

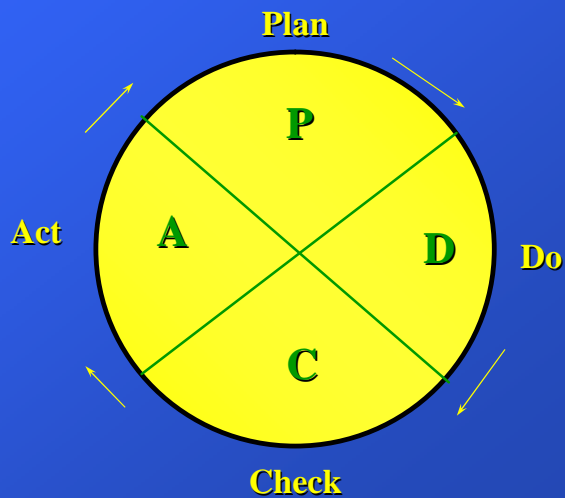
PROSES PEMECAHAN MASALAH DAN PERBAIKAN MUTU

SUATU PROSES SIRKULER

Disajikan oleh
MARGONO SLAMET
Institut Pertanian Bogor

1

PROSES PEMECAHAN MASALAH ATAU PROSES PERBAIKAN MUTU



RINCIAN PROSES PERBAIKAN

PLAN = BUAT RENCANA



1. Pilih masalah atau proses yang akan dipecahkan atau diperbaiki lebih dahulu, dan jelaskan adanya kesempatan untuk memperbaikinya ----> SWOT Analysis.

SWOT:

- Strength * Weakness
- Opportunity * Threat

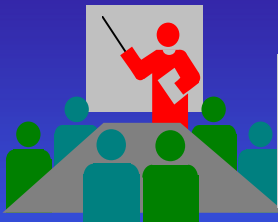
2. Uraikan proses yang berlaku, berkenaan dengan hal tersebut di atas.

3. Uraikan semua hal yang menjadi penyebab timbulnya masalah atau mutu yang tak memuaskan sesuai dengan akar permasalahannya

4. Kembangkan cara pemecahan masalah atau perbaikan yang efektif dan dapat dilaksanakan.

3

DO = KERJAKAN, LAKSANAKAN



5. Laksanakan pemecahan masalah atau laksanakan perubahan proses sesuai yang direncanakan.

(Dilaksanakan sebagai UJI COBA)

CHECK = EVALUASI



6. Tinjau dan evaluasi hasil dari perubahan proses. Kalau masih kurang baik mutunya, adakan perbaikan lagi sampai mutunya sesuai dengan yang kita harapkan.

ACT = TINDAK LANJUTI



7. Tarik pelajaran dari perubahan dan hasilnya; gunakan proses yang sudah baik hasilnya itu sebagai prosedur standar.

5

Penjelasan lebih lanjut dan contohnya

PLAN = BUAT RENCANA

YANG MELAKUKAN : Tim Pimpinan, Kelompok Kerja, Panitia Khusus, atau Tim Perbaikan.
Setiap anggota Tim/Panitia harus menyiapkan diri untuk berpartisipasi dalam pembuatan rencana.



LANGKAH 1 :

Pilih masalah atau proses yang akan lebih dahulu dipecahkan / diperbaiki, dan uraikan faktor-faktor yang memungkinkan dipecahkannya masalah itu atau yang memungkinkan dilakukannya perbaikan proses.

6

Proses pelaksanaan Langkah 1 :

- a. Identifikasi hal-hal yang merugikan reputasi PT.
- b. Bentuk dan dukung Tim perbaikan mutu yang tepat.
- c. Tinjau data yang berkaitan dengan masalah/isu di atas.
- d. Batasi permasalahannya hingga terfokus pada intinya.
- e. Rumuskan maksud dan tujuan usaha perbaikan atau usaha pemecahan masalah yang akan dilakukan.

Cara dan Alat yang biasa dipakai :

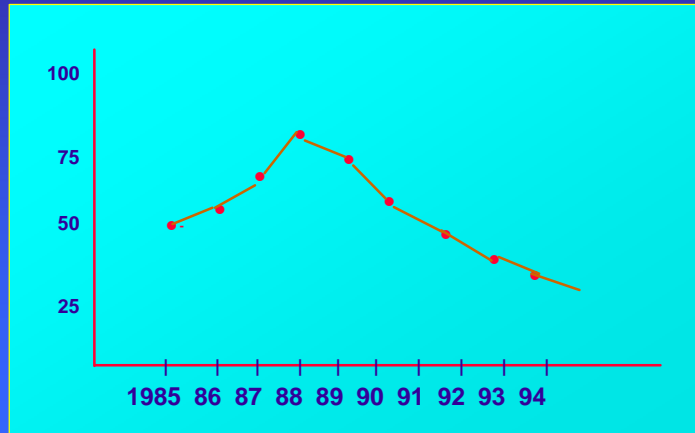
- Curah pendapat (brainstorming)
- Checksheet
- Interrelationship Diagram
- Prioritization Maices
- Radar Chart
- * Control Chart
- * Affinity Diagram
- * Histogram
- * Pareto Chart
- * Process Capability
- * Run Chart.

