

Penerapan sistem manajemen mutu terpadu di PT Prodia

Effi Setiawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461441&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Pada jaman sekarang ini perkembangan ilmu, teknologi dan komunikasi mengakibatkan aspek kualitas sangat dituntut oleh konsumen pemakai barang ataupun jasa. Demikian pula bagi pemakai jasa laboratorium klinik sebagai sarana penunjang diagnosa dokter, aspek mutu pemeriksaan merupakan hal yang utama. Oleh karena itu strategi P.T. Prodia, suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang laboratorium klinik, untuk menerapkan TQM dalam operasionalnya merupakan faktor kunci sukses yang sangat sulit disaingi oleh kompetitor. Di dalam TQM, kualitas telah menjadi komitmen mulai dari manajemen puncak sampai tingkat bawah dan sudah menjadi budaya perusahaan (corporate culture).

Salah satu pendekatan TQM dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal. Dalam karya akhir ini dibuat kuesioner yang disebarakan kepada kedua jenis pelanggan tersebut. Hasil kuesioner membuktikan bahwa P.T. Prodia telah berhasil menciptakan brand image kepada konsumen tentang mutu yang dapat dipercaya, serta sikap mental/perilaku karyawan yang berorientasi pada mutu dan pelayanan. Kekuatan Prodia dalam menanamkan mutu di segala bidang merupakan suatu strategi yang menciptakan keunggulan bersaing yang tidak mudah disaingi oleh laboratorium klinik lain.

Dumulai dari pemilihan metoda pemeriksaan yang mempunyai spesifisitas dan sensitivitas yang terbaik, peralatan yang canggih dan mutakhir, pendidikan dan pelatihan karyawan secara berkesinambungan, sampai program-program pengendalian mutu baik intra-laboratorium di masing-masing cabang dan cabang pembantu, maupun ekstra laboratorium seperti PNPCLK (Program Nasional Pemantapan Kualitas Laboratorium Klinik) yang dikelola oleh Departemen Kesehatan dan pada College of American Pathologist surveys (CAPS) di USA, Quality Control services (QCS) di Jerman, maupun sebagai corresponding members dari National Commitee for Clinical Laboratory Standard (NCCLS) di Amerika. Melalui program-program pengendalian mutu yang dikelola secara terpadu tersebut serta sikap mental para para karyawannya, Laboratorium Klinik Prodia dapat memberikan hasil pemeriksaan yang dapat diandalkan bagi para dokter.