IMPLEMENTASI TQS

DALAM UPAYA PENINGKATAN ORGANISASI PUBLIK

Oleh : Dimas Eko Cahyono

Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Agama Islam

Universitas Nurul Jadid (UNUJA)

E-mail : samsamid38@gmail.com

Abstrak

Total Quality Service (TQS) adalah suatu konsep usaha yang memiliki awal dan akhir, serta dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sasaran kualitas yang detail dengan berupaya mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) yang meliputi keterampilan ,faslitas,kerja sama tim,modal dan teknik dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Tujuannya sebagai upaya memberikan layanan yang terbaik yang dapat diwujudkan melalui kemampuan,sikap,penampilan,perhatian, tindakan dan tanggung jawab secara berkesinambungan dalam peningkatan organisasi publik.

Pendahuluan

Akhir-akhir ini di Negara Indonesia pelayanan di organisasi publik yang mana pada umumnya dan tidak disangka lagi masih menurun serta jauh berada dibawah harapan masyarakat Indonesia. Selain itu, kualitas pelayanan harus di mengerti sebagai salah satu kunci dalam rangka persiapan menghadapi era pasar global di masa akan mendatang yang sudah diambang pintu. Sebuah organisasi yang berhasil dan terus konsisten serta eksis ialah mereka yang mampu menyerap semua aspirasi masyarakat yang di layaninya sebagai sumber inovasi yang mampu bersaing dengan Negara-negara yang lain.

Dalam segi pemerintahan, persaingan menjadi hal mutlak Antara satu lembaga dengan lembaga lainnya, persaingan ini dalam rangka mempertahankan kontribusi mereka dalam kehidupan di era global ini.

Masalah mendasar juga perlu mendapatkan perhatian penuh adalah bagaimana mampu membangun serta mengembangkan budaya quality service dikalangan para service provider utamanya terhadap birokrasi pemerintah. Hal ini sangat penting dan krusial mengingat selama ini image yang berkembang terhadap pelayanan birokrasi pemerintah cenderung masih kurang memuaskan dan menguntungkan. Pelayanan yang baik harus dilakukan secara berkesinambungan,

Sering banyak terjadi kejanggalan yang pada intinya menyudutkan birokrasi pemerintah karena masih di anggap belum memuaskan dalam segi pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu ujung tombak dalam pemberian pelayanan publik pada setiap organisasi salah satunya ialah bagian front office atau resepsionis dimana melalui mereka kesan atau respon publik atau pelanggan sudah mulai terbentuk. Untuk itu dalam rangka penciptaan budaya kualitas melalui pelayanan prima dan layak sudah harus dimulai dari petugas front office tersebut.

A. Implementasi TQS

Dalam penerapan terhadap pelayanan terhadap public serta tujuan yang sesuai dengan keinginan implementasi TQS dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :¹

- Meningkatnya indeks kepuasan kualitas (Quality Satisfaction Index) yang diukur dengan ukuran apapun.
- Meningkatnya produktivitas dan efisiensi kerja.
- Meningkatnya laba.
- Meningkatnya pangan pasar.
- Meningkatnya moral dan semangat karyawan.
- Meningkatnya kepuasan pelanggan.

¹ A cross functional perspective, John Wely & sons, 1996

B. Pendekatan TQS

Merupakan teknik implementasi TQS, salah satunya adalah dapat digunakan melalui pendekatan ISO 9000 dimana standar ISO memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen sistem kualitas yang lengkap, serta standarisasi kualitas di seluruh dunia. ISO 9000 merupakan pedoman untuk mengelola kualitas dan standard kualitas yang di tumbuh kembangkan oleh International Organization for Standarization.

kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Konsep kualitas tersebut bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi barang atau jasa yang dibutuhkan yaitu persepsi konsumen, produk, proses.

Sangatlah penting bahwa penciptaan peayanan yang sangat memuaskan dan prima bagi masyarakat atau pelanggan sangat membutuhkan keterlibatan serta adanya komitmen yang perlu dibangun bersama dengan semua pihak. Secara detail Total Quality Service berfokus kepada 5 aspek utama, yaitu:²

1. Fokus pada pelanggan
2. Keterlibatan total semua karyawan dan manajemen
3. Sistem pengukuran proses dan hasil kerja
4. Dukungan sistematis dari manajemen

C. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peran pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada public yang bersifat penting/urgen di bandingkan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta kepada masyarakat. Seperti contoh yang paling urgen adalah bentuk pelayana kepada publik. Disisi lain sifat dari pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah terhadap masyarakat tidak didasarkan atas perhitungan melainkan lebih pada rasa pengabdian kepada masyarakat umum demi terciptanya masyarakat yang sejahtera.

² Brown, 1992; Stamatis, 1996 dalam Tjiptono,F,1997

Selain itu menurut pendapat beberapa ahli perlu beberapa hal yang dilakukan dalam organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas serta mencapai tujuan yang diinginkan berikut ini :³

- Meningkatkan giat program pendidikan dan perbaikan diri bagi setiap orang

Sudah dipahami secara bersama bahwa di dalam kehidupan ini tidak ada yang tidak berubah kecuali perubahan itu sendiri. Inovasi yang dipandang menjadi tidak ketinggalan jaman lagi. Oleh krena itu, deming sangatlah penting dalam penekanan pendidikan dn pelatihan dalam memabantu setiap individu dan oraganisasi untuk belajar proses pekerjaan .

