

# MANAJEMEN KANTOR LEMBAGA PENDIDIKAN

nurtanio@uny.ac.id

# HAKEKAT DAN RUANG LINGKUP MANAJEMEN PERKANTORAN

## □ PENGERTIAN MANAJEMEN KANTOR

✍ George R. Terry


Manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengendalian dan pengorganisasiann pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.


✍ William Leffingwell dan Edwin Robinson

Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor secara efisien, bilamana dan dimanapun pekerjaan harus dilakukan.

 Millis Geoffrey

Manajemen kantor adalah seni membimbing personil kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang ditetapkan.

 Manajemen kantor dapat ditinjau dari dua sudut penglihatan yang berbeda, yaitu dari sudut manajemen dan dari sudut sasaran.

 Manajemen perkantoran adalah suatu kegiatan pengelolaandata dan informasi yang dilakukan secara teratus, sistematis dan terus menerus, mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan mencapai keberhasilan tugas organisasi yang bersangkutan.

## □ RUANG LINGKUP KANTOR

### 1. Aktivitas kantor .

- a. Perencanaan perkantoran (Office Planning)
- b. Pengorganisasian perkantoran (Office Organizing)
- c. Pengawasan perkantoran (Office Controlling)

### 2. Sarana/fasilitas kerja kantor

- a) Lokasi
- b) Gedung
- c) Peralatan
- d) Interior
- e) Mesin-mesin Kantor

### 3. Tujuan Manajemen Perkantoran

- a. Memberikan semua keterangan yang lengkap bagi yang memerlukan guna pelaksanaan.
- b. Memberikan catatan dan laporan, yang bermanfaat dan biaya yang sesuai .
- c. Membantu organisasi / perusahaan, memelihara serta memenuhikebutuhannya.
- d. Memberikan pekerjaan tata usaha yang cermat dan memberipelayanan secara efektif kepada para langganan atau mitra kerja.
- e. Membuat catatan secara lengkap, relevan, up to date (tidakterlambat), akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan

## □ Peranan Tata Usaha


✍ Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

✍ 3 peranan pokok tata usaha:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan



ciri utama tata usaha:

1. Bersifat pelayanan
  2. Bersifat merembes kesegenap bagian dalam organisasi
  3. Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi
- 

## □ Karakteristik Pekerjaan Kantor

Perincian pekerjaan kantor menurut effingwell dan EM Robinson , yang dikutip Drs.Soedaryono

1. Menerima pesanan-pesanan mengantarkan dan mengirimkan

2. Membuat rekening

3. Menyimpan warkat


4. Menyampaikan utang dan mengumpulkan perhitungan yang belum selesai.

5. Mengurus, membagi- bagi, mengirimkan dan menyurat pos.

6. Pekerjaan memperbanyak warkat dan membutuhkan alat(duplicating and addressing work )


7. Macam- macam pekerjaan seperti penelepon, menerimatamu, pekerjaan pesuruh ( meycelianecus, such astelephone, receiving





8. Tugas-tugas khusus dengan maksud untuk menyederhanakan system, menghapuskan pekerjaan yang tidak perlu.

surat menyurat, mendikte, mengetik  
membuat warkat, mencatat data yang diinginkan



# ORGANISASI KANTOR

## □ Pengertian

### ✍ Stoner

Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer mengejar tujuan bersama.

### ✍ James D. Mooney


Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

### ✍ Chester I. Bernard

Organisasi merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.




## □ Alasan Pentingnya Berorganisasi

- Belajar berinteraksi dengan lingkungan / kehidupan sosial
  - Mencapai tujuan secara bersama-sama
  - Berdemokrasi
  - Menghargai dan menghormati hak orang lain
  - belajar berjiwa besar
  - bertanggung jawab untuk diri sendiri dan komunitas
- 




## □ Prinsip-prinsip Berorganisasi

1. Asas perumusan tujuan
  2. Asas pembagian kerja
  3. Asas pendelegasian wewenang
  4. Asas Koordinasi
  5. Asas efisiensi pengawasan
  6. Asas pengawasan umum
- 



## □ Pengorganisasian pekerjaan kantor

- SDM yang terlibat dalam interaksi sosial
  - system sosial
  - hubungan timbal balik
  - tujuan
  - interaksi sosial
- 

# LINGKUNGAN KANTOR

## □ Lingkungan Fisik

☞ Segala sesuatu yang secara fisik ada dalam lingkungan kantor


## □ Lingkungan Sosial

☞ Hubungan antara kantor dengan masyarakat sosial disekitar kantor


## □ Tata Ruang Kantor

✍ Quible (2002), Layout menjelaskan penggunaan ruang secara efektif serta mapu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberikan kesan yang mendalam bagi si pegawai.

✍ Littlefield dan Peterson (1956), layout merupakan penyusunan perabotan dan perlengkapan kantor pada luas lantai yang tersedia.



