

MANAJEMEN MUTU DI SEKTOR PUBLIK

Ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki mutu (kwalitas) disegala jenis organisasi pelayanan, termasuk Pemerintah dan Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten

TQS adalah kebijakan publik yang didasarkan pada komitmen pegawai dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, yaitu dengan meningkatkan perhatian konsumen, keterlibatan secara terus menerus, kerja tim, dan tercapainya kualitas yang lebih baik dengan memberikan insentif atas partisipasi konsumen

Di Amerika, TQS menawarkan kesempatan untuk mengubah permainan politik dengan sangat alami melalui ketegasan dalam proses perbaikan, memberdayakan pegawai publik, dan mengadakan pertemuan dengan masyarakat/konsumen

Prinsip-prinsip TQS

Di Amerika, prinsip2 pelayanan mutu secara Total telah diterapkan oleh pemerintah Amerika, dimana TQS menawarkan strategi untuk perubahan kualitas pada sector publik.

Prinsip2 TQS pada *reinventing government* yaitu:

- Pemerintahan yang katalis
- memberdayakan
- berorientasi pada misi lebih baik daripada berorientasi pada tujuan
- menemukan kebutuhan masyarakat konsumen
- mencegah daripada mengobati
- desentralisasi, partisipasi dan kerja tim

Penghalang Dalam Perbaikan Sistem Di Sector Publik

Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai jika suatu organisasi menerapkan manajemen yang baik (TQM), Ahli manajemen Peter Drucker mengidentifikasi enam penghalang dalam perbaikan sistem disektor publik yaitu :

1. Ketiadaan pencapaian target yang jelas
2. Berusaha untuk melakukan banyak hal pada waktu yang bersamaan
3. Memecahkan permasalahan dengan melemparkan permasalahan ke orang lain
4. Tidak ada sikap ingin mencoba
5. Tidak ada evaluasi menyeluruh sehingga tidak belajar dari pengalaman
6. Enggan untuk melepaskan program

Total Quality Manajemen (TQM)

Perubahan manajemen disektor publik sangat dibutuhkan mengingat keputusan disektor publik adalah sangat kompleks dan pengaruhnya membutuhkan banyak perhatian.

TQM (Total Quality Manajemen) diakui sebagai cara yang paling efektif untuk meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan secara berkesinambungan

5 Generasi Manajemen

1. Manajemen Generasi I (Jungle Management)
2. Manajemen Generasi II (Management by Direction)
3. Manajemen Generasi III (Management by Targetting/ Objectives)
4. Manajemen Generasi IV (Value Creative Management)
5. Manajemen Generasi V (Knowledge and human Networking Management)

TQM termasuk kedalam Manajemen Generasi Keempat yang mempunyai fokus pada kualitas produk yang dihasilkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ciri utamanya adalah memadukan antara kualitas, pendekatan ilmiah dan kerja tim, yang disebut "Joiner Triangle"

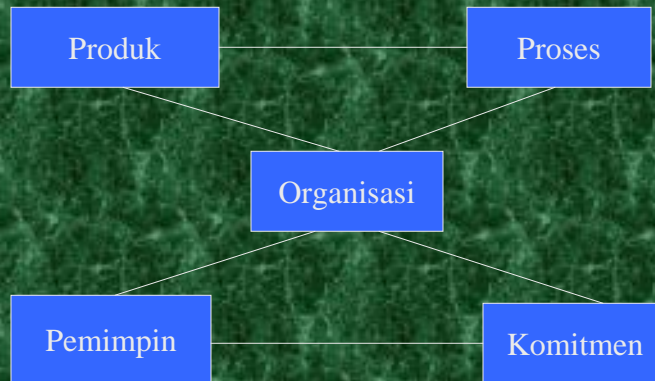
Penerapan TQM untuk mewujudkan TQS

Presiden Bill Clinton sangat memerlukan TQM untuk meningkatkan kualitas dan peningkatkan produktivitas, baik di Pemerintah Pusat, Negara Bagian, Pemerintah Daerah, serta Departemen Keuangan dan Pertahanan. Beberapa instansi di Amerika yang menerapkan TQM untuk mewujudkan TQS adalah:

1. OBM (the of Management and Budget) kantor Manajemen dan Anggaran
2. OPM (the Office of Personel Management) Kantor Manajemen Personalia
3. FQI (Federal Quality Institute) Badan Kualitas Pemerintah Pusat
4. PCMI (President Council of Management Improvement) Dewan Presiden pada Perbaikan Manajemen

Lima Pilar TQM

Lima Pilar TQM adalah



Produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi, mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu dalam proses. Mutu didalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain, dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.

melalui TQM dan TQS, kita dapat mengubah pola pikir dan pandang terhadap birokrasi sebagai pemakai pajak mahal menjadi penyelesaian masalah yang efektif. Bila kesuksesan dari penerapan TQS dipublikasikan maka kekhawatiran terhadap perubahan akan berkurang. Para pejabat publik akan menyadari bahwa produktivitas sector publik dihasilkan dari kesinambungan, digerakkan oleh konsumen, proses perbaikan berdasarkan kualitas, dan kepercayaan pada kinerja individu.

Prinsip Utama TQM

Jadi dapat disimpulkan prinsip utama dari TQM (Manajemen mutu Total) adalah :

1. Kepuasan Pelanggan
2. Respek terhadap setiap orang
3. Manajemen berdasarkan fakta
4. Perbaikan berkesinambungan