

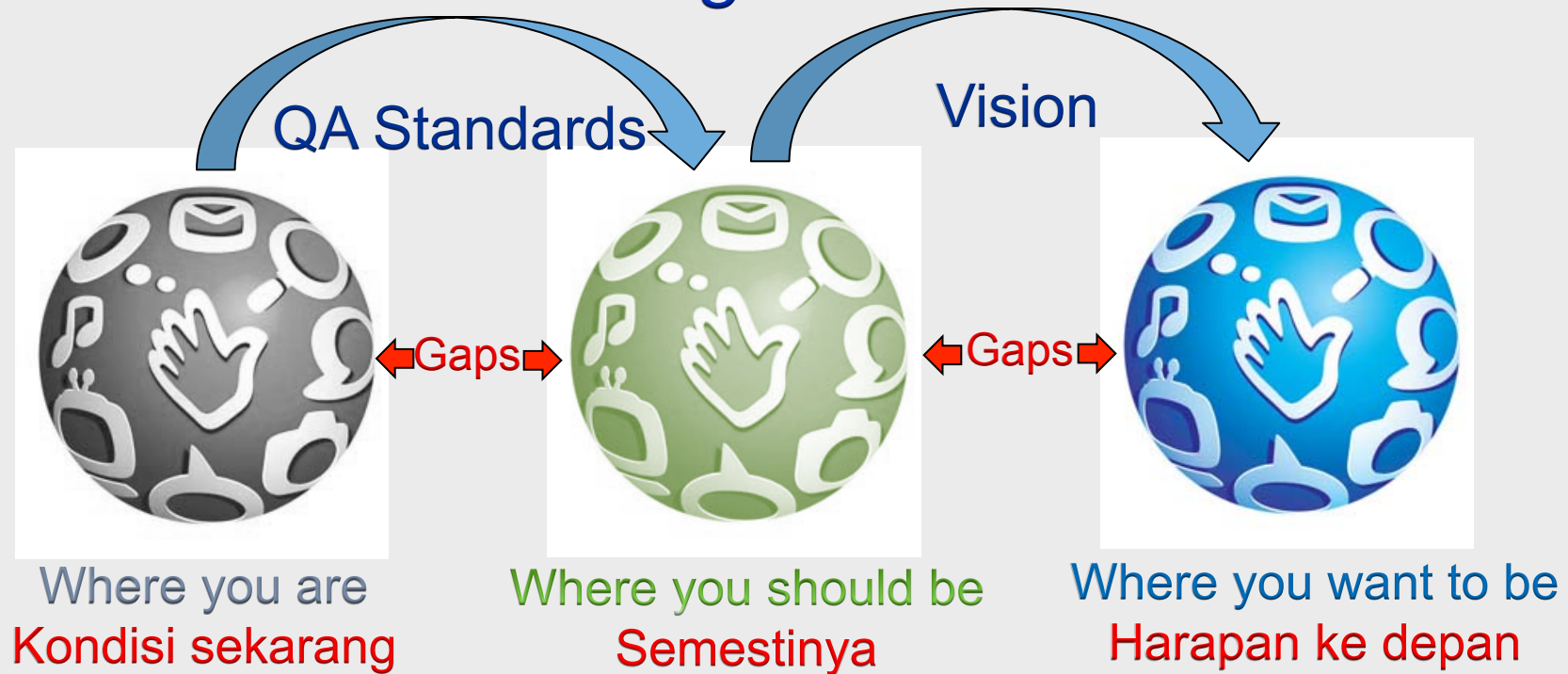
KIAT PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI MENUJU AKREDITASI INTERNASIONAL

J. PRAMANA GENTUR SUTAPA

KANTOR JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2018

Self-Assessment (Gaps Analysis)

How to get there?