✍️ Layout kantor yang efektif akan memberikan manfaat sebagai berikut :

- mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif
  - mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai
  - memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan
  - menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada
  - meningkatkan produktivitas kerja pegawai
  - mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan layout yang fleksibel.
- 






## ✍ Manfaat Tata Ruang Kantor

- Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan bolak-balik yang seharusnya tidak perlu.
- Menjamin kelancaraan proses pekerjaan yang bersangkutan.
- Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien.
- Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.



## ✍ Asas Tata Ruang Kantor

Richard Muthler mengemukakan asas mengenai pokok tata ruang :

- Asas mengenai jarak terpendek
  - Asas mengenai rangkaian kerja
  - Asas mengenai penggunaan segenap ruang
  - Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja
- 



## Macam tata ruang kantor

1. Tata ruang kantor terpisah
2. Tata ruang kantor yang Terbuka




## ✍ Faktor-faktor efisiensi kerja

- Efisiensi kerja adalah pelaksanaan pekerjaan dengan cara-cara tertentu tanpa mengurangi tujuan yang dikerjakan
- dengan cara paling mudah mengerjakannya, paling murah biayanya, paling sedikit tenaganya, paling ringan bebannya dan paling singkat waktunya
- Efisiensi pekerjaan kantor dapat mempercepat pencapaian target yang telah digariskan dengan menghemat waktu dan tenaga.


# PERLENGKAPAN KANTOR

## ❖ Mesin Perkantoran

- salah satu alat penunjang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien.
- sebuah alat yang dipergunakan untuk menghimpun, mencatat dan mengolah bahan-bahan, data ataupun keterangan dalam suatu pekerjaan tata usaha yang cara kerjanya bersifat mekanik, elektrik dan magnetik.



→ jenis pekerjaan yang membutuhkan penggunaan mesin adalah :

- Pekerjaan berulang-ulang dalam jumlah banyak
  - Pekerjaan yang berat bagi manusia
  - Pekerjaan yang lambat bila dengan tangan
  - Hasil pekerjaan yang berformat rapi
  - Pekerjaan yang harus teliti
- 

## ❖ Perbekalan Tata Usaha

→ Perbekalan mencakup semua barang yang diperlukan baik barang bergerak maupun barang tidak bergerak sebagai sarana pendukung pelaksanaan tugas.

→ Tujuan perbekalan:

- Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pokok organisasi.
- Mengetahui barang peralatan yang rusak dan tidak

## ❖ Perabotan Kantor

- ☞ sarana prasarana yang menunjang kegiatan administrasi dalam suatu kantor seperti meja, kursi, lemari dan sebagainya.
- ☞ Perabot kantor merupakan sarana kantor yang tidak habis pakai dan dapat digunakan berulang-ulang dalam jangka waktu panjang. Biasanya terbuat dari bahan kayu, besi ataupun bahan lainnya yang tahan lama.



# SURAT MENYURAT

## □ Pengertian Surat

- ☞ Surat adalah komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta atau pesan dengan menggunakan kata-kata yang bersifat umum dan jelas, dapat dimengerti maksud dan tujuannya serta tepat sasaran (Drs. Saiman, M.Si, 2002).




## Fungsi Surat

1. Alat bukti tertulis
2. Alat pengingat
3. Bukti historis
4. Duta organisasi
5. Pedoman



## □ Jenis Surat

1. Menurut wujud surat
2. Menurut tujuan surat
3. Menurut sifat isi dan asal surat
4. Menurut jumlah penerima
5. Menurut keamanan isi surat
6. Menurut prosedur pengurus surat
7. menurut jangkauan surat



□ Teknik Pembuatan Surat

Bagian-bagian surat dinas:

1. Kepala surat
2. Tanggal surat
3. Nomor surat
4. Lampiran
5. Hal
6. Alamat yang dituju
7. Alinea pembuka
8. Isi
9. Alinea penutup
10. Identitas penulis
11. Pengesahan pejabat berwenang
12. Tembusan

# KEARSIPAN

## □ Pengertian Kearsipan

- ✍ Etimologi : Arche → Permulaan  
Ta Archia → Archeon → Gedung pemerintahan  
dlm bahasa latin → Archifium
- ✍ The Liang Gie (200:20) yaitu arsip sebagai kumpulan warkat-warkat yang disimpan secara teratur, berencana karena mempunyai sesuatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali.



- Pengorganisasian Arsip

1. Sentralisasi

2. Desentralisasi

3. Campuran Sentralisasi dan Desentralisasi


## □ Tata Kerja Kearsipan

### Ciri-ciri kearsipan yang baik

- a. mudah dilaksanakan
- b. mudah dimengerti
- c. Murah
- d. tidak memakan tempat
- e. mudah dicapai
- f. cocok bagi organisasi
- g. fleksibel
- h. dapat mencegah kerusakan & kehilangan
- i. mempermudah pengawasan.



