapat terlihat secara simultan keseluruhan variabel independent yaitu *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci: Total Quality Management, Knowledge sharing, kinerja pegawai

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of *Total Quality Management* and *Knowledge Sharing* on the performance of Makassar City DPRD secretariat employees. This study uses quantitative research methods. This study uses primary data that directly provides data to data collection. Based on the results of the study, statistically, it can be seen simultaneously that all independent variables, namely *Total Quality Management* and *Knowledge Sharing*, have a significant effect on employee performance.

Keywords: Total Quality Management, Knowledge sharing, employee performance

PENDAHULUAN

Saat ini pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, sehingga persaingan diantara para pengusaha juga semakin ketat. Masing-masing perusahaan saling membenahi perusahaannya dalam berbagai aspek. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat memenuhi operasional perusahaan seefektif mungkin agar tetap bertahan dari para pesaing. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki pegawai yang dapat mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat. (Musran, 2007)(Syukur et al., 2019).

Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan, bagi pegawai yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan



kemampuan, *skill* dan *attitude* (sikapnya) pada setiap saat melaksanakan tugas. Kinerja pegawai, sebuah teori fokus dalam psikologi organisasi, sulit untuk didefinisikan atau diukur karena berbagai atau banyak aspek penilaian perilaku peran pekerjaan. (Bohlander et al., (2001), mengonseptualisasikan kinerja pegawai sebagai kecerdasan pegawai untuk mencapai tujuan kerja, memenuhi harapan selain memenuhi target pekerjaan. Definisi kinerja sebagai tindakan, perilaku, dan hasil terukur yang dilakukan pegawai terlibat dalam atau mewujudkan hal yang terkait dengan dan berkontribusi pada tujuan organisasi (Tamami, 2016).

Kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil kerja seseorang suatu organisasi atau perusahaan, hasil pekerjaan dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, namun evaluasi kinerja dalam suatu organisasi perusahaan merupakan kunci dalam pengembangan pegawai (Anisya, 2021). kinerja pegawai adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja pegawai adalah tingkat efektivitas dan efisiensi yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari disuatu organisasi atau organisasi pada periode tertentu (Gayang, 2018). kinerja pegawai berkaitan lekat pada keluaran kerja individu dalam suatu organisasi, perusahaan atau otoritas dan keluaran kinerja dapat mencakup kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu. Faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yakni motivasi kerja, keterampilan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kualitas layanan, komunikasi, serta kepemimpinan. Sehingga Total Quality Management termasuk hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai (Musran Munizu, 2010).

Total Quality Management adalah suatu pendekatan untuk menjalankan bisnis yang berusaha untuk memaksimalkan persaingan sebuah organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas mutu produk, jasa, orang, proses dan lingkungannya (Joiner, 2007). Total Quality Management (TQM) berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, para pemasok, dan para pelanggan di lingkungan perusahaan (Widad et al., 2021). Ada sebelas unsur-unsur kunci mutu total, yaitu: didasarkan pada strategi, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja kelompok, peningkatan sistem terus menerus, pendidikan dan pelatihan, kebebasan melalui kontrol, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberian wewenang kepada pegawai (Poetri et al., 2020).

Selain mengeksploitasi pengetahuan secara maksimal, *knowledge sharing* juga dapat membukakan kesempatan untuk mengeksplorasi pengetahuan untuk mendapatkan atau menciptakan *knowledge* baru. *Knowledge sharing* adalah sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memberi



kemampuan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan yang berbeda dan lebih efektif dari tindakan sebelumnya (Adquisiciones et al., 2019). Pendekatan *knowledge sharing* dari prespektif inovasi atau *knowledge sharing* yang bersifat eksploratif diperkirakan akan menjadi *trend knowledge sharing* di masa yang akan datang. Dengan model *knowledge sharing* seperti ini, maka yang akan terjadi adalah pertukaran pengetahuan (*knowledge exchange*) antar individu melalui pembentukan *knowledge network* yang berfungsi untuk memastikan mengalirnya *knowledge* (Tsai & Cheng, 2012).

