TUGAS QMS

**PENGEMBANGAN MUTU DAN PENDEKATANNYA**

**“INFRASTRUKTUR”**



DOSEN:

IBU DEITJE PONGOH S.T,M.Pd

DISUSUN OLEH

KELOMPOK 9:

* KLARITA A. E. MONGILALA
* RATU FAARA

Pendahuluan

Dalam penerapan Sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9000, pihak manajemen diberikan tanggung jawab untuk menyediakan sumber daya yang cukup untuk mengatur dan menjalankannya. Bagi banyak orang, pemikiran tentang manajemen sumber daya hanya melibatkan manusia, misalnya, menentukan stakeholders dan perwakilan manajemen. Namun dalam SMM ISO 9001, manajemen sumber daya memiliki makna yang lebih dari sekedar hal ini saja. Memang, manajemen sumber daya berarti menyediakan sumber daya manusia, namun manajemen sumber daya juga berarti memberikan kelengkapan dan lingkungan yang tepat yang dibutuhkan oleh orang-orang itu untuk melaksanakan pekerjaannya.

Yang disyaratkan adalah penentuan dan MANAJEMEN SUMBER DAYA yang sesuai dan cukup, baik sumber daya manusia maupun fasilitas yang berterima untuk tenaga kerja tersebut, dengan cara yang teratur dan dalam lingkungan yang tepat. Perusahaan memiliki proses untuk menentukan kompetensi pegawai berdasarkan kemampuan, pengalaman, pendidikan dan pelatihan yang dimiliki.

**Kualifikasi versus Kesesuaian**

Kompetensi, kesadaran dan pelatihan

Sistem Manajemen Mutu adalah orang-orang kompeten, sadar akan persyaratan sistem tersebut, dan terlatih untuk menggunakannya.

Meningkatkan mutu dengan pelatihan

Istilah dan definisi

Untuk tujuan Standar Internasional, diberikan istilah dan definisi dalam ISO 8402, sebagai berikut

Kompetensi: penerapan pengetahuan, keahlian, dan perilaku dalam bekerja

Pelatihan: proses untuk memberikan dan meningkatkan pengetahuan, keahlian dan perilaku untuk memenuhi persyaratan

Pelatihan: proses empat tahap

Untuk meningkatkan kejelasan Standar Internasional ini harus menggunakan model proses berikut

Siklus pelatihan



Untuk memilih dan mengimplementasikan penghilangan kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan kompetensi yang ada, manajemen harus mengawasi tahap-tahap berikut:

• Menentukan kebutuhan pelatihan

• Merancang dan merencanakan pelatihan

• Memberikan pelatihan

• Mengevaluasi hasil pelatihan

Seperti yang digambarkan, output dari satu tahap akan menjadi input untuk tahap berikutnya.

Pembelian barang dan jasa yang berhubungan dengan pelatihan

Manajemen bertanggung jawab untuk menentukan apa dan kapan pembelian dan penyediaan (secara internal dan eksternal) sumber daya (barang dan jasa) yang terkait dengan keempat tahap proses pelatihan, dan pengawasannya, harus dilakukan.

Misalnya, sejumlah organisasi mungkin mendapatkan manfaat dari menggunakan ahli eksternal untuk melaksanakan analisis kebutuhan pelatihannyaKeterlibatan personel

Menentukan kebutuhan pelatihan

Organisasi harus menentukan kompetensi yang dibutuhkan untuk tiap tugas yang mempengaruhi mutu produk, menilai kompetensi personel untuk melaksanakan tugas tersebut, dan menyusun rencana untuk menghilangkan kesenjangan kompetensi yang mungkin ada.

Penentuan tersebut harus bertujuan untuk:

• Menentukan kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan kompetensi yang ada

• Menentukan pelatihan yang dibutuhkan oleh pegawai yang kompetensinya tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugasnya, dan

• Mendokumentasikan (mencatat) kebutuhan pelatihan yang telah ditentukan

Menentukan kebutuhan organisasi

Mutu organisasi dan kebijakan pelatihan, persyaratan manajemen mutu, manajemen sumber daya dan rancangan proses harus dipertimbangkan saat melaksanakan pelatihan sebagai input untuk memastikan bahwa pelatihan yang dibutuhkan akan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

Menentukan dan menganalisis persyaratan kompetensi

Persyaratan kompetensi harus didokumentasikan. Dokumentasi dikaji secara berkala atau kapanpun diperlukan saat membuat penilaian kerja dan menilai kinerja. Penentuan kebutuhan masa depan organisasi bersifat relatif pada tujuan strategis dan tujuan mutunya, mencakup kompetensi yang dibutuhkan dari personel, yang bisa didapat dari berbagai sumber internal dan eksternal.