- Mengehentikan praktek menghargai bisnis semata-mata atas dasar harga atau keuntungan.

Sangatlah penting adanya sebuah komitmen yang sangat kuat dalam urusan publik serta pelayanan yang tidak didasarkan pada untung-rugi. Dan juga perlu ada rasa saling percaya yang didasari oleh misi pengabdian kepada masyarakat dengan mengutamakan terciptanya kesejahteraan sosial.

- Perbaikan dan evaluasi secara konsisten terhadap perencanaan, operasi, dan pelayanan.

Titik fokus dalam hal ini terletak kepada pengurangan pengerjaan ulang, peningkatan kualitas, peningkatan posisi persaingan, dan lain sebagainya. jika demikian maka tanggung jawab penyempurnaa kulaitas berada di atas pundak semua orang dalam organisasi tersebut.

- Menghilangkan rasa takut dan gugup.

Adanya rasa takut serta gugup ini dapat menimbulkan beberapa persoalan seperti gangguan fisik, menurunnya semangat kerja, produktivitas yang menurun dan jauh dari harapan, dan terhambatnya komunkasi. Semua ini menyebabkan para karyawan tidak dapat menyeimbangkan Antara kapasitas dan kapabilitas.

- Meniadakan slogan, desakan dan target bagi tenaga kerja.

Kondisi seperti ini bisa menyebabkan para karyawan tertekan dan frustrasi. Mereka lebih terfokus pada upaya pencapaian target kuantitatif ketimbang peningkatan kualitas dan produktivitas. Hal ini bisa menyebabkan penyimpangan perilaku, dimana karyawan akan melakukan segala macam cara tanpa memperhatikan prosesnya dengan baik dan benar.

³ W. Edward Deming 1988

D. Hambatan Penerapan TQS

Meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan tidak semudah usaha meningkatkan kualitas produk, karena karakteristiknya unik. Peningkatan kualitas jasa juga akan berdampak menyeluruh terhadap organisasi, ada beberapa langkah yang harus dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa yang ditawarkan antara lain:⁴

- Mengidentifikasi penentu utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain dengan melakukan riset pelanggan yang kemudian disusul dengan memperkirakan penilaian terhadap perusahaan dan pesaingnya berdasar faktor penentu tersebut.

- Mengelola harapan pelanggan

Dalam hal ini yang sangat penting perlu diperhatikan adalah jangan terlalu banyak atau muluk-muluk dalam memberikan janji sehingga jika memang pada nantinya tidak terpenuhi pelanggan akan kecewa. Oleh karena itu sebuah organisasi harus mampu membrikan lebih dari apa yang di janjikan.

- Mengelola kualitas jasa

Perilaku seseorang yang memberikan jasa bagi pelanggan tidak terlepas dari kualitas suatu jasa seperti contoh : keramahan, kesopanan, kecermatan, dan lain-lain. Hal ini tidak terlepas dari karakteristik kualitas sebuah jasa.

- Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas dalam konteks ini ialah meliputi Filosofi, nilai, norma, prosedur dan sebagainya yang akan mampu meningkatkan kualitas sebuah

⁴ Hardjosoedarmo, Soewarso. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2002.

organisasi publik. Oleh karenanya agar kualitas itu tercipta perlu adanya dorongan dan komitmen kuat dari seluruh anggota organisasi.

E. Penutup

Pada masa yang kompetitif ini akibat globalisasi ini, sector pelayanan atau jasa merupakan tulang punggung dan factor yang sangat dominan terhadap kesuksesan perusahaan. Service Quality benar-benar menjadi tuntutan sekaligus tantangan bagi setiap organisasi pemerintah maupun swasta. Tantangan ini memberikan hal yang baik yang telah dikau dan berlomba-lomba untuk di perjuangkan sebagai kunci sustained competitive advantage bagi setiap organisasi. Pelanggan atau konsumen memberikan pengaruh terhadap kualitas jasa sehingga suara konsumen dijadikan sebagai sumber evaluasi dan inspirasi perusahaan untuk mengembangkan excellent services dan mencegah terjadinya kesenjangan yang menjadi penyebab kegagalan pelayanan. Kualitas pelayanan sangatlah relative dan subyektif, maka tugas utamanya adalah membentuk pengalaman masyarakat atau konsumen bisa memuaskan. Hal ini bisa terwujud melalui konsep Total Quality Service (TQM) dimana keterlibatan dan komitmen seluruh anggota organisasi menjadi keberhasilan dan kesuksesan.oleh karena itu dari inilah citra sebuah organisasi akan terbentuk secara positif dan selalu menjaga kepuasan konsumen ataupun masyarakat .

DAFTAR PUSTAKA

Hardjosoedarmo, Soewarso. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
Yogyakarta, 2002.

A cross functional perspective, John Wiley & Sons, 1996

Brown, 1992; Stamatis, 1996 dalam Tjiptono, F, 1997

W. Edward Deming 1988