Contoh :

Situasi : Di Fakultas A dari Universitas X terjadi keresahan karena sebagian besar mahasiswa harus menempuh pendidikan lebih dari 4 tahun dan banyak yang belum siap pula pada batas waktu yang ditentukan oleh Universitas, yaitu 7 tahun. Akibat dari kenyataan yang sudah berlangsung bertahun-tahun ini akhirnya hanya sedikit mahasiswa yang berminat masuk ke Fakultas A itu.

Data yang bisa menjelaskan situasi tersebut perlu di-himpun dan disajikan secara jelas.

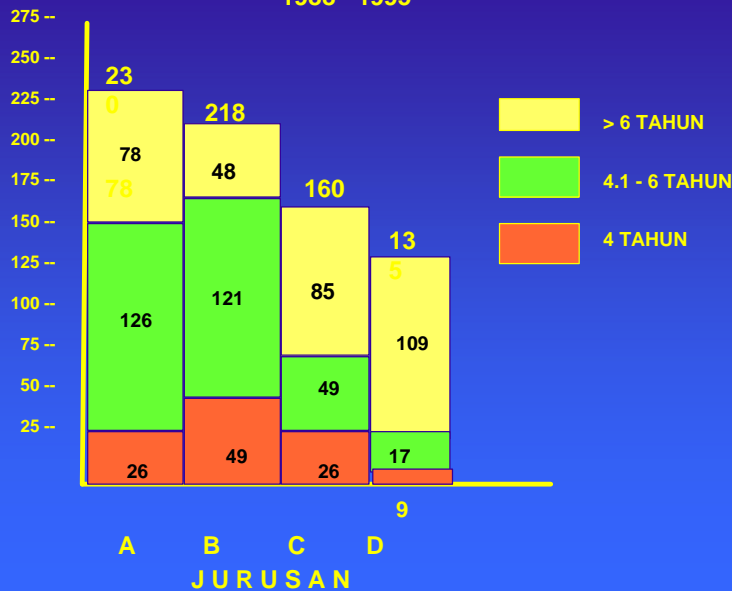
Run Chart : Jumlah Mahasiswa baru di Fak. A



Pareto Chart : KELUHAN MAHASISWA



PARETO CHART :
Lama Studi Mahasiswa Per Jurusan di Fak. A
1988 - 1995



Dari data-data tersebut tadi ditariklah kesimpulan :
MASALAH APA YANG SEBENARNYA DIHADAPI OLEH FAKULTAS A INI.

MASALAH : Jumlah mahasiswa menurun karena waktu studi di Fakultas A sangat panjang, dan ini disebabkan oleh beban yang terlalu berat pada skripsi dan terlalu banyaknya mata kuliah. Dalam hal ini Jurusan D dan C yang paling perlu mendapat perhatian.

Sesudah mengetahui secara lebih spesifik apa yang menjadi masalah, dan timbul keinginan untuk memperbaiki keadaan dengan memecahkan masalah yang ada itu, perlu dirumuskan tujuan yang ingin dicapai dengan usaha perbaikan itu.

TUJUAN : Kurangi jumlah mahasiswa yang masa studinya lebih dari 4 tahun.

LANGKAH 2 :

Uraikan proses yang terjadi pada saat ini yang meliputi pendidikan mahasiswa mulai dari masuk sampai wisuda,

- Pilihlah proses yang relevan atau sebagian dari proses yang berkaitan dengan munculnya masalah.
- Jelaskanlah proses yang sedang dalam pengamatan.

CARA ATAU ALAT YANG BIASA DIPAKAI :

- Curah pendapat (brainstorming)
- Flowchart (diagram alir)

13

FLOWCHART : PROSES MAHASISWA MENJALANI TUGAS SKRIPSI



KESIMPULAN :

Masalah lamanya penyelesaian tugas skripsi tidak berdiri sendiri tetapi berkaitan dengan kebijakan makro dari Fakultas.

LANGKAH 3 :

Uraikan semua hal yang mungkin menjadi penyebab masalah di atas.