Ref: T1 AUN-QA at Programme Level

PENERAPAN MANAJEMEN MUTU

Definisi :

- **Manajemen Mutu** adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk meningkatkan **kepuasaan pelanggan** dan memungkinkan **perbaikan yang berkelanjutan**.
- **Manajemen Mutu** adalah **kemampuan suatu organisasi dalam menjaga kualitas mutu dari jasa atau barang yang dilayankan**.



The Cost of (Poor) Quality



Source: Principles of Quality Costs, 3rd Edition, Campanella, Pg. 8

J.P. GENTUR SUTAPA 2018

The Juran philosophy

Quality Trilogy –

1. ***Quality planning:*** Process of preparing to meet quality goals. Involves understanding customer needs and developing product features.
2. ***Quality control:*** Process of meeting quality goals during operations. Control parameters. Measuring the deviation and taking action.
3. ***Quality improvement:*** Process for breaking through to unprecedented levels of performance.
Identify areas of improvement and get the right people to bring about the change.

2 PERAN KARYAWAN DALAM PENINGKATAN MUTU

1. Partisipasi dalam penyelesaian masalah

- Karyawan termasuk dalam manajemen mutu
- Semua karyawan mendapatkan tambahan pengetahuan untuk dapat melayani dengan lebih baik

2. Kaizen

- Semua karyawan terlibat dalam proses peningkatan berkelanjutan

EVALUASI DIRI

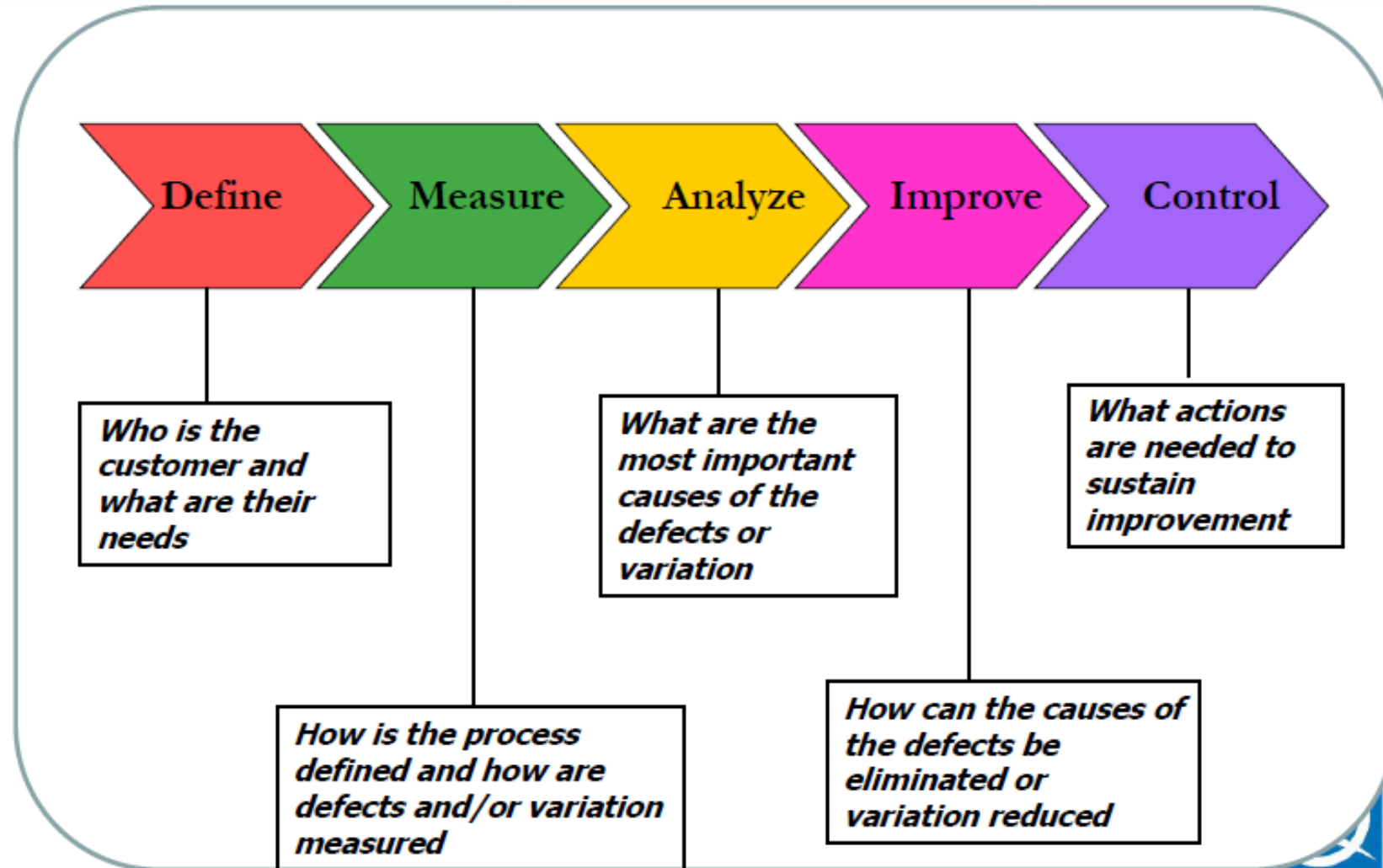
1. INSTITUSI KITA ADA DI MANA ?
2. PARAMETER APA YANG TELAH KITA PENUHI ?
3. KITA INGIN MEMENUHI APA SAJA ?
4. BAGAIMANA CARA KITA DAPAT MEMENUHI YANG KITA INGINKAN?

