

BUDAYA MUTU ?

1. standar produk atau jasa

- sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to spesification*
- sesuai dengan penggunaan atau tujuan, atau *fitness for purpose or use*
- produk tanpa cacat atau *Zero deffect*
- sekali benar dan seterusnya atau *right first time, every time.*

2. standar untuk pelanggan

- kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*
- melebihi harapan pelanggan atau *Exceeding customer expectation*
- setia kepada pelanggan atau *delighting the customer*



sistem kualitas berorientasi pada kepuasan pelanggan

sistem kualitas modern mengutamakan adanya partisipasi aktif manajemen puncak (*top management*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus

sistem kualitas modern memerlukan adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik terhadap kualitas

sistem kualitas modern mencegah terjadinya kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja

Sistem kualitas modern ditandai oleh adanya falsafah yang memandang bahwa kualitas sebagai “cara hidup” (*way of life*).

LEARNING ORGANIZATION

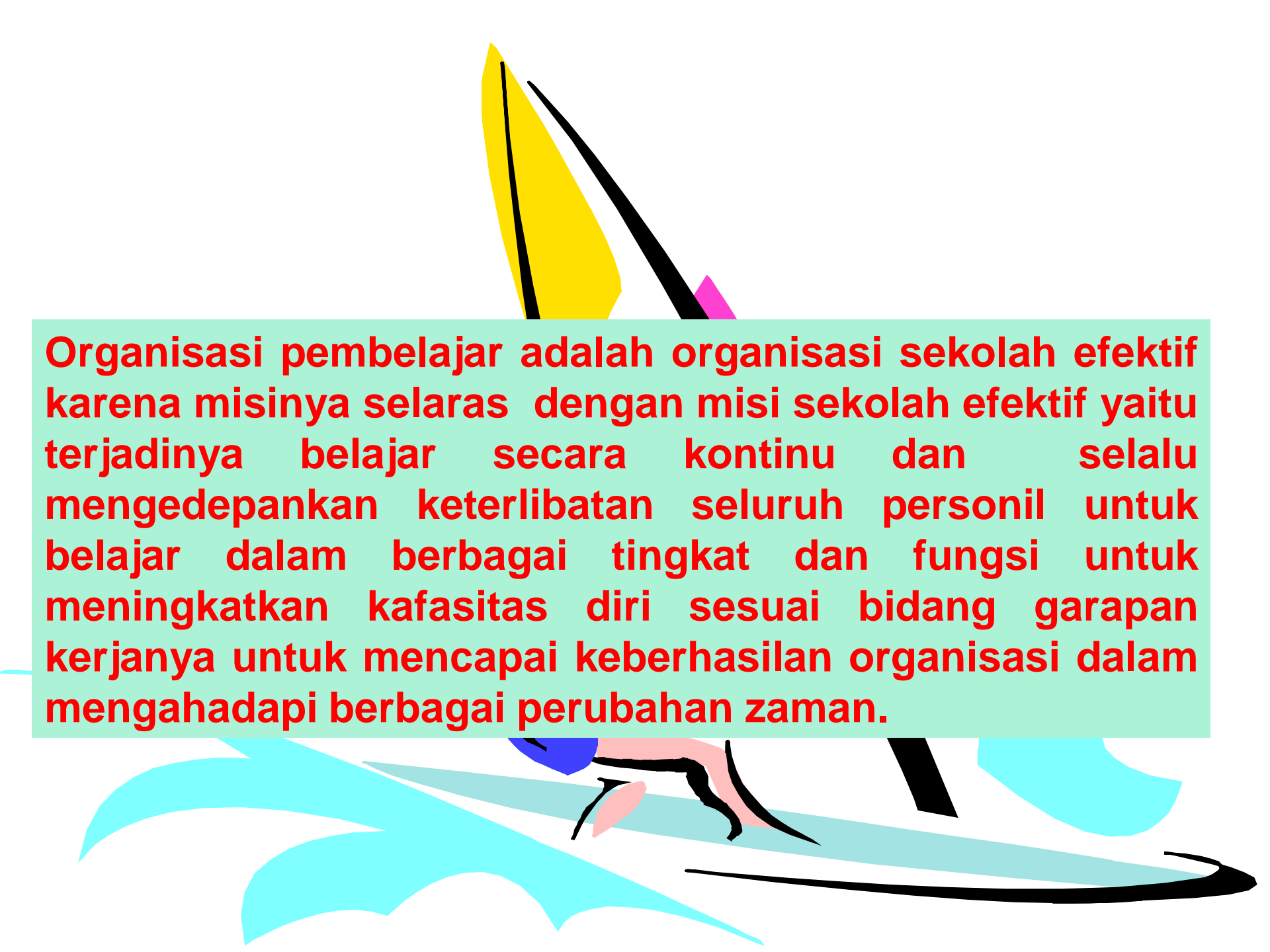
Organisasi pembelajar adalah organisasi dimana terdapat kebiasaan belajar baik pada tingkat individu, kelompok atau sistem secara keseluruhan untuk mengadakan transformasi secara terus menerus dengan tujuan untuk memuaskan stakeholders

