

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PEGAWAI ADMINISTRASI PADA BAGIAN TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

OLEH
MOH. AIDIN LAHABU
NIM : 931 409 081

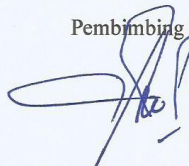
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Yanti Aneta M.Si.
NIP. 19780704 200501 2 003

Pembimbing II



Drs. Rusli Isa, M.Si.
NIP. 19660706 200501 1 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si.
NIP. 19730305 200212 100 3

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pegawai Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, Moh Aidin Lahabu, NIM 931 409 081, Jurusan Manajemen, Prodi SI Manajemen, Fakultas Ekonomi, telah dipertahankan didepan dewan penguji.

Hari, tanggal : Kamis, 25 Agustus 2016

Waktu : Pukul 08:00 Wita.

Penguji

1. Hais Dama, SE., M.Si. 1. (.....)
2. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si. 2. (.....)
3. Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si. 3. (.....)
4. Drs. Rusli Isa, M.Si. 4. (.....)

Gorontalo, 25 Agustus 2016

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NIP. 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Moh. Aidin Lahabu. 2016. Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pegawai Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

Maksud dari judul penelitian ini yakni meningkatkan kualitas pegawai serta daya saing dan mutu perguruan tinggi, maka Tata Usaha Fekon UNG membenahi kembali organisasi untuk menjadi perguruan tinggi yang efektif dan efisien, sehingga mampu bersaing melalui penyelenggaraan manajemen bagian tata usaha yang mengacu pada TQM.

Penelitian ini menggunakan deskriptif analisis kualitatif, yaitu mendeskripsikan hasil analisis implementasi *total quality management (TQM)* di Fakultas Ekonomi UNG. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi UNG pada bagian tata usaha. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa implementasi total quality management (TQM) pada bagian tata usaha fakultas ekonomi unversitas negeri gorontalo dilaksanakan secara sistematis melalui tiga tahap, yaitu : tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan. Hasil menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsiya dalam melakukan pelayanan sudah baik.

Kata Kunci : Analisis, Implementasi, TQM