7 prinsip manajemen mutu dalam ISO 2015 adalah :

1. Fokus kepada pelanggan;
2. Kepemimpinan;
3. Keterlibatan orang;
4. Pendekatan proses;
5. Peningkatan;
6. Pengambilan keputusan berbasis bukti;
7. Manajemen Jejaring/relasi/hubungan.

DMAIC

Phases of the Lean Six Sigma Breakthrough Methodology



BENCHMARKING

- *Benchmarking* adalah pendekatan secara terus menerus mengukur keluaran terhadap standar yang ditetapkan oleh para pesaing atau mereka yang dianggap unggul dalam bidang tersebut atau proses mempelajari, mengamati orang atau organisasi lain dan mengadaptasi praktik-praktik baik untuk dapat diterapkan dalam organisasi sendiri.

BENCHMARKING

KI HADJAR DEWANTARA : PRINSIP 3 N

N I T E N I N I R O K E N A M B A H I

- Catatan *Benchmarking* bukanlah mengcopy atau menjiplak

- Melalui *benchmarking*, suatu organisasi dapat mengetahui capaian dan membandingkannya dengan standar yang lebih tinggi (baik).
- Tiga pertanyaan mendasar dalam proses *benchmarking* adalah
 1. Seberapa baik kondisi kita sekarang? (Evaluasi Diri)
 2. Harus menjadi seberapa baik? (Target)
 3. Bagaimana cara untuk mencapai yang baik tersebut? (Rencana Tindakan)

BENCHMARKING INTERNAL DAN EKSTERNAL



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

- TQM adalah keinginan bersama untuk mengerjakan sesuatu dengan baik sejak awal untuk kepuasan pelanggan.
- Total menunjukkan adanya keterlibatan segenap sivitas akademika
- Setiap orang adalah manajer bagi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

- A core definition of **total quality management** (TQM) describes a **management** approach to long-term success through customer satisfaction.
- In a TQM effort, all members of an organization participate in improving processes, products, services, and the culture in which they work.