## □ Komputerisasi Arsip

- ☞ Untuk mempercepat penemuan kembali arsip yang berada dalam kumpulan jumlah arsip yang besar, baik yang baru tersimpan maupun yang sudah tersimpan lama.
- 




# KOMUNIKASI PERKANTORAN

## □ Pengertian

- ✍️ suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit ke unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor.
- ✍️ komunikasi kantor ada 2 macam:
  - Tata Hubungan administrasi
  - Hubungan tata Usaha




## □ Unsur-unsur Komunikasi

1. Pengirim Warta (communicator).
  2. Warta, Keterangan, atau buah pikiran.
  3. sarana untuk meyampaikan warta.
  4. Isyarat yang dipancarkan oleh alat/ saran yang bersangkutan.
  5. Penerima warta(communicate).
- 




## □ Jenis Komunikasi Perkantoran

1. Sistem Komunikasi Tulisan (Written Communication)
  2. Sistem Komunikasi Lisan (Oral Communication)
  3. Sistem Mekanis (Mechanical System)
  4. Sistem Panggilan Petugas (Staff Location System)
- 


## □ Sistem Informasi Kantor Lembaga Pendidikan

✍ Edhy Sutanta (2003: 4)

→ sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan.




→ informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.





## □ Peranan SIM dalam Tatalaksana Pendidikan

1. Beroperasi secara efektif
  2. beroperasi secara efisien
  3. memberikan pelayanan yang baik
  4. Meningkatkan kreasi
  5. Meningkatkan usaha
- 

# MANAJEMEN KONFLIK DI LEMBAGA PENDIDIKAN

- ✍ Situasi yang terjadi ketika ada perbedaan pendapat atau perbedaan cara pandang diantara beberapa orang, kelompok atau organisasi. Sikap saling mempertahankan diri sekurang-kurangnya diantara dua kelompok, yang memiliki tujuan dan pandangan berbeda, dalam upaya mencapai satu tujuan sehingga mereka berada dalam posisi oposisi, bukan kerjasama.



## □ Faktor penyebab konflik

1. Perbedaan individu
2. Perbedaan latar belakang kebudayaan
3. Perbedaan antara kepentingan individu dan kelompok
4. Perubahan nilai-nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat




## □ Perlunya Konflik

1. Membantu setiap orang untuk saling memahami tentang perbedaan pekerjaan dan tanggung jawab mereka.
2. Memberikan saluran baru untuk komunikasi.
3. Menumbuhkan semangat baru pada staf.
4. Memberikan kesempatan untuk menyalurkan emosi.
5. Menghasilkan distribusi sumber tenaga yang lebih merata dalam organisasi.




## □ Jenis Konflik dalam organisasi

1. Konflik Hierarki
  2. Konflik Fungsional
  3. Konflik Lini dan staff
  4. Konflik formal informal
- 



## □ Pengelolaan Konflik

1. Disiplin
  2. Pertimbangan pengalaman dalam Tahapan kehidupan
  3. Komunikasi
  4. Mendengarkan secara aktif
- 

# MANAJEMEN SUMBER DAYA DI KANTOR LEMBAGA PENDIDIKAN

- ✍ MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan organisasi/perusahaan. Manusia/personalia dalam sebuah organisasi merupakan bagian dari sumberdaya, manusia/personalia memiliki peranan yang sangat vital dan penting, sumberdaya ini akan efektif apabila dikelola dengan baik dan professional.

## □ Cara-cara pembinaan MSDM

1. Melalui usaha sendiri
2. Melalui kelompok profesi seperti PGRI, ISWI dll.
3. Melalui pelatihan.
4. Lokakarya, seminar, symposium dan sejenisna.
5. Promosi diberikan jabatan dengan beban dan tanggung jawab yang lebih besar dari jabatan semula.
6. Tour of duty

## □ Pemberdayaan SDM

1. Achievement Motivation Training (AMT).
2. Creation of Entrepreneur for Formation Enterprises (CEFE)
3. Kursus/Pelatihan Manajemen Sederhana.
4. Pelatihan Kewirausahaan.
5. Pelatihan Teknologi Produksi untuk berbagai jenis usaha industry kecil
6. Pelatihan Manajemen dan Teknik Pemasaran.
7. Pelatihan di bidang pendanaan kredit perbankan.
8. Pelatihan Perencanaan dan Pemecahan Masalah
9. Pelatihan mengenai Ekspor.
10. Penyelenggaraan pemagangan tenaga kerja (Internship).
11. Pelatihan Manajemen Mutu/Gugus Kendali Mutu (GKM).
12. Pelatihan Desain produk.
13. Pelatihan studi AMDAL.
14. Pelatihan standardisasi ISO.
15. Pelatihan tentang Good Manufacturing Practices/GMP dan HACCP.
16. Pelatihan bisnis melalui Proyek Inkubator, dll

