

7 Prinsip Manajemen Mutu - ISO 9001 2015

(versi lengkap)

diterjemahkan oleh: Syahu Sugian O



Dokumen ini memperkenalkan tujuh Prinsip Manajemen Mutu.

ISO 9000, ISO 9001, dan standar manajemen mutu terkait didasarkan pada tujuh Prinsip Manajemen Mutu ini.

Salah satu definisi dari "prinsip" adalah bahwa hal itu adalah keyakinan dasar, teori atau aturan yang memiliki pengaruh besar pada cara di mana sesuatu yang dilakukan. "Prinsip-prinsip manajemen mutu" adalah seperangkat mendasar keyakinan, norma, aturan dan nilai-nilai yang diterima sebagai benar dan dapat digunakan sebagai dasar untuk manajemen mutu.

Prinsip Manajemen Mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk memandu peningkatan kinerja organisasi. Prinsip ini dikembangkan dan diperbarui oleh para ahli internasional ISO / TC 176, yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mempertahankan standar manajemen mutu ISO.

Dokumen ini menyediakan untuk setiap PMM:

- **Pernyataan:** Deskripsi prinsip
- **Alasan:** Penjelasan mengapa prinsip penting bagi organisasi
- **Manfaat utama:** Contoh manfaat yang terkait dengan prinsip
- **Tindakan yang dapat diambil:** Contoh tindakan khas untuk meningkatkan kinerja organisasi ketika menerapkan prinsip

Tujuh Prinsip Manajemen Mutu adalah:

Prinsip Manajemen Mutu 1 - Fokus Pelanggan

Prinsip Manajemen Mutu 2 - Kepemimpinan

Prinsip Manajemen Mutu 3 - Keterlibatan orang

Prinsip Manajemen Mutu 4 - Pendekatan Proses

Prinsip Manajemen Mutu 5 - Peningkatan

Prinsip Manajemen Mutu 6 - pengambilan keputusan berbasis bukti

Prinsip Manajemen Mutu 7 - manajemen Hubungan

Prinsip-prinsip ini tidak tercantum dalam urutan prioritas. Kepentingan relatif masing-masing prinsip akan bervariasi dari organisasi ke organisasi dan dapat diharapkan untuk berubah seiring waktu.

Prinsip Manajemen Mutu 1 - Fokus Pelanggan

Pernyataan

Fokus utama dari manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk melebihi harapan pelanggan.



Alasan

Sukses berkelanjutan dapat dicapai jika sebuah organisasi dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.

Setiap aspek dari interaksi pelanggan memberikan kesempatan untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan.

Memahami kebutuhan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya saat ini dan masa depan akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan berkelanjutan dari organisasi.

Manfaat Utama

- Peningkatan *value* pelanggan
- Peningkatan kepuasan pelanggan
- Peningkatan loyalitas pelanggan
- Bisnis yang berulang ditingkatkan
- Peningkatan reputasi organisasi
- Basis pelanggan diperluas
- Peningkatan pendapatan dan pangsa pasar

Tindakan yang dapat diambil

- Mengenali pelanggan langsung dan tidak langsung sebagai orang-orang yang menerima *value* dari organisasi.
- Memahami kebutuhan dan harapan sekarang dan masa depan pelanggan.
- Hubungkan tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- Komunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan di seluruh organisasi.
- Rencana, desain, pengembangan, produksi, penyampaian barang dan jasa dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- Mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat.
- Menentukan dan mengambil tindakan pada kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- Secara aktif mengelola hubungan dengan pelanggan untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

Prinsip Manajemen Mutu 2 - Kepemimpinan

Pernyataan

Para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah dan menciptakan kondisi di mana orang-orang yang terlibat dalam mencapai sasaran-sasaran mutu organisasi.

Alasan

Menciptakan kesatuan tujuan dan arah dan keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

Manfaat Utama

- Peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi sasaran-sasaran mutu organisasi
- Koordinasi yang lebih baik dari proses organisasi
- Peningkatan komunikasi antara tingkatan dan fungsi organisasi
- Pengembangan dan peningkatan kemampuan organisasi dan orang-orang untuk memberikan hasil yang diinginkan

Tindakan yang dapat diambil

- Komunikasi misi, visi, strategi, kebijakan dan proses organisasi di seluruh organisasi.
- Membuat dan mempertahankan nilai-nilai bersama, keadilan dan model etis untuk perilaku di semua tingkat organisasi.
- Membangun budaya kepercayaan dan integritas.
- Mendorong komitmen di seluruh organisasi untuk kualitas.
- Pastikan bahwa para pemimpin di semua tingkatan adalah contoh positif kepada orang-orang dalam organisasi.
- Mempersiapkan karyawan dengan sumber daya, pelatihan dan otoritas yang diperlukan untuk bertindak dengan akuntabilitas.
- Menginspirasi, mendorong dan mengakui kontribusi orang.



