

ABSTRAK

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dumai merupakan suatu Lembaga daerah yang bertugas dalam penanganan bencana yang ada di kota Dumai, selain itu penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* ini tidak hanya bisa diterapkan pada perusahaan saja, namun juga bisa diterapkan pada Lembaga pemerintahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* dengan menjelaskan sub variabelnya yaitu Fokus pelanggan, Komitmen manajemen puncak, manajemen proses, dan peningkatan berkelanjutan terhadap kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dumai (BPBD Dumai).

Jenis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsikan tentang penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dumai, penelitian ini memiliki kuisisioner dan pertanyaan yang akan diisi oleh para pegawai tersebut. Jawaban dari setiap item instrument menggunakan perhitungan skala Likert. Sampel yang akan diambil pada penelitian ini ialah pegawai yang bekerja pada BPBD Dumai dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang pegawai dari 57 total populasi. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda untuk uji pengaruh. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah validitas dan reabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji - t, uji - f dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel dari *Total Quality Management (TQM)* yaitu Komitmen manajemen puncak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sedangkan variabel Perbaikan Berkelanjutan, Fokus Masyarakat, dan Manajemen Proses secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Namun seluruh dari variabel Total Quality Management secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana kota Dumai.

Keyword : Total Quality Management, TQM, Perbaikan berkelanjutan Kinerja Pegawai, variabel Perbaikan Berkelanjutan, Fokus Masyarakat, Manajemen Proses, Komitmen Manajemen Puncak, Kinerja Pegawai