# MANAJEMEN MUTU KANTOR LEMBAGA PENDIDIKAN

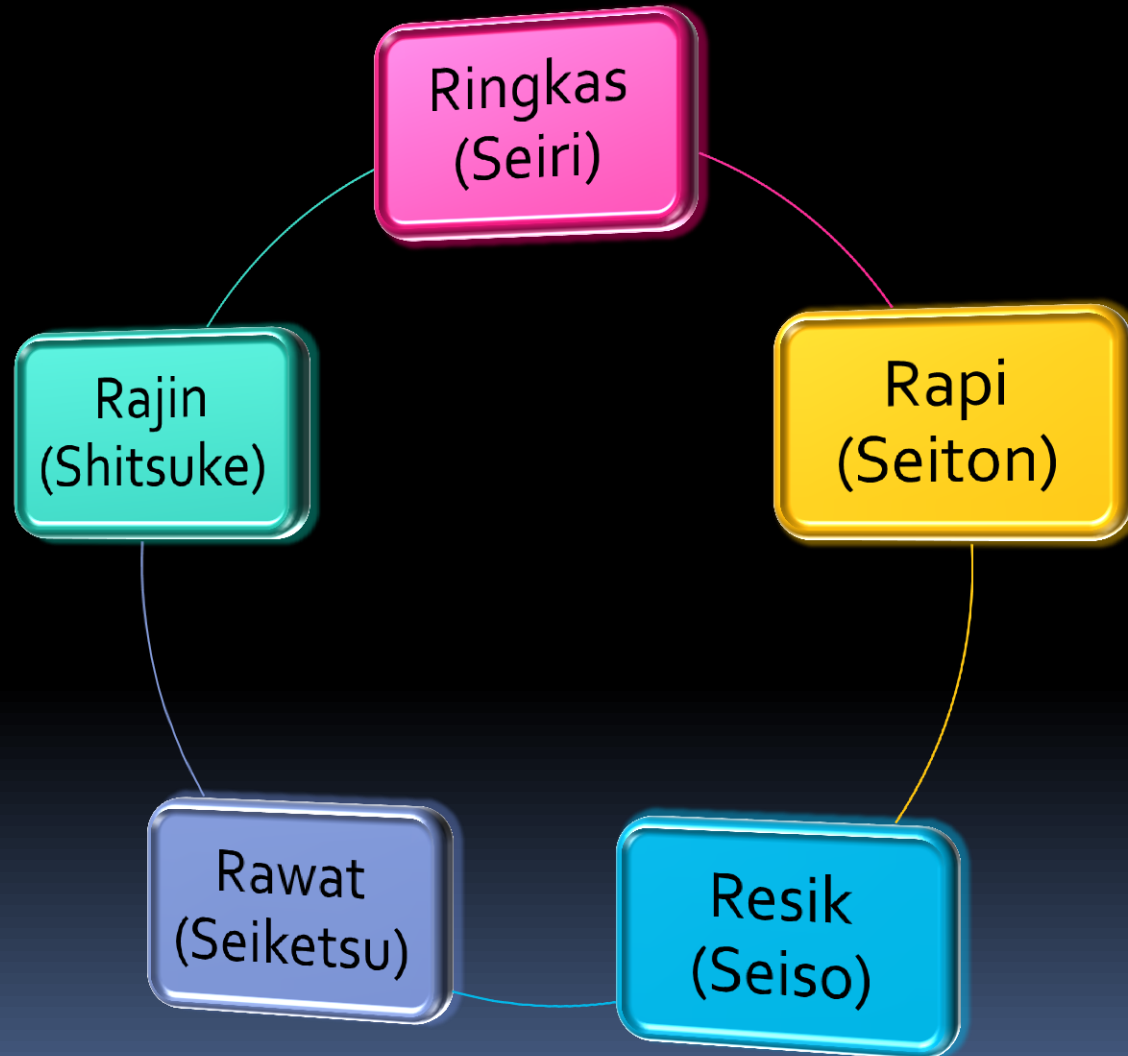
- Standar Pelayanan Minimal Kantor Lembaga Pendidikan
- Sertifikasi Kinerja Kantor Pendidikan
- Pengembangan Kantor Lembaga Pendidikan



# WORK PLACE / TEMPAT KERJA

*✍ Workplace means a place (whether or not within or forming part of a building, structure, or vehicle) where any person is to work, is working, for the time being works, or customarily works, for gain or reward; and in relation to an employee, includes a place, or part of a place, under the control of the employer (not being domestic accommodation provided for the employee)*




# PRINSIP 5R






5R bukanlah suatu standar tetapi lebih ke arah pembentukan budaya didalam suatu instansi/lembaga sekolah ataupun perusahaan.



KI Ismara (2008: 132)  
Pembudayaan 5R pada dasarnya merupakan proses perubahan sikap dengan menerapkan penataan, perawatan dan kebersihan tempat kerja praktik. Dengan menerapkan prinsip "*A place for everything, and everything in its place*", maka setiap anggota organisasi dibiasakan bekerja praktik dalam lingkungan kerja praktik dengan standar tempat yang jelas.



# RINGKAS

- ✍ Prinsip kerja ini merupakan prinsip kerja praktik pemilahan barang.
- ✍ pertimbangan dalam meringkas adalah sebagai berikut:
  - Frekuensi penggunaan barang (jarang, sering, selalu)
  - Fungsi kerja barang (rusak, perlu perbaikan, bagus)



✍ keuntungan antara lain:

✓ Area kerja praktik menjadi lebih luas dan banyak *space* yang bisa dimanfaatkan.