METODOLOGI

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan variabel pelatihan, promosi jabatan dan kinerja pegawai yang didapat langsung dari responden. Dengan metode pengumpulan data kuantitatif yang merupakan pendekatan ilmiah terhadap keputusan pegawai. Data yang diambil yaitu data yang berkaitan dengan variabel penelitian seperti data kinerja pegawai pada sekretariat DPRD kota Makassar tersebut.

HASIL

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *godness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Banten & Banten, 2021).

1) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	760.585	2	380.292	54.101	.000 ^b
Residual	913.806	130	7.029		
Total	1674.391	132			

a. Dependent Variabel : Kinerja Pegawai
 b. Predictors : (Constant), KS,TQM

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

Dari uji ANOVA atau Uji F didapat nilai F hitung sebesar 54.101 nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 2.67 atau $F_{hitung} 54.10 > F_{tabel} 2.67$ dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai atau dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji t dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	4.282	1.598		2.679	.008
TQM	.250	.112	.186	2.233	.027
KS	.907	.139	.542	6.527	.000

Dependent Variabel : Kinerja pegawai

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai dengan melihat variabel yang memiliki nilai probabilitas signifikansi < 0.05 yaitu *Total Quality Management* dengan nilai 0.027 (X1) dan *Knowledge Sharing* (X2) dengan nilai 0.000. Kedua variabel bebas ini masing-masing kurang dari 0,05, maka *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

DISKUSI

1. *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Makassar

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden, serta hasil dari SPSS untuk menguji hipotesis H1, ternyata hasil yang didapatkan yaitu *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD kota Makassar.



Seperti yang diketahui, bahwa kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting untuk *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing*, hal ini dikarenakan *Total Quality Management* dan *Knowledge Sharing* dapat melihat hasil kinerja pegawai pada sekretariat DPRD kota Makassar. Dalam penelitian ini, adanya *Total Quality Management* berdasarkan pengalaman pegawai akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dan adanya *Knowledge Sharing* akan memberikan pengaruh positif juga terhadap kinerja pegawai, sehingga pegawai memiliki kinerja yang menerapkan *Knowledge Sharing* dan *Total Quality Management* akan memperbaiki kinerja pada sekretariat DPRD kota Makassar.

Adapun kegiatan positif yang dilakukan di sekretariat DPRD kota Makassar adalah mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman pegawai DPRD tentang tata kelola yang baik dalam kepemimpinan legislatif, selain itu pegawai DPRD Kota Makassar juga secara aktif menggelar diskusi publik dan forum terbuka dengan masyarakat untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam proses legislatif mereka. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kualitas kebijakan dan keputusan sehingga pegawai DPRD akan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data dan analisis yang lengkap, pegawai DPRD juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melibatkan masyarakat dalam konsultasi publik dan pengambilan keputusan, dan mendorong inovasi pembaruan dengan membantu pegawai DPRD terus belajar dan mengikuti perkembangan terbaru dalam tata kelola pemerintahan dan teknologi informasi. Sehingga pelatihan rutin dan diskusi publik dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi masyarakat, serta kepuasan dan motivasi kerja pegawai DPRD kota Makassar dan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.

2. *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Makassar

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden, serta hasil dari SPSS untuk menguji hipotesis H2, ternyata hasil yang didapatkan yaitu *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD kota Makassar. *Total Quality Management* pada sekretariat DPRD kota Makassar memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang dimaksud adalah perbaikan berkelanjutan dan pendidikan pelatihan terhadap pegawai sekretariat DPRD kota Makassar.

Adapun kegiatan positif yang dilakukan oleh pegawai sekretariat DPRD kota Makassar adalah terlibat aktif dalam workshop dan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang tata kelola yang baik dan proses



legislatif yang efektif, selain itu pegawai sekretariat DPRD kota Makassar juga terlibat dalam penelitian dan studi banding untuk menerapkan praktik terbaik dalam pengambilan keputusan legislatif. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kompetensi sehingga membantu pegawai DPRD meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang yang relevan dengan tugas pegawai, pengembangan profesional dengan memberikan wawasan baru yang bisa digunakan dalam pekerjaan sehari-hari, dan mendapatkan jaringan kerjasama sehingga memberikan kesempatan pegawai membangun jaringan profesional dengan rekan dari daerah lain untuk kerjasama di masa depan. Dengan mengikuti workshop dan studi banding, pegawai DPRD bisa membawa perubahan positif dan memberikan kontribusi lebih baik dalam menjalankan tugas pegawai.