Metode kajian kompetensi meliputi:

• Wawancara/kuesioner dengan pegawai, penyelia, manajer

• Observasi

• Diskusi kelompok

• Masukan dari ahli di bidang tersebut

Menentukan kesenjangan kompetensi

Perbandingan kompetensi yang ada dengan kompetensi yang mereka perlukan harus dibuat untuk menentukan dan mencatat kesenjangan-kesenjangan kompetensi.

Menentukan solusi untuk menutup kesenjangan kompetensi

Solusinya bisa diperoleh melalui pelatihan atau tindakan lain organisasi, seperti merancang ulang proses, rekrutmen personel yang sudah terlatih, outsourcing, peningkatan sumber daya lain, rotasi kerja atau modifikasi prosedur kerja.

Menentukan spesifikasi kebutuhan pelatihan

Jika solusi pelatihan dipilih untuk menghilangkan kesenjangan kompetensi, kebutuhan pelatihan harus dispesifikasi dan didokumentasikan.

Dokumen (catatan) ini harus menjadi bagian dari spesifikasi rencana pelatihan dan harus mencakup catatan tujuan organisasi yang akan dijadikan input untuk perancangan dan perencanaan, dan untuk pengawasan proses pelatihan.

Merancang dan merencanakan pelatihan

Tahap perancangan dan perencanaan menjadi dasar untuk spesifikasi rencana pelatihan.

Tahap ini mencakup:

• Perancangan dan perencanaan tindakan harus dilakukan untuk mengatasi kesenjangan kompetensi

• Penentuan kriteria untuk mengevaluasi hasil pelatihan dan mengawasi proses pelatihan

Menentukan batasan

Item-item relevan yang membatasi proses pelatihan harus ditentukan dan didata.

Item-item ini mencakup:

• persyaratan hukum yang ditentukan oleh hukum yang berlaku

• persyaratan kebijakan, mencakup kebijakan yang menyangkut sumber daya manusia, yang diterapkan oleh organisasi

• pertimbangan finansial

• persyaratan waktu dan penjadwalan

• ketersediaan, motivasi dan kemampuan individu yang akan diberikan pelatihan

• faktor-faktor seperti ketersediaan sumber dari dalam perusahaan untuk melaksanakan pelatihan, atau ketersediaan pelaksana pelatihan yang memiliki reputasi bagus, dan

• batasan atas sumber daya lain yang tersedia

Daftar batasan harus digunakan dalam memilih metode pelatihan dan pelaksana pelatihan dan juga harus digunakan untuk pengembangan spesifikasi rencana pelatihan.

Metode pelatihan dan kriteria pemilihan

Kriteria untuk pemilihan metode, atau gabungan metode, yang tepat, harus ditentukan dan didokumentasikan.

Kriteria ini mencakup:

• Tanggal dan tempat

• Fasilitas

• Biaya

• Tujuan pelatihan

• Kelompok sasaran peserta pelatihan

• Durasi pelatihan dan rangkaian implementasi

• Bentuk penilaian, evaluasi dan sertifikasi

Spesifikasi rencana pelatihan

Spesifikasi rencana pelatihan harus dibuat untuk bernegosiasi dengan calon penyedia proses pelatihan khusus, misalnya penyampaian isi pelatihan yang spesifik.

Kriteria dan metode yang dibuat untuk evaluasi hasil pelatihan digunakan untuk menilai hal-hal berikut:

• Kepuasan peserta pelatihan

• Penguasaan pengetahuan, kemampuan dan perilaku oleh peserta pelatihan

• Kinerja peserta saat bekerja

• Kepuasan manajemen peserta pelatihan

• Dampak terhadap organisasi peserta pelatihan

• Prosedur untuk mengawasi proses pelatihan

Penyediaan pelatihan

Peran organisasi dalam mendukung dan memfasilitasi pelatihan mencakup:

• Dukungan bagi pelatih dan peserta pelatihan

• Pengawasan mutu pelatihan yang diberikan

CATATAN Pelatih adalah orang yang melaksanakan metode pelatihan (yang melatih)

Organisasi bisa mendukung penyedia pelatihan dalam mengawasi pelaksanaan pelatihan

Keberhasilan kegiatan-kegiatan ini dipengaruhi oleh efektifitas interaksi antara organisasi, penyedia pelatihan dan peserta pelatihan.