✓ Mencegah dis-fungsional dari barang yang ada.

✓ Mengurangi jumlah penggunaan media penyimpanan dan material *handling tools*.

Misalnya barang yang tadinya letaknya berjauhan, karena sudah diringkas menjadi lebih dekat dan mengurangi jarak tempuh.

# RAPI

✍️ Manfaat yang diperoleh dari prinsip yang kedua ini adalah:

- ❑ Mempermudah pencarian barang karena barang-barang sudah terletak pada tempatnya.
- ❑ Mempermudah *stock counting* karena barang-barang sudah dirapikan sesuai dengan standar penyimpanan.
- ❑ Kondisi kerja praktik akan terlihat lebih rapi dan sedap dipandang mata

# RESIK

- ✍️ resik berarti membersihkan. Baik barang maupun lingkungan.
- ✍️ Keuntungan yang diperoleh melalui R yang ketiga ini adalah:
  - ✓ Lingkungan praktik menjadi lebih bersih.
  - ✓ Meningkatkan *mood* untuk praktik karena lingkungan lebih bersih
  - ✓ Kualitas barang akan lebih bagus karena tidak kotor.
  - ✓ Meningkatkan image instansi di mata orang lain

# RAWAT

- ✍ Pelaksanaan fase rawat ini akan membuat lingkungan selalu terjaga dalam kondisi 3R secara terus menerus.

# RAJIN

- ✍ mengarah kepada membangun kesadaran masing-masing individu untuk secara konsisten menjalankan 4R sebelumnya.
- ✍ seseorang sudah berada di level teratas dalam 5R ini adalah:
  - ✓ Membuang sampah pada tempatnya
  - ✓ Tidak meludah disembarang tempat
  - ✓ Memungut sampah yang berceceran
  - ✓ Melaksanakan piket kebersihan tanpa dikomando
  - ✓ Merapikan barang tanpa harus ada perintah.



# LANGKAH-LANGKAH 5R

Persiapan dengan merekam kegiatan sekarang

- Ringkas->Membuang yg tdk perlu
- Rapi-> membenahi penyimpanan
- Resik-> prosedur kebersihan harian
- Rawat-> mempertahankan tempat kerja
- Rajin -> Pengendalian Visual

Melakukan pembudayaan 5R


- Ringkas-> mengendalikan persediaan barang
- Rapi-> memudahkan penggunaan
- Resik-> membudayakan kebersihan dan pemeriksaan
- Rawat-> mempertahankan kebersihan
- Rajin-> mempertahankan rawat

Menerapkan 5R tingkat lanjut


- Ringkas-> menghindari barang tidak perlu
- Rapi-> menghindari ketidak rapian
- Resik-> membersihkan
- Rawan-> mencegah penurunan kondisi
- Rajin-> mengestimastisasikan pelatihan

# PENTINGNYA 5R DI LEMBAGA

- ✓ Menciptakan tempat praktik terbaik dengan prinsip perbaikan berkesinambungan.
- ✓ Peningkatan image instansi
- ✓ Peningkatan *sense of belonging*
- ✓ Efisiensi dan mengurangi *waste*
- ✓ Menggugah tanggung jawab setiap orang di tempat praktik



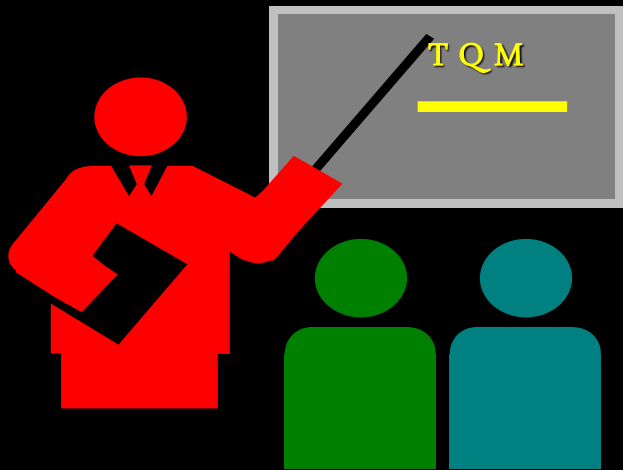
➤ KI Ismara (2008: 37) Banyak keuntungan yang diperoleh dengan penerapan 5R di antaranya adalah sebagai berikut:

- (1). Meminimalkan terjadinya: *Accident* (kecelakaan kerja), *Breakdown* (gangguan kerusakan), *Crisis* (krisis), *Defect* (cacat atau salah kerja),
  - (2). Manusia menjadi semangat dalam bekerja,
  - (3). Organisasi kantor siap mengikuti perubahan sesuai arahan strategi pimpinan"
- 



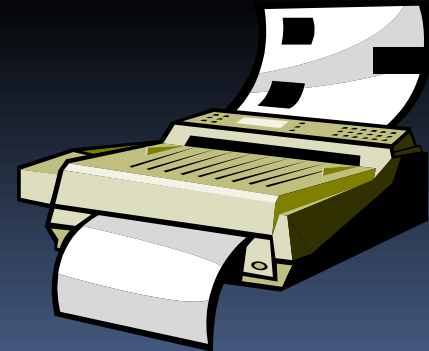
**World Class Operator ?**

# PENERAPAN MMT DI KANTOR



- Adopsi filosofi mutu.
- Fokus pada pelanggan.
- Semangat kelompok.
- Kepemimpinan yang membantu.
- Komitmen pada mutu.
- Perbaikan mutu berkelanjutan.
- Keputusan berdasar data dan fakta.