3. *Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Makassar*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden, serta hasil dari SPSS untuk menguji hipotesis H3, ternyata hasil yang didapatkan yaitu *Knowledge Sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD kota Makassar. Seperti yang diketahui, bahwa *Knowledge Sharing* merupakan salah satu faktor penjelas dari kinerja pegawai pada sekretariat DPRD kota Makassar dan faktor kuat untuk mendorong kinerja pegawai karena pegawai terus di bekali pengetahuan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan maupun pengetahuan umum diluar pekerjaan (Kamasak, 2017).

Adapun kegiatan positif yang dilakukan pegawai sekretariat DPRD kota Makassar adalah aktif dalam berbagi pengetahuan melalui sesi pelatihan internal dan diskusi kelompok tentang isu-isu legislatif terkini, selain itu pegawai sekretariat DPRD kota Makassar juga mengelola platform online untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan pengalaman antar anggota DPRD. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pegawai DPRD sehingga mendapat pemahaman mendalam tentang isu-isu terkini dan peraturan terbaru yang relevan dengan tugas pegawai, pegawai juga mampu mengembangkan keterampilan teknologi sehingga pegawai DPRD dapat menggunakan dan mengelola platform online untuk pertukaran informasi penting di era digital saat ini, dan dapat menyelesaikan masalah dengan lebih baik sehingga pegawai dapat menangani masalah secara lebih cepat dan efektif. Dapat disimpulkan bahwa melalui pelatihan internal dan penggunaan platform online, pegawai DPRD dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, kolaboratif, dan responsif terhadap perubahan serta meningkatkan kinerja sekretariat DPRD.



REFERENSI

- Hardiansyah, F., Nuhung, M., & Rasulong, I. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Singapore Di Kota Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 90–107.
- Gunawan, A. I., & Cahyanti, F. (2014). Pengaruh Pembiayaan KPR Syariah Terhadap Proses Keputusan Pembelian Rumah Di Kota Cirebon. *Edunomic*, 2(2), 96–103.
- Hardiansyah, F., Nuhung, M., & Rasulong, I. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Singapore Di Kota Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 90–107.
- Sugianto, R., & Ginting, S. O. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Fasilitas dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada Perumahan Medan Resort City. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.55601/jwem.v10i1.666>
- Titilayo, A., Norhazlina, A., Suhaila, I., & Hamid, A. (2018). a Multigroup Structural Equation Modelling Approach To Moderating the Influence of Religion on the Adoption of Islamic Home Financing. *International Journal of Business, Economics and Law*, 17(1), 1.
- Wijayanti, H., & Handayani, C. M. S. (2015). Pengaruh Lokasi, Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Surodinawan Grandsite Pada Pt.Dwi Mulya Jaya Mojokerto. *Majalah Ekonomi*, 20(1), 109–123.
- Sholihuddin, M. A., Rivai, A., & Saragih, B. (2020). The Effect of Location and Price on Consumer Satisfaction through Buying Decisions on PT. Adhi Persada Property. *East African Scholars Journal of Economics, Bussiness, and Management*, 3(4), 302–311. <https://doi.org/10.36349/EASJEBM.2020.v03i04.004>
- Sitorus, E. V. B., Sormin, G. C., & Muda, I. (2022). Role of Home Ownership Credit in the Concept of Time Value for Money and the Effect of Banking Credit Costs in Pandemic Era. *International Journal of Health Sciences*, 6(7), 2685–2692. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns1.5192>
- Septiana, D. (2016). Pengaruh Transparansi, Tingkat Margin, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Bmt Bina Ihsanul Fikri (Bif) Cabang Parangtritis Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *September*, 1–23.
- Sari Citra Puspita, Dasmadi, R. L. P. (2020). Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Industri Tahu Dadi Jaya Di. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Industri Tahu Dadi Jaya Di Boyolali Tahun 2020)*, 8(2), 49–60.