Memberikan dukungan

Dukungan pelatihan mencakup:

• Kelengkapan, perlengkapan, dokumentasi, piranti lunak, akomodasi pelatih/peserta pelatihan yang relevan

• Kesempatan yang tepat dan relevan bagi peserta pelatihan untuk menerapkan kompetensi yang dikembangkan

• Memberikan umpan balik (masukan) tentang pengerjaan tugas

Dukungan setelah pelatihan

Dukungan setelah pelatihan mencakup:

• Informasi umpan balik dari peserta pelatihan

• Informasi umpan balik dari pelatih

• Informasi umpan balik untuk manajer dan orang-orang yang terlibat dalam proses pelatihan

Mengevaluasi hasil pelatihan

Tujuan evaluasi adalah untuk mengkonfirmasi bahwa tujuan pelatihan dan tujuan organisasi telah terpenuhi, dengan kata lain, pelatihan tersebut efektif.

Hasil pelatihan tidak bisa dianalisis sepenuhnya sampai peserta pelatihan bisa diamati dan diuji dalam pekerjaan nyata.

Evaluasi harus dilaksanakan dalam jangka pendek dan jangka panjang:

• Dalam jangka pendek, harus didapatkan informasi umpan balik (masukan) dari peserta pelatihan tentang metode pelatihan, sumber daya yang

digunakan, dan pengetahuan dan keahlian yang didapat sebagai hasil pelatihan tersebut

• Dalam jangka panjang, kinerja kerja dan produktifitas peserta pelatihan harus dinilai

Mengumpulkan data dan mempersiapkan laporan evaluasi

Laporan evaluasi mungkin mencakup:

• Spesifikasi kebutuhan pelatihan

• Kriteria evaluasi dan uraian sumber, metode dan jadwal evaluasi

• Analisis data yang dikumpulkan dan interpretasi hasil analisis tersebut

• Kajian biaya pelatihan

• Kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan

• Kemunculan ketidaksesuaian mungkin mengharuskan prosedur tindakan perbaikan

Memonitor dan meningkatkan proses pelatihan

Tujuan utama pengawasan (monitor) adalah untuk memastikan bahwa proses pelatihan, sebagai bagian dari sistem mutu organisasi, diatur dan diimplementasikan sesuai yang dibutuhkan untuk memberikan bukti objektif bahwa proses tersebut efektif dalam memenuhi persyaratan pelatihan organisasi. Pengawasan mencakup pengkajian keseluruhan proses pelatihan di keempat tahapnya.

Pengawasan harus dilaksanakan oleh personel kompeten yang mungkin independen dari fungsi dimana mereka terlibat secara langsung.

Metode untuk monitor (pengawasan) mencakup:

• Konsultasi

• Observasi

• Pengumpulan data

Metode yang akan dipakai harus ditentukan dalam tahap spesifikasi rencana pelatihan.

Secara keseluruhan, kajian proses pelatihan harus mengidentifikasi peluang lebih jauh untuk meningkatkan efektifitas tiap tahap proses pelatihan.

Perlu dilakukan pencatatan berbagai kegiatan evaluasi dan pengawasan yang dilakukan, hasil yang didapat, dan tindakan yang direncanakan.

**Infrastruktur**

Organisasi harus menentukan, menyediakan dan mempertahankan infrasturktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Infrastruktur mencakup,

• bangunan, ruang kerja dan bangunan-bangunan pendukung yang terkait,

• perlengkapan proses (baik perangkat keras maupun piranti lunak), dan

• layanan-layanan pendukung (seperti transportasi dan komunikasi).