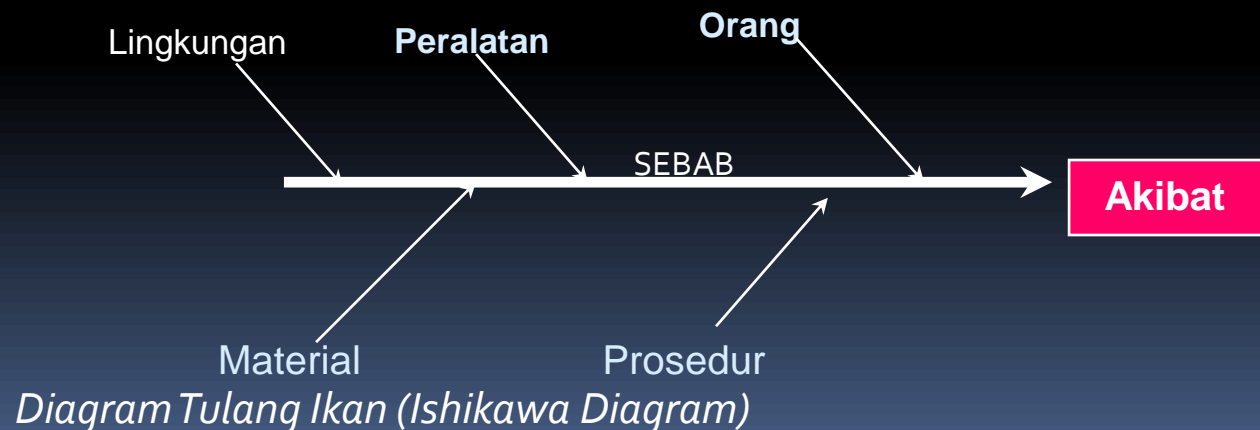
- Belajar sambil bekerja.
- Alat dan teknik untuk meningkatkan mutu.
- Cegah adanya cacat kerja.
- Pengakuan dan penghargaan pada usaha perbaikan mutu.
- Perbaikan pada prosedur kerja.
- Struktur yang mengundang partisipasi.



