**DEFINISI TQM**

**Oleh**

**Yayuk Indah Wahyuning Tyas, SE.MM**

Mendifinisikan mutu / kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencangkup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Mutu terpadu atau disebut juga Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu :

Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan,seni,cara,menghandel, pengendalian,pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah :”sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali. Melalui perbaikan berkesinambungan dan memotivasi karyawan”.

**Unsur-unsu utamaTQM :**

1. Fokus pada pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerja sama tim
6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
7. Pendidikan ddan pelatihan
8. Kebebasan yang terkendali
9. Kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

**Prinsip-prinsip TQM :**

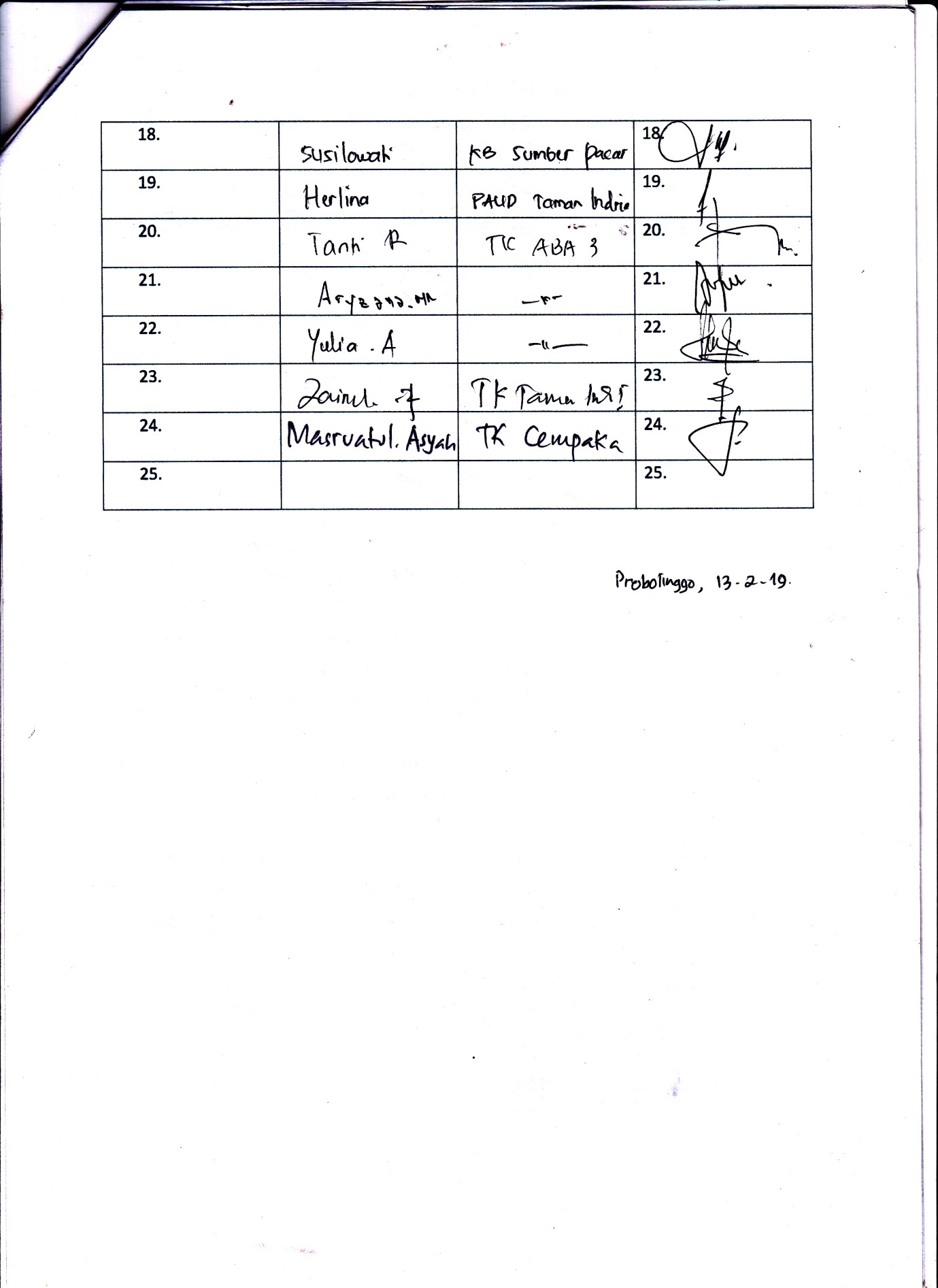
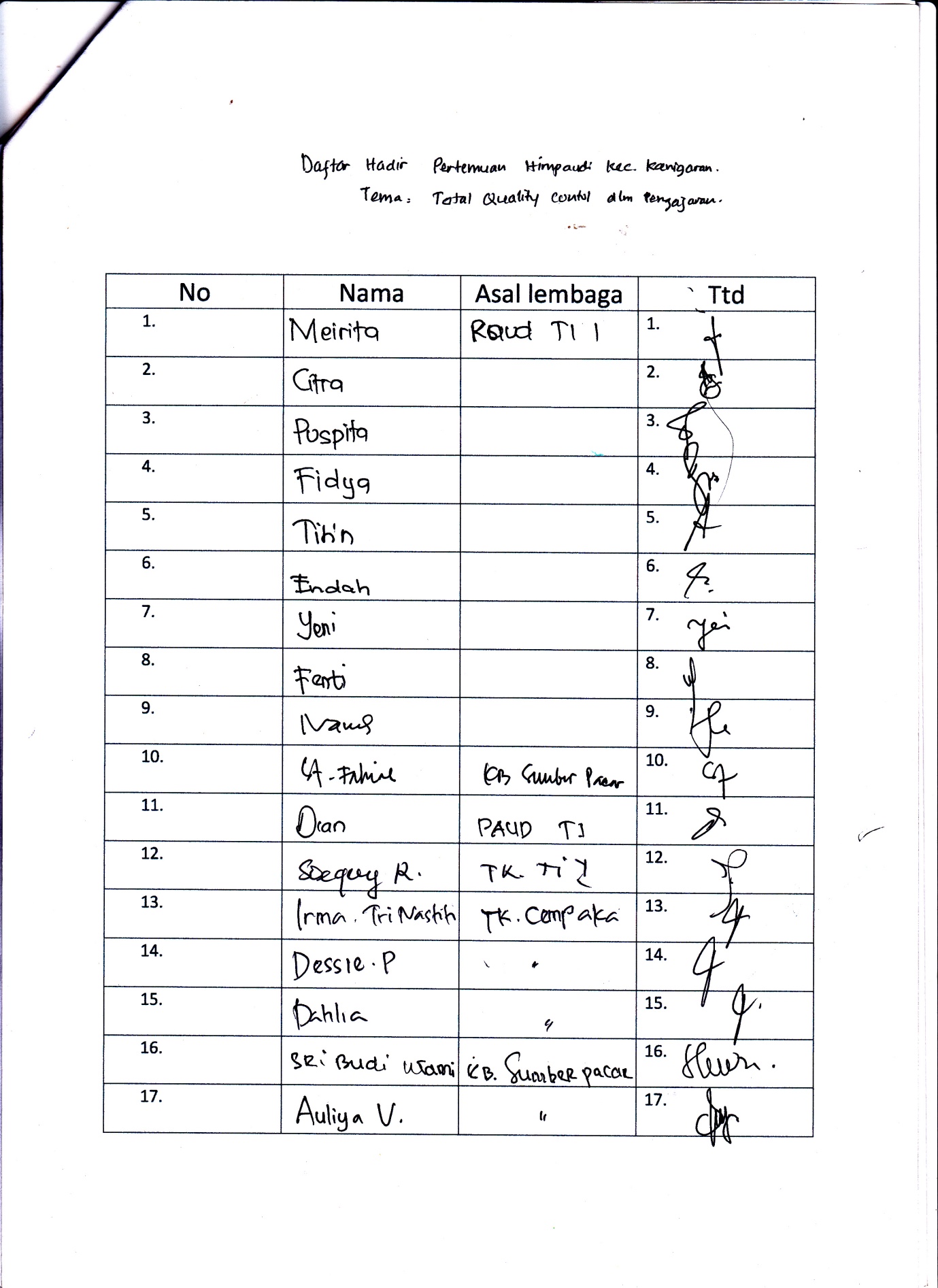
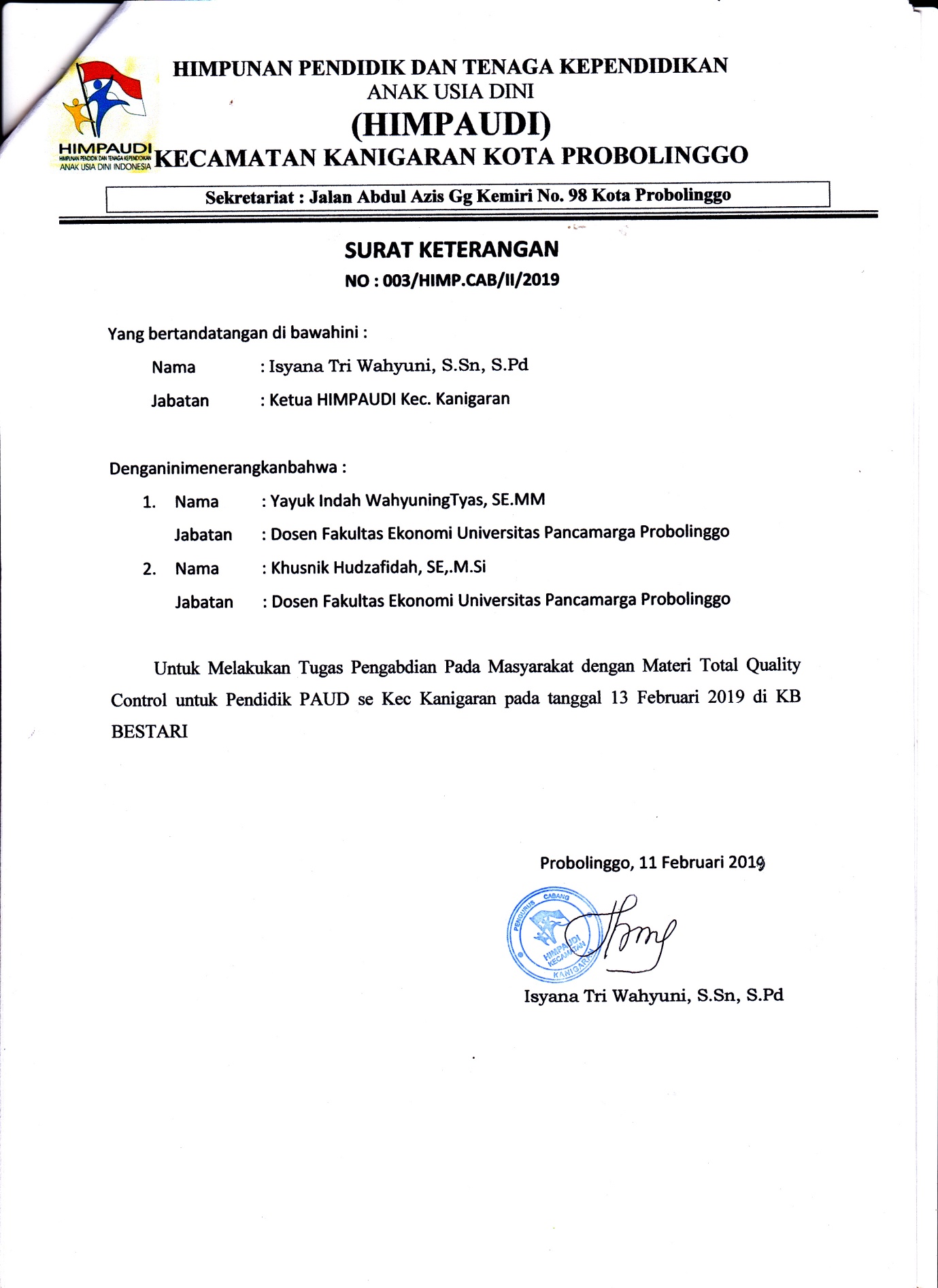