Infrastruktur memfasilitasi proses sistem manajemen mutu dan memiliki dampak pada mutu produk. Dengan menspesifikasi infrastruktur yang benar tepat waktu, serta penyediaan dan perawatannya, kita bisa menjamin kesesuaian produk dan pemenuhan persyaratan. Contoh infrastruktur adalah:

• Pabrik, bidang, mesin dan kelengkapan kerja;

• Komputer dan programnya, misalnya untuk manajemen logistik;

Teknologi informasi dan komunikasi, per fasilitas.

Infrastruktur ini membutuhkan investasi dari organisasi. Tapi hal ini memang diperlukan untuk memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu memang didukung dengan kerangka kerja yang dibutuhkan untuk mendukung misinya.

**Lingkungan kerja**

Lingkungan kerja Organisasi harus menentukan dan mengatur lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk.

Mutu produk adalah salah satu hal yang bergantung pada lingkungan kerja dimana produk tersebut dibuat (misalnya inspeksi visual tanpa pencahayaan yang cukup). Menciptakan dan mengatur lingkungan kerja yang sesuai akan berkontribusi pada realisasi proses, dan dengan demikian bisa memenuhi persyaratan. Bagian ini hanya berfokus pada persyaratan penting lingkungan kerja yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan produk.

Ruangan fisik

Ruangan fisik untuk belajar/mengajar harus ditentukan berdasarkan metode dan media yang dipilih serta jumlah peserta didik. Dimensinya harus memungkinkan sejumlah orang yang diperkirakan tersebut terakomodasi dengan nyaman, bekerja secara kolektif, sendiri-sendiri atau berkelompok (sesuai kebutuhan).

Ruangan ini harus memiliki pencahayaan dan sistem ventilasi yang bagus. Tempat yang dipilih tersebut tidak boleh memiliki hambatan/penghalang apapun yang membuat tempat tersebut sulit dicapai oleh orang yang memiliki cacat fisik.

Perabot dan perlengkapan

Perabot harus disesuaikan agar orang-orang yang memiliki cacat fisik bisa berpartisipasi.

Keselamatan kerja

Faktor-faktor berikut bisa jadi bahaya utama bagi kesehatan dan keselamatan di lingkungan belajar:

• listrik (tersetrum);

• bahaya api (kebakaran);

• jatuh karena lantai tidak rata atau masalah lain; bangunan atau bagian ruangan yang menghalangi gerakan orang

• pengaturan sarana kesehatan yang tidak memadai

Kenyamanan fisik

Tempat dimana orang-orang harus menghabiskan banyak waktu berkonsentrasi harus memiliki kondisi yang memastikan kenyamanan fisik orang-orang tersebut:

• mudah dijangkau,

• memudahkan pergerakan (yang berhubungan dengan ukuran tempat dan penempatan perabot);

• kenyamanan posisi (ditentukan oleh jenis perabot dan penempatannya untuk semua kelompok dihubungkan dengan titik pusat dimana presentasi akan dilakukan);

• kenyamanan suara;

• kenyamanan suhu.

Kenyamanan kognitif (pikiran)

Kenyamanan kognitif (pikiran) terkait dengan:

• jumlah waktu yang dihabiskan orang untuk berada dalam lingkungan belajar/mengajar;

• tuntutan akan perhatian yang dibutuhkan;

• jeda atau interupsi;

• keseimbangan antara berbagai jenis kegiatan pembelajaran (aplikasi, terarah, kreatif, produksi individual, produksi kelompok, kontekstualisasi);

• cara mencapai iklim komunikasi dan kerjasama antar partisipan dan antara partisipan dengan pelatih;

• cara mencapai tingkat aktifitas dan motivasi yang dibutuhkan oleh strategi yang dipakai.

**KESIMPULAN**

Kegiatan pelatihan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan. Dampak pelatihan dievaluasi dan dilakukan pencatatan. Catatan pendidikan, kemampuan dan pengalaman yang tepat akan disimpan.

Para pegawai perlu memahami relevansi dan kepentingan apa yang mereka kerjakan dan bagaimana pekerjaan tersebut berkontribusi untuk memenuhi tujuan mutu .

Lingkungan kerja yang tepat dibuat dan dipertahankan sehingga kesesuaian dengan persyaratan produk bisa tercapai. Tujuannya adalah agar manajemen menciptakan lingkungan dimana orang-orang bisa termotivasi, bukan menciptakan sistem birokrasi dokumentasi yang menghambat inisiatif dan kreatifitas.