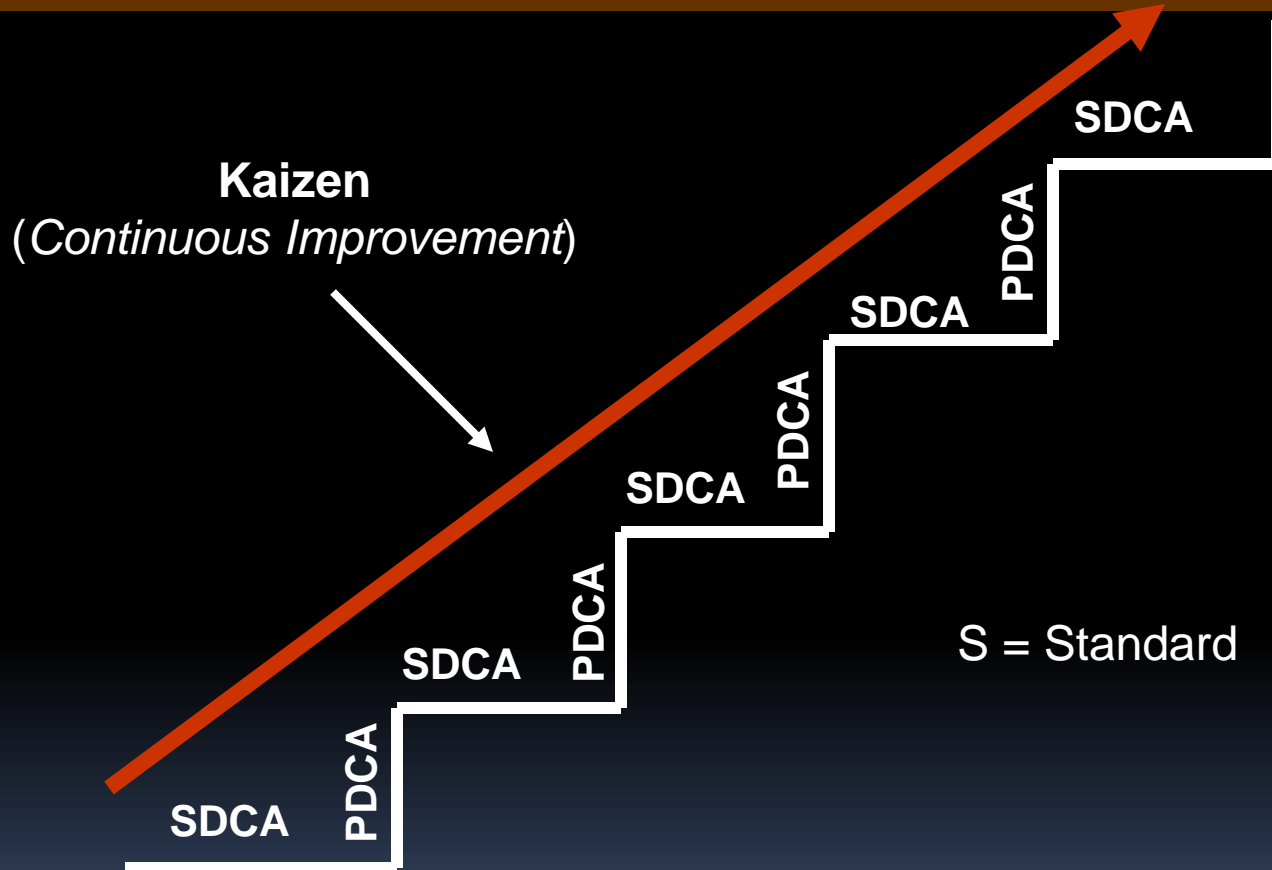
## Alat dan Teknik untuk perbaikan mutu

Data dan fakta yang ada dapat disajikan dengan berbagai alat dan teknik untuk bisa dianalisa dan disimpulkan.

- **Flowchart**
- **Tabel**
- **Gantt Chart**
- **Histogram**
- **Matrik**
- **Brainstorming**
- **Lain-lain.**
- **Diagram tulang ikan**
- **Diagram Pareto**
- **Medan Gaya**
- **Afinitas**
- **Check Sheet**



