



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI LATIHAN KERJA DENGAN METODE TQM
(TOTAL QUALITY MANAGEMENT) MELALUI ISO 9001:2008**

TESIS

**HENRY MUJANTO
0806422510**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM PASCA SARJANA - TEKNIK INDUSTRI
DEPOK**

JUNI 2010

HALAMAN PERTANYAAN ORSINILITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Henry Mujianto

NPM : 0806422510

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Juni 2010

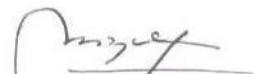
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Henry Mujianto
NPM : 0806422510
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tesis : Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja Dengan Metode TQM (Total Quality Management)
Melalui ISO 9001:2008

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir.Amar Rachman,M.EIM

()

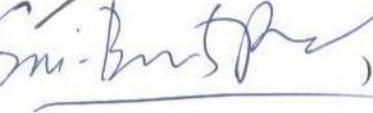
Pembimbing : Ir.Fauzia Dianawati,M.Si

()

Pengaji : Prof.Dr.Ir.Yanuar,M.Eng,M.Sc

()

Pengaji : Ir.Sri Bintang Pamungkas,M.SISE,Ph.D

()

Pengaji : Ir.M. Dachyar,M.Sc

()

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 28 Juni 2010

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

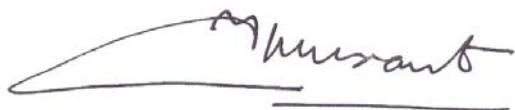
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini untuk mencapai gelar Magister Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan pembimbing dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Ir. Amar Rachman,M.EIM dan Ir. Fauzia Dianawati,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini,
- (2) Prof.Dr.Ir. Teuku Yuri M.Zagloel,M.Eng.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia,
- (3) Seluruh dosen, dosen penguji dan karyawan di lingkungan Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia,
- (4) Pihak BBPLKLN, Pimpinan dan rekan – rekan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan,
- (5) Orang tua, isteri, adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan material,
- (6) Rekan – rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia, khususnya angkatan tahun 2008,
- (7) Sahabat dan teman – teman seperjuangan, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 25 Juni 2010

Penulis



Henry Mujianto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Henry Mujianto
NPM : 0806422510
Program Studi : Teknik Industri
Departemen : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tesis

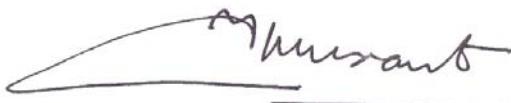
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja Dengan Metode
TQM (Total Quality Management) Melalui ISO 9001:2008**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 25 Juni 2010
Yang menyatakan



(Henry Mujianto)

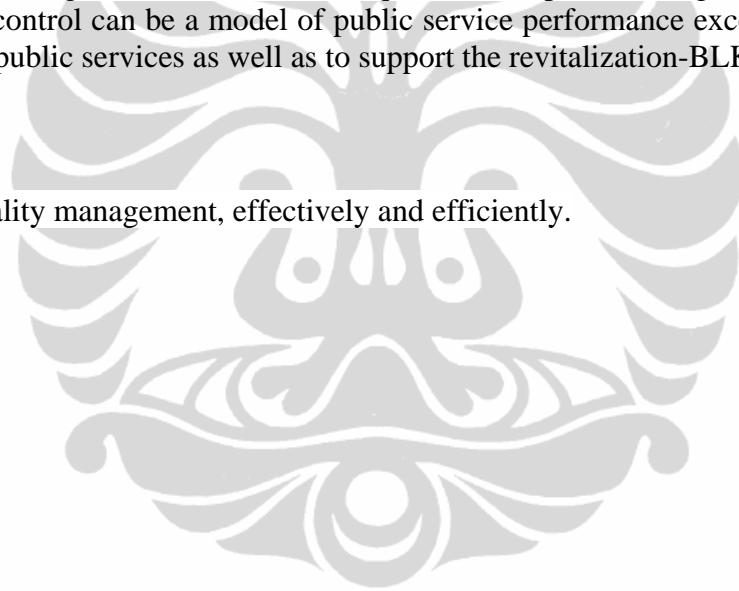
ABSTRACT

Nama : Henry Mujianto
Program Studi : Industrial Engineering
Judul : Public Service Performance In Vocational Training Center
Using TQM (Total Quality Management) Through ISO 9001:2008

In global competition, so the organization can flourish. Organizations must be able to produce products and services with better quality. In units of government organizations, to achieve that goal is needed for quality improvement in all aspects related to such services so as to enhance public confidence. Therefore we need the overall quality control (Total Quality Management). Organizing a new paradigm of governance that needs to be done effectively and efficiently. For that the government organizations like the Vocational Training Center in implementing Total Quality Management through ISO 9001:2008 requires a step - the right step. With a comprehensive quality control can be a model of public service performance excellence and can provide the standard of public services as well as to support the revitalization-BLK management

Key Words :

Public Service, total quality management, effectively and efficiently.