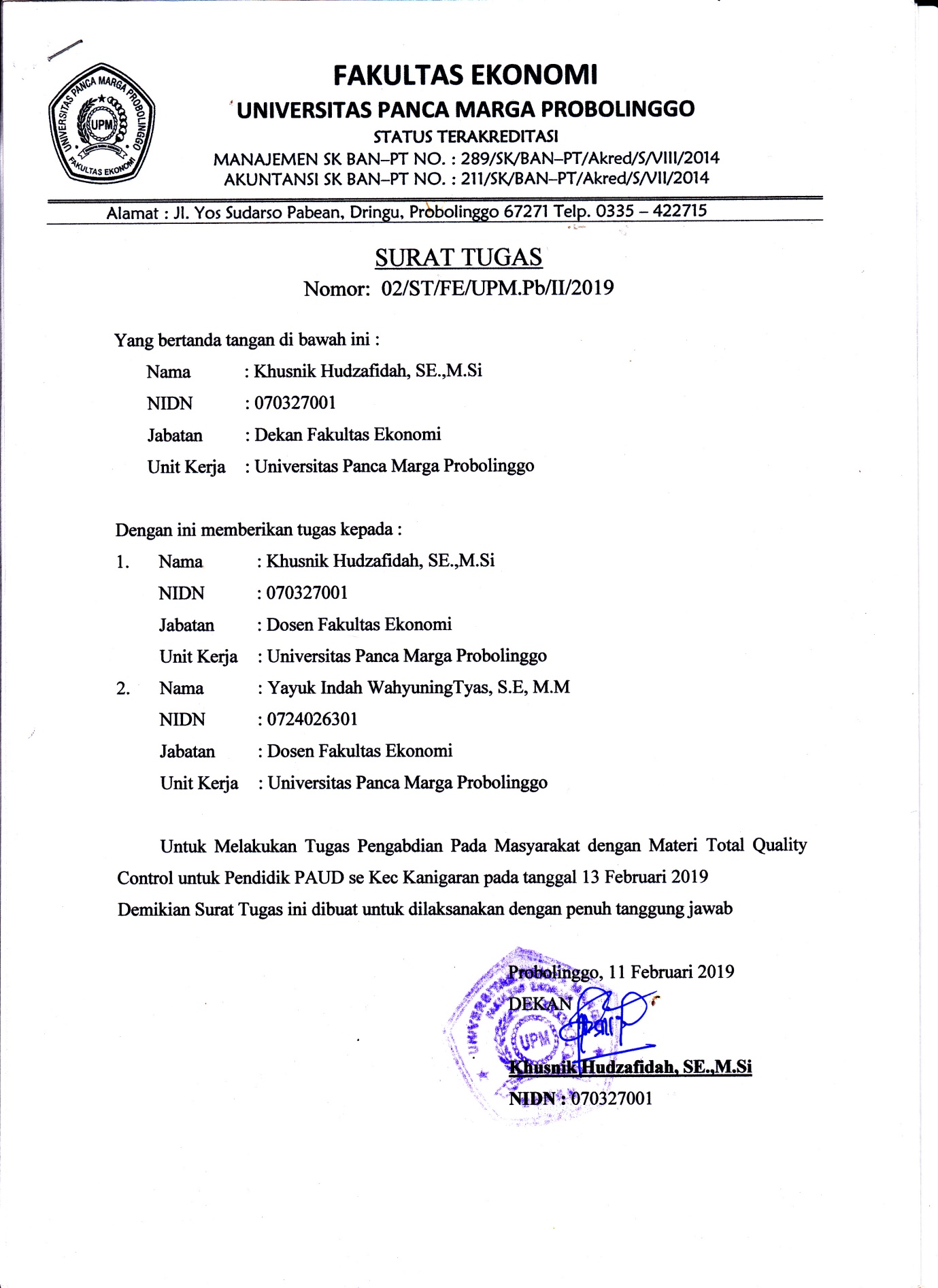
1. Program TQM harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya sepanjang program.
2. Program TQM harus mempunyasi sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan.
3. Didasarlkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang semua tingkat.

**Lima Pilar TQM :**

1. Produk
2. Proses
3. Organisasi
4. Pemimpin
5. Komitmen

**Manfaat program TQM** :

1. Bagi pelanggan :
2. Tidak ada masalah dalam pelayanan
3. Kepedulian terhadap pelanggan
4. Kepuasan pelanggan
5. Bagi institusi :
6. Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
7. Staff lebih termotivasi
8. Produktifitas meningkat
9. Biaya turun
10. Produk cacat berkurang
11. Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat
12. Bagi staff :
13. Pemberdayaan
14. Lebih terlatih dan berkemampuan
15. Lebih dihargai dan diakui



Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat

Materi “Materi Total Quality Control”

untuk Pendidik PAUD se Kec Kanigaran

13 Februari 2019 di KB BESTARI





