

ABSTRAK

Total Quality Management adalah aktivitas manajerial secara menyeluruh pada organisasi bertujuan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja pada suatu institusi. Untuk memperbaiki hal tersebut, peran lurah atau manajer merupakan hal yang penting. Apalagi pada sektor pelayanan publik yang mewajibkan pelayanan (kinerja) optimal karena berhubungan langsung dengan publik (pelanggan). Riset ini mengkaji bagaimana cara meningkatkan kinerja manajerial (pelayanan publik) pada lurah di kelurahan kecamatan Candisari, Tembalang dan Banyumanik melalui variabel Fokus Pelayanan, Pemberdayaan Karyawan, Pendidikan dan Pelatihan dan Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial. Dimana variabel diatas merupakan bagian dari metode TQM.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan uji regresi linear berganda. Hasil analisis pengujian statistik menggunakan alpha $\alpha = 0,05$. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fokus Pelayanan, Pemberdayaan Karyawan, Pendidikan dan Pelatihan dan Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Kinerja manajerial. Sehingga bisa dimplikasikan Kinerja manajerial terdependensi pada variabel diatas.

Kata kunci: Fokus Pelayanan, Pemberdayaan Karyawan, Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Kinerja Manajerial