ABSTRAK

Nama : Henry Mujianto
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja
Dengan Metode TQM (Total Quality Management) Melalui
ISO 9001:2008

Dalam persaingan global, agar organisasi dapat berkembang. Organisasi harus mampu menghasilkan produk dan pelayanan dengan mutu yang lebih baik. Dalam unit organisasi pemerintah, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik. Oleh karena itu diperlukan adanya pengendalian mutu secara menyeluruh (*Total Quality Management*). Paradigma baru penyelenggaraan tata pemerintahan yang efektif dan efisien perlu dilakukan. Untuk itu organisasi pemerintah seperti Balai Latihan Kerja dalam menerapkan *Total Quality Management* melalui ISO 9001:2008 memerlukan langkah – langkah yang tepat. Dengan pengendalian mutu secara menyeluruh dapat menjadi model kinerja pelayanan publik yang prima dan dapat memberikan standar pelayanan publik sekaligus dapat menunjang revitalisasi - manajemen pengelolaan BLK.

Kata Kunci :

Pelayanan publik, pengendalian mutu secara menyeluruh, efektif dan efisien.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS -----	ii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH -----	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS -----	v
ABSTRAK -----	vi
DAFTAR ISI -----	vii
DAFTAR TABEL -----	x
DAFTAR GAMBAR -----	xi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xii
1. PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah -----	3
1.3 Perumusan Permasalahan-----	3
1.4 Tujuan Penelitian -----	4
1.5 Ruang Lingkup Masalah -----	4
1.6 Metodologi Penelitian -----	4
1.7 Sistematika Penulisan -----	6
2. TINJAUAN PUSTAKA -----	7
2.1. Pelayanan Publik -----	7
2.1.1. Definisi Pelayanan Publik -----	7
2.1.2. Ruang Lingkup -----	8
2.2. Standar Pelayanan Publik -----	10
2.2.1. Prinsip – Prinsip Dasar -----	10
2.2.2. Kualitas Pelayanan -----	12
2.3. Permasalahan Pelayanan Publik -----	12
2.3.1. Penyelenggaraan -----	12
2.3.2. Sumber Daya Manusia -----	13
2.3.3. Kelembagaan -----	13
2.4. Penilaian Kinerja dan Pemecahan Masalah Organisasi Publik -----	14
2.4.1. Penilaian Kinerja -----	14

2.4.2. Pemecahan Masalah -----	17
2.5. Manajemen Mutu -----	19
2.5.1. Perkembangan Manajemen Mutu -----	19
2.5.2. Parameter dan Dimensi Mutu -----	22
2.5.3. Mempertahankan dan Meningkatkan Mutu -----	23
2.6. Total Quality Management -----	24
2.6.1. Elemen Pendukung Dalam Total Quality Management -----	24
2.6.2. Penerapan Total Quality Management -----	27
2.6.3. Model Total Quality Management -----	29
2.7. Implementasi Total Quality Management -----	32
2.7.1. Tahapan Implementasi -----	32
2.7.1. Faktor (Kritis) Keberhasilan dan Kegagalan Implementasi -----	33
2.8. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 -----	38
2.8.1. Umum -----	39
2.8.2. Pendekatan Proses -----	39
2.8.3. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu -----	41
2.8.3.1.Ruang Lingkup -----	41
2.8.3.2.Penerapan -----	41
2.8.3.3.Persyaratan Umum -----	41
2.8.3.4.Persyaratan dokumentasi -----	42
2.8.3.5.Penerapan SMM Dalam Referensi Jurnal -----	42
3. PENGUMPULAN DATA -----	43
3.1. Perkembangan Balai Latihan Kerja -----	43
3.1.1. Pengantar Balai Latihan Kerja -----	43
3.1.2. Balai Latihan Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat -----	44
3.2. Perkembangan BBPLKLN -----	46
3.3. Visi dan Misi BBPLKLN -----	47
3.4. Sarana dan Prasarana BBPLKLN -----	48
3.5. Lingkup Layanan BBPLKLN -----	49
3.6. Penilaian Awal SMM BBPLKLN -----	52
3.6.1. Tabulasi Penilaian -----	52
3.6.2. Nilai Performansi Elemen – Elemen ISO 9001:2008 -----	60