RISK BASED THINKING

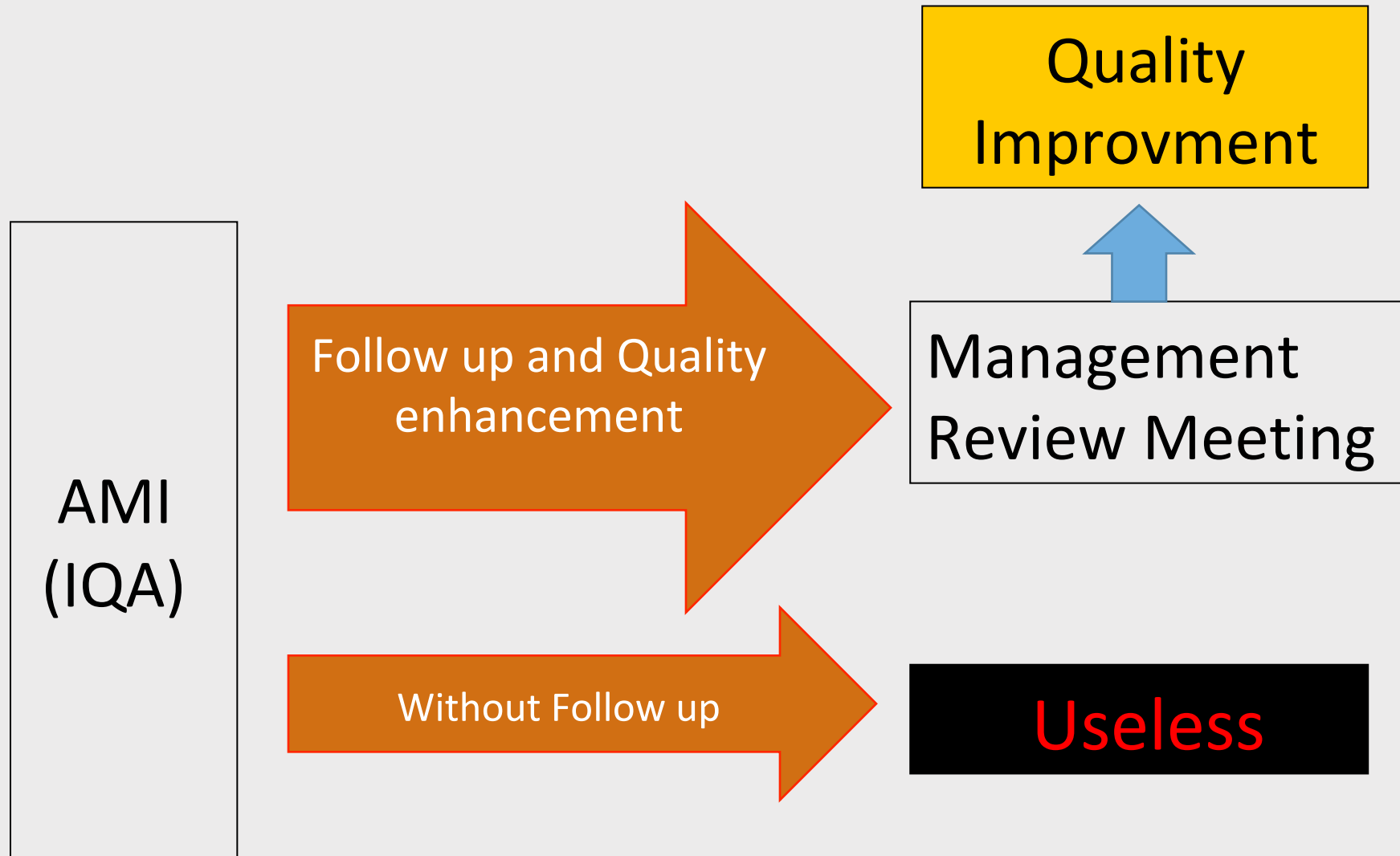
- Pemikiran berbasis risiko merupakan hal yang penting untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif.
- Sebagai contoh Konsep dari pemikiran berbasis resiko melaksanakan tindakan pencegahan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian, menganalisis setiap ketidaksesuaian yang terjadi, dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya efek ketidaksesuaian.