Prinsip Manajemen Mutu 3 - Keterlibatan orang

Pernyataan

Karyawan yang kompeten, diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk menciptakan dan memberikan nilai.



Alasan

Untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan menghormati mereka sebagai individu. Pengakuan, pemberdayaan dan peningkatan kompetensi memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

Manfaat Utama

- Peningkatan pemahaman sasaran mutu organisasi oleh orang-orang dalam organisasi dan meningkatkan motivasi untuk mencapainya
- Peningkatan keterlibatan orang dalam kegiatan perbaikan
- Peningkatan inisiatif pengembangan pribadi dan kreativitas
- Peningkatan kepuasan masyarakat
- Peningkatan kepercayaan dan kerjasama seluruh organisasi
- Peningkatan memperhatikan nilai-nilai dan budaya bersama seluruh organisasi

Tindakan yang dapat diambil

- Berkomunikasi dengan orang-orang untuk mempromosikan pemahaman tentang pentingnya kontribusi masing-masing.
- Mempromosikan kolaborasi di seluruh organisasi.
- Memfasilitasi diskusi terbuka dan berbagi pengetahuan dan pengalaman.
- Memberdayakan orang untuk menentukan kendala untuk kinerja dan mengambil inisiatif untuk tanpa rasa takut.
- Mengenali dan mengakui kontribusi orang, belajar dan perbaikan.
- Aktifkan evaluasi diri kinerja terhadap tujuan pribadi.
- Melakukan survei untuk menilai kepuasan masyarakat, mengkomunikasikan hasil, dan mengambil tindakan yang tepat.

Prinsip Manajemen Mutu 4 - Pendekatan Proses

Pernyataan

Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren.

Alasan

Sistem manajemen mutu terdiri dari proses yang saling berkaitan. Memahami bagaimana hasil yang dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan suatu organisasi untuk mengoptimalkan sistem dan kinerjanya.



Manfaat Utama

- Peningkatan kemampuan untuk fokus usaha pada proses kunci dan peluang untuk perbaikan
- Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi melalui sistem dari proses yang selaras
- Kinerja dioptimalkan melalui manajemen proses yang efektif, efisiensi penggunaan sumber daya, dan mengurangi hambatan lintas fungsional
- Mengaktifkan organisasi untuk memberikan keyakinan kepada pihak yang berkepentingan untuk konsistensi, efektivitas dan efisiensi

Tindakan yang dapat diambil

- Tentukan tujuan dari sistem dan proses yang diperlukan untuk mencapainya.
- Menetapkan wewenang, tanggung jawab dan akuntabilitas untuk mengelola proses.
- Memahami kemampuan organisasi dan menentukan kendala sumber daya sebelum tindakan.
- Tentukan saling ketergantungan proses dan menganalisis pengaruh modifikasi proses individu pada sistem secara keseluruhan.
- Mengelola proses dan keterkaitan mereka sebagai sistem untuk mencapai sasaran mutu organisasi secara efektif dan efisien.
- Pastikan informasi yang diperlukan tersedia untuk mengoperasikan dan meningkatkan proses dan untuk memantau, menganalisis dan mengevaluasi kinerja sistem secara keseluruhan.
- Mengelola risiko yang dapat mempengaruhi output dari proses dan hasil keseluruhan dari sistem manajemen mutu.

Prinsip Manajemen Mutu 5 – Peningkatan (*Improvement*)

Pernyataan

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan.

Alasan

Perbaikan adalah penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja saat ini, untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal dan untuk menciptakan peluang baru.