3.7. Data Pengelolaan Mutu BBPLKLN -----	61
3.7.1. Sasaran Mutu / Rencana Kerja 2010 -----	61
3.7.2. Sistem Manajemen Mutu -----	62
3.8. Identifikasi Kendala – Kendala Pencapaian ISO 9001:2008 -----	66
4. PENERAPAN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)	
MELALUI PENCAPAIAAN ISO 9001:2008 DI BBPLKLN -----	68
4.1. Analisa dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu BBPLKLN -----	68
4.1.1. Evaluasi Kondisi Sistem Manajemen Mutu BBPLKLN -----	68
4.1.2. Pembobotan Terhadap Kondisi Sistem Manajemen Mutu BBPLKLN ---	70
4.2. Langkah-langkah Penerapan ISO 9001 : 2008 Untuk Pencapaian TQM -----	81
4.2.1. Penilaian Awal (<i>Assessment</i>) -----	81
4.2.2. Perencanaan (Planning) -----	83
4.2.3. Implementasi -----	84
4.2.4. Audit -----	87
4.3. Langkah-Langkap Dalam Meminimalisasi Kendala TQM-----	87
4.4. Strategi Pelaksanaan Manajemen Mutu -----	90
4.5. Pencapaian Perbaikan SMM BBPLKLN -----	92
4.5.1. Pencapaian Perbaikan Fungsi dan Pelayanan -----	92
4.5.2. Pencapaian Perbaikan Keluhan Pelanggan -----	97
4.6. Analisa Pencapaian Perbaikan -----	106
5. KESIMPULAN DAN SASARAN -----	107
5.1. Kesimpulan -----	107
5.2. Saran -----	108
DAFTAR REFERENSI -----	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Keterkaitan Masalah -----	3
Gambar 1.2. Diagram Metodologi Penelitian -----	5
Gambar 2.1. Partisipasi Dalam Pelayanan Publik -----	9
Gambar 2.2. Langkah Penyusunan Standar Pelayanan -----	17
Gambar 2.3. Manajemen Mutu -----	24
Gambar 2.4. Model TQM -----	29
Gambar 2.5. Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses -----	40
Gambar 4.1. Cause and Effect Diagram -----	68
Gambar 4.2. Diagram Batang Nilai Daftar Periksa SMM-2009 -----	78
Gambar 4.3. Diagram Pareto Nilai Daftar Periksa SMM-2009 -----	78
Gambar 4.4. Diagram Batang Nilai Daftar Periksa SMM 2010 -----	79
Gambar 4.5. Diagram Pareto Nilai Daftar Periksa SMM-2010 -----	80
Gambar 4.6. Diagram Batang Nilai Daftar Periksa SMM 2010 -----	80
Gambar 4.7. Langkah-langkah Penerapan TQM -----	82
Gambar 4.8. Grafik Batang Perbandingan Data Pelayanan Administrasi Keuangan -----	95
Gambar 4.9. Grafik Batang Perbandingan Waktu Pelayanan Administrasi Kepegawaian -----	96
Gambar 4.10. Grafik Batang Perbandingan Waktu Pelaksanaan Pelatihan -----	97
Gambar 4.11. Grafik Data Responden 2009-----	98
Gambar 4.12. Grafik Data Responden 2010 -----	98
Gambar 4.13. Diagram Batang Perbandingan Aspek Umum dan Kurikulum -----	102
Gambar 4.14. Diagram Batang Perbandingan Aspek Sarana Prasarana – Kantin & Kelas- -----	103
Gambar 4.15. Diagram Batang Perbandingan Aspek Sarana Prasarana – Asrama -----	104
Gambar 4.16. Diagram Batang Perbandingan Aspek Sarana Prasarana – Perpustakaan & Sarana Sosial -----	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Faktor-Faktor Kunci dalam Implementasi Kualitas -----	38
Tabel 3.1. Tabulasi Penilaian -----	53
Tabel 3.2. Nilai Performansi Elemen ISO 9001 : 2008 -----	61
Tabel 3.3. Sasaran Mutu dan Rencana Kerja 2010 -----	61
Tabel 3.4. Daftar Temuan Pre Assesment ISO 9001:2008 -----	62
Tabel 3.5. Daftar Temuan Sertifikasi ISO 9001:2008 -----	64
Tabel 3.6. Rekapitulasi Surveillance Report -----	66
Tabel 4.1. Pembobotan Terhadap Kondisi Sistem Manajemen Mutu di BBPLKLN -----	71
Tabel 4.2. Persentase Prinsip Manajemen Mutu – 2009 -----	77
Tabel 4.3. Persentase Prinsip Manajemen Mutu – 2010 -----	79
Tabel 4.4. Langkah - Langkah TQM Dalam Meminimalisasi Kendala -----	89
Tabel 4.5. Data Pelayanan Tahun 2008 -----	93
Tabel 4.6. Data Pelayanan Tahun 2009 -----	93
Tabel 4.7. Data Pelayanan Tahun 2010 -----	94
Tabel 4.8. Rekap Data Pelayanan -----	94
Tabel 4.9. Data Responden Tahun 2009 -----	97
Tabel 4.10. Data Responden Tahun 2010 -----	98
Tabel 4.11. Hasil Penilaian Peserta Tahun 2009 -----	99
Tabel 4.12. Hasil Penilaian Peserta Tahun 2010 -----	100
Tabel 4.13. Rekap Hasil Penilaian Peserta -----	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Kemenakertrans RI -----	109
Lampiran 2. Struktur Organisasi BBPLKLN -----	110
Lampiran 3. Hubungan Antara 8 Prinsip Manajemen Mutu Dengan ISO 9001:2008 -----	111
Lampiran 4. Quationair Pembobotan Daftar Nilai Periksa SMM BBPLKLN -----	112
Lampiran 5. Quationair Pembobotan Daftar Nilai Periksa 8 Prinsip Manajemen Mutu Dengan TQM -----	118
Lampiran 6. Kepuasan Pelayanan Publik -----	124
Lampiran 7. Diagram Sebab Akibat ISO 9001:2008 -----	128