Organisasi pembelajar adalah organisasi dimana anggota-anggotanya secara terus menerus meningkatkan kapasitasnya untuk menciptakan pola berpikir baru dengan membiarkan berkembangnya aspirasi kreatif dan dimana orang terus menerus berupaya belajar bersama.

Organisasi pembelajar adalah organisasi yang memberikan fasilitas belajar bagi anggota-anggotanya dan melakukan perubahan-perubahan secara terus menerus sebagai respons atas kebutuhan, harapan dan aspirasi dari orang-orang baik yang ada di dalam maupun di luar organisasi yang selalu berubah.

Asumsi LO

- Dengan meningkatnya pengetahuan, diharapkan dapat mengembangkan tindakan baru yang inovatif.
- Diusulkannya untuk berbagi dalam berpikir
- Dimilikinya sikap mental proaktif untuk merubah dirinya sendiri terhadap tuntutan lingkungan



Organisasi pembelajar adalah organisasi sekolah efektif karena misinya selaras dengan misi sekolah efektif yaitu terjadinya belajar secara kontinu dan selalu mengedepankan keterlibatan seluruh personil untuk belajar dalam berbagai tingkat dan fungsi untuk meningkatkan kapasitas diri sesuai bidang garapan kerjanya untuk mencapai keberhasilan organisasi dalam menghadapi berbagai perubahan zaman.

Pendekatan LO

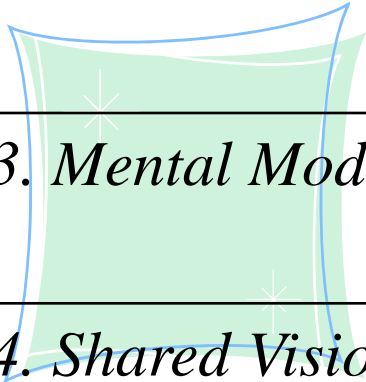
1. System Thinking

2. Personal Mastery

3. Mental Models

4. Shared Vision

5. Team Learning



Karakteristik *Learning Organization*

- meningkatkan kepercayaan individu dalam rangka menyampaikan atau mempresentasikan ide atau gagasan
- menyakinkan suatu gagasan pencapaian tujuan
- pemberdayaan manajemen stres dan pemecahan masalah yang dihadapi
- kecakapan dalam pengambilan keputusan
- kemampuan menyelesaikan tugas secara spesifik
- keterbukaan dalam kreativitas, tidak ortodok dalam memecahkan masalah
- peningkatan kemampuan berpengetahuan
- mempunyai sensitivitas dalam mengamati kebutuhan dalam organisasi
- kekuatan untuk mengembangkan kekuatan politik organisasi
- meningkatkan kepercayaan dalam perencanaan karier
- memberdayakan pencapaian tujuan dan keterampilan mengatur waktu
- mengembangkan kelompok kerja dan keterampilan menegosiasi
- meningkatkan kualitas kepemimpinan
- meningkatkan motivasi kerja
- penilaian personil