# Manajemen PDCA

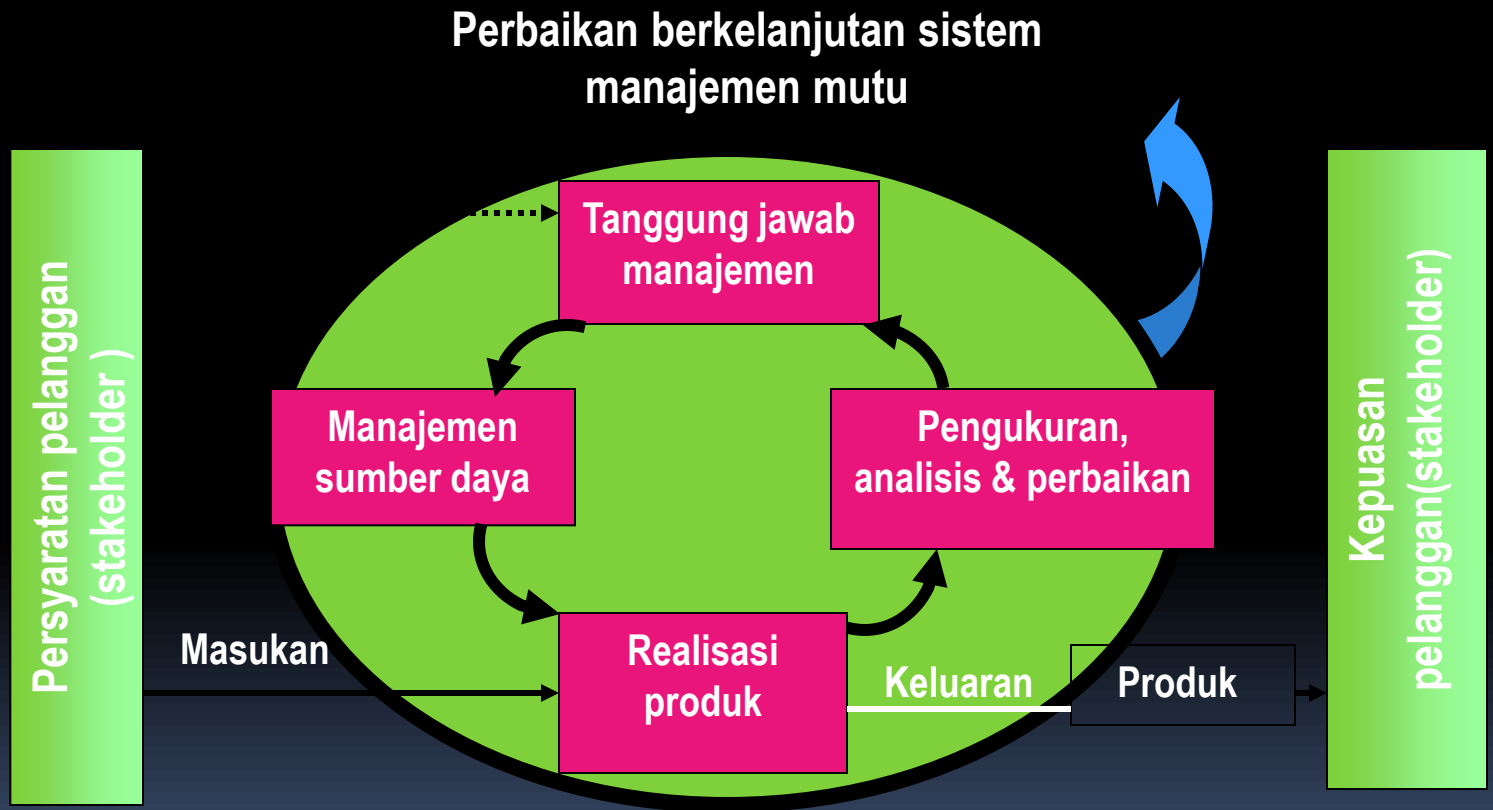


# Sistem Manajemen : dinamis





# Model SMM berdasarkan Proses



# Pendekatan Proses

## Secara Vertikal :

- ❖ Tanggung Jawab Manajemen – menetapkan persyaratan
- ❖ Manajemen Sumber Daya – menetapkan sumber daya yang diperlukan
- ❖ Realisasi Produk – menetapkan dan melaksanakan proses
- ❖ Pengukuran, Analisa dan Perbaikan – mengukur, menganalisa dan meningkatkan hasil

## Secara Horizontal :

Mendemonstrasikan persyaratan masukan pelanggan yang dikonversi ke dalam output

# Tujuan Sistem Manajemen Mutu

penerapan dan perbaikan  
berkesinambungan sistem serta  
pencegahan ketidaksesuaian/  
penyimpangan









*Memenuhi persyaratan  
pelanggan*



**Kepuasan  
Pelanggan**

# Family ISO 9000 Series

Antara lain :

-  ISO 9000 : Sistem Manajemen Mutu - Dasar-Dasar dan Kosa Kata
-  **ISO 9001 : Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan**
-  ISO 9004 : Sistem Manajemen Mutu - Panduan untuk Peningkatan Kinerja
-  ISO 19011 : Pedoman audit sistem manajemen mutu dan lingkungan
-  ISO 10005 : Manajemen mutu – pedoman untuk rencana mutu
-  ISO 10006 : Manajemen mutu – pedoman untuk manajemen proyek.
-  ISO 10007 : Manajemen mutu – Pedoman untuk susunan manajemen
-  ISO 10013 : Pedoman untuk mengembangkan manual mutu



# 8 PRINSIP MANAJEMEN MUTU

BADAN STANDARDISASI NASIONAL

# 8 PRINSIP MANAJEMEN MUTU

- ❑ Fokus pada pelanggan
- ❑ Kepemimpinan
- ❑ Keterlibatan personel
- ❑ Pendekatan proses
- ❑ Pendekatan sistem pada manajemen
- ❑ Penyempurnaan berkelanjutan
- ❑ Pendekatan faktual pada pengambilan keputusan
- ❑ Hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan

# Fokus pada pelanggan

- ❑ Harus memahami kebutuhan pelanggan
- ❑ Memenuhi kebutuhan pelanggan
- ❑ Berusaha melebihi persyaratan pelanggan
- ❑ Secara proaktif menetapkan level kepuasan pelanggan

# Kepemimpinan

- ❑ Menetapkan kebijakan mutu, struktur organisasi, mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya
- ❑ Menciptakan lingkungan kerja dimana semua personnel ambil bagian dalam pencapaian target atau sasaran organisasi
- ❑ Komitmen “continual improvement” sistem manajemen mutu



# Keterlibatan dari semua

- **Personnel semua level adalah inti organisasi : secara penuh harus ikut serta dalam kelangsungan bisnis organisasi, sehingga :**
  - **Mengidentifikasi tanggungjawab dan wewenang**
  - **Mengidentifikasi kompetensi, kebutuhan, penyediaan dan mengevaluasi pelatihan serta memelihara catatan pelatihan**
  - **Mengidentifikasi dan mengendalikan faktor manusia dan area kerja untuk mencapai kesesuaian produk**

# Pendekatan proses

- ❑ **Orientasi hasil yang efektif**
- ❑ **Sumber daya dan aktivitas dikendalikan sebagai proses**
- ❑ **Secara sistematis mengidentifikasi dan mengendalikan proses yang digunakan untuk memastikan kesesuaian produk**

# Pendekatan sistem pada manajemen

- Mengidentifikasi, memahami dan mengendalikan sistem dan interaksi antar proses untuk memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi, sehingga:
  - Menetapkan sasaran mutu tiap proses
  - Menetapkan interaksi dan rangkaian proses
  - Memantau dan mengukur efektifitas tiap proses

# Penyempurnaan berkelanjutan

- ❑ Sasaran tetap organisasi
- ❑ Memantau kinerja melalui sasaran mutu yang terukur tiap fungsi terkait dan level
- ❑ Peralatan :
  - Internal Audit
  - Tinjauan Manajemen
  - *Corrective and Preventive Action, dll*

# Pendekatan faktual pada pengambilan keputusan

## □ Keputusan efektif berdasarkan :

- Logika
- Analisa Data (produk, proses dan sistem)
- Informasi