

**Pengukuran dan Penjaminan
Mutu
&
Keberhasilan Manajemen
Mutu**

Pengukuran dan Penjaminan Mutu

Menurut Robbins dan Coulter (1990: 60), orientasi konsep MMT dalam mengukur keberhasilannya:

- u Berorientasi pada pelanggan, baik internal maupun eksternal (*stakeholders*).
- u Melakukan perbaikan secara terus menerus.
- u Memperbaiki mutu atas segala sesuatu yang dilakukan organisasi.
- u Melakukan pengukuran secara tepat dengan teknik kuantitatif.
- u Memberdayakan para karyawan.

- u Pengukuran dapat menggunakan *Balanced Scorecard*.
- u *Balanced Scorecard* merupakan sistem manajemen strategis atau kerangka kerja tindakan strategis yang akan mengarahkan perusahaan pada sasaran jangka panjang.
- u Dengan kata lain, *Balanced Scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi bisnis.

- u Konsep *Balanced Scorecard* menetapkan alat pengukur keberhasilan manajemen dari empat perspektif, yaitu: finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.
- u Keempat perspektif tersebut digunakan secara bersama-sama untuk menentukan kinerja manajemen, karena satu sama lainnya memiliki keterkaitan langsung.

TARGET STRATEGIK MELALUI MANAJEMEN MUTU

- u Business Sustainability
- u Comparative and
Competitive Advantages
- u Improving Profit, benefit,
and/or Social welfare.

PENDUKUNG KEBERHASILAN MANAJEMEN MUTU

- u Berbasis Standar Mutu
- u Sistem Monitoring dan Evaluasi
- u Komitmen Bersama terhadap Mutu
- u Sumberdaya yang Memadai

TERIMA KASIH