PERTIMBANGAN RESIKO

1. KEMUNGKINAN FREQUENSI RESIKO TERJADI
2. KERUGIAN APABILA RESIKO TERJADI

PROBABILITY							
Very High	5	10	15	20	25	Low	
High	4	8	12	16	20	Medium	
Medium	3	6	9	12	15	High	
Low	2	4	6	8	10		
Very Low	1	2	3	4	5		
	Very Low	Low	Medium	High	Very High		
	L2	L1	M	H1	H2	SEVERITY	

INTERNAL QUALITY AUDIT & QUALITY ENHANCEMENT



KEGIATAN MUTU YANG PERLU DILAKUKAN PIMPINAN

- (Sumber: Peter D.Mauch Quality Management theory and application, CRC Press, 2010)

PENGORGANISASIAN UNTUK MUTU

- Untuk mengenalkan mutu dalam seluruh fungsi organisasi
- Mendiskusikan prose manajemen mutu pendelegasian
- Untuk mengenalkan perbedaan mutu dalam struktur organisasi

PERENCANAAN MUTU

- Untuk menekankan pentingnya perencanaan dalam manajemen mutu
- Untuk Membandingkan perencanaan informal dan formal
- Untuk memberikan pendekatan yang sistematis dalam perencanaan

KONTROL MUTU

- Mendefinisikan mekanisme kontrol dan pelaporan yang diperlukan
- Memberikan penghargaan pada mutu proses dan layanan yang dilaporkan
- Mengenalkan macam macam struktur laporan yang diperlukan

PENYUSUNAN STAF/TIM UNTUK MUTU

- Menentukan kebutuhan staf dan perencanaan sumber daya
- Mengembangkan TUPOKSI dan persyaratannya
- Menjelaskan macam macam cara pendidikan dan pelatihan yang diperlukan

MEMBERIKAN MOTIVASI UNTUK PENINGKATAN MUTU

- Memberikan pemahaman dalam proses motivasi
- Mengenalkan gaya kepemimpinan dan manajemen yang diterapkan
- Mengetahui bagaimana dampak kualitas dari motivasi