Manfaat Utama

- Peningkatan kinerja proses, kemampuan organisasi dan kepuasan pelanggan
- Peningkatan fokus pada penyelidikan dan penentuan akar-masalah, diikuti oleh pencegahan dan tindakan korektif
- Peningkatan kemampuan untuk mengantisipasi dan bereaksi terhadap risiko dan peluang internal dan eksternal
- pertimbangan peningkatan baik perbaikan inkremental dan terobosan
- Peningkatan penggunaan pembelajaran untuk perbaikan
- Peningkatan *drive* untuk inovasi

Tindakan yang dapat diambil

- Mempromosikan pembentukan tujuan perbaikan di semua tingkatan organisasi.
- Mendidik dan melatih orang-orang di semua tingkatan pada bagaimana menerapkan alat dasar dan metodologi untuk mencapai tujuan perbaikan.
- Pastikan orang yang kompeten untuk berhasil mempromosikan dan proyek-proyek perbaikan menyeluruh.
- Mengembangkan dan menyebarkan proses untuk melaksanakan proyek-proyek perbaikan diseluruh organisasi.
- Telusuri, review dan audit perencanaan, pelaksanaan, penyelesaian dan hasil proyek perbaikan.
- Mengintegrasikan pertimbangan perbaikan ke dalam pengembangan baru atau perubahan barang, jasa dan proses.
- Mengenali dan mengakui perbaikan.

Prinsip Manajemen Mutu 6 - Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Pernyataan

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang lebih mungkin untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.

Alasan

Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks, dan selalu melibatkan beberapa ketidakpastian. Ini sering melibatkan beberapa jenis dan sumber input, serta interpretasi mereka, yang dapat subjektif. Hal ini penting untuk memahami hubungan sebab-akibat dan potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti dan analisis data akan mengarahkan objektivitas yang lebih besar dan keyakinan dalam pengambilan keputusan.

Manfaat Utama

- Peningkatan proses pengambilan keputusan
- Peningkatan penilaian kinerja proses dan kemampuan untuk mencapai tujuan
- Peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional
- Peningkatan kemampuan untuk meninjau, tantangan dan mengubah opini dan keputusan
- Peningkatan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas keputusan masa lalu

Tindakan yang dapat diambil

- Menentukan, mengukur dan memonitor indikator kunci untuk menunjukkan kinerja organisasi.
- Membuat semua data yang diperlukan tersedia untuk orang-orang yang relevan.
- Pastikan bahwa data dan informasi yang cukup akurat, terpercaya dan aman.
- Analisis dan mengevaluasi data dan informasi dengan metode yang tepat.
- Pastikan orang kompeten untuk menganalisis dan mengevaluasi data yang diperlukan.
- Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan bukti, seimbang dengan pengalaman dan intuisi.



Prinsip Manajemen Mutu 7 - Manajemen Hubungan

Pernyataan

Untuk sukses berkelanjutan, sebuah organisasi harus mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok.

Alasan

Pihak yang berkepentingan mempengaruhi kinerja organisasi.

Keberhasilan berkelanjutan lebih mungkin untuk dicapai ketika organisasi mengelola hubungan dengan semua pihak yang berkepentingan untuk mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerjanya. Manajemen hubungan dengan jaringan pemasok dan mitra adalah penting.



Manfaat Utama

- Peningkatan kinerja organisasi dan pihak yang berkepentingan melalui merespon peluang dan hambatan yang terkait dengan masing-masing pihak yang berkepentingan
- Pemahaman umum tujuan dan nilai-nilai di antara pihak yang berkepentingan
- Peningkatan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi pihak yang tertarik dengan berbagi sumber daya dan kompetensi dan mengelola risiko-kualitas yang berhubungan
- Sebuah rantai pasokan yang dikelola dengan baik yang menyediakan aliran stabil barang dan jasa

Tindakan yang dapat diambil

- Tentukan pihak yang berkepentingan terkait (seperti pemasok, mitra, pelanggan, investor, karyawan, dan masyarakat secara keseluruhan) dan hubungan mereka dengan organisasi.
- Menentukan dan memprioritaskan hubungan pihak yang berkepentingan yang perlu dikelola.
- Membangun hubungan yang menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang.
- Mengumpulkan dan berbagi informasi, keahlian dan sumber daya dengan pihak terkait yang berkepentingan.
- Mengukur kinerja dan memberikan umpan balik kinerja untuk pihak yang berkepentingan, yang sesuai, untuk meningkatkan inisiatif perbaikan.
- Membangun pengembangan dan peningkatan kegiatan kolaboratif dengan para pemasok, mitra dan pihak berkepentingan lainnya.
- Mendorong dan mengakui perbaikan dan prestasi oleh pemasok dan mitra.

Sumber: pub100080.pdf (iso.org)