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU

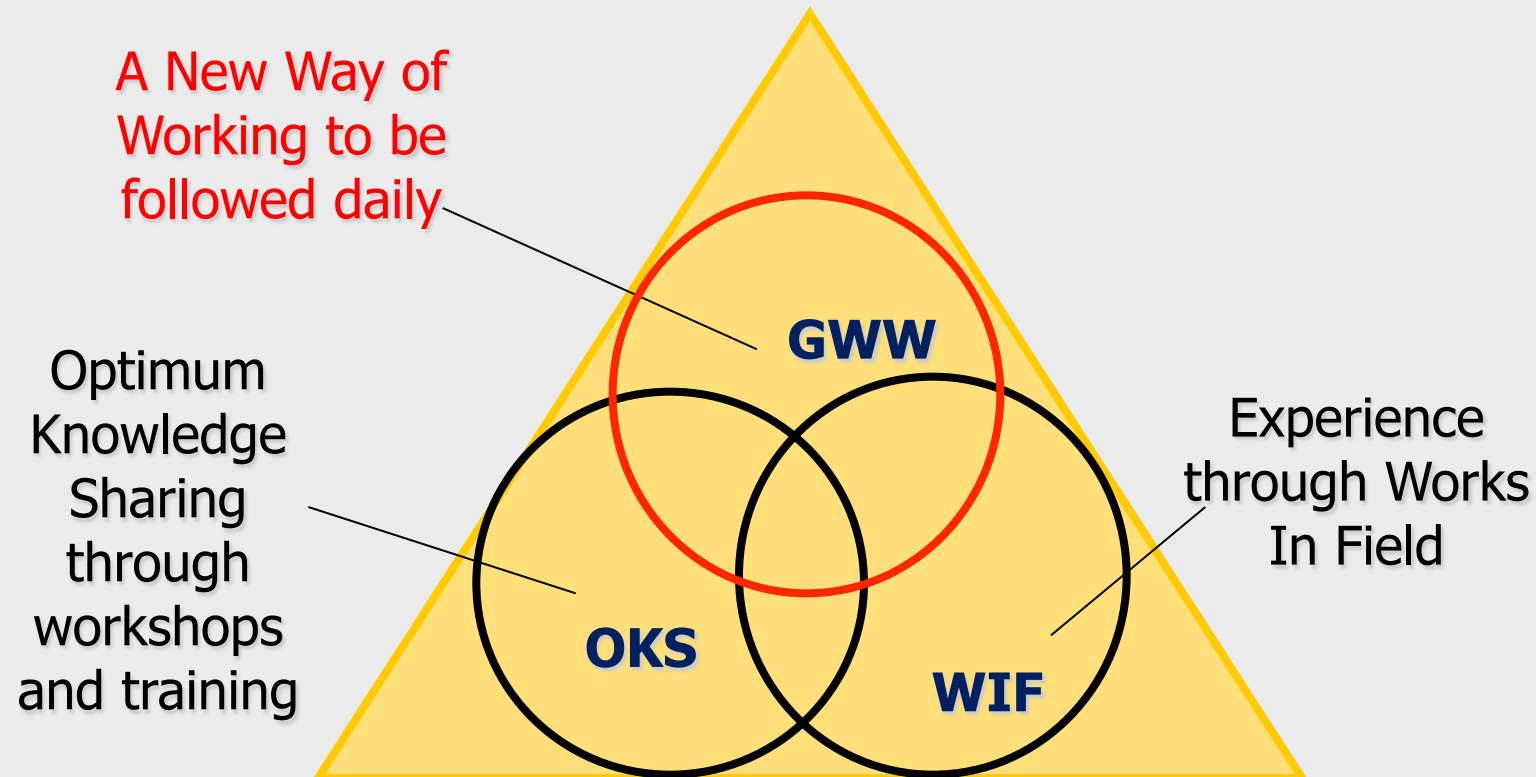
- APABILA QUALITAS adalah tujuan dari pelayanan kita , maka
 - MENEJEMEN MUTU adalah jalan atau pendekatan untuk sampai sana
1. **FOKUS PADA PELANGGAN**, kebutuhan pelanggan harus dikenali dan harus dipenuhi
 2. **FOKUS PADA STRATEGI**, manajemen mutu menerapkan strategi untuk pencapaian visi institusi
 3. **FOKUS KEPEMIMPINAN**, tanpa komitmen tidak ada kemajuan maka dalam menerapkan strategi manajemen keterlibatan positif semua staff sangat diperlukan
 4. **FOKUS PADA PROSES**, outcome tgerjadi karena adanya proses yang efektif

5. **FOKUS PADA SDM**, Tujuan tercapai karena proses efektif yang dijalankan staf dengan karakter positif dan penuh motivasi, serta kompeten
6. **FOKUS PADA PENGETAHUAN**, prinsip manajemen mutu dijalankan dengan cara ilmiah, berbasis data , misal menerapkan PDCA, PPEPP, PDRI, DMAIC
7. **FOKUS PADA PENINGKATAN BERKELANJUTAN , INOVASI DAN PEMBELAJARAN**, secara prinsip jangan ada atau sebaiknya tidak puas dengan status quo, staff semangat untuk mengupayakan cara cara baru yang lebih baik
8. **POLA PIKIR**, sinergi, melihat semua secara terintegrasi, melihat semua secara menyeluruh

SEGI TIGA EMAS PARA PEMIMPIN

PENGENALAN CARA BARU DALAM BEKERJA (Introducing "a new way of working")

The function of facilitating, empowering and enabling strategies



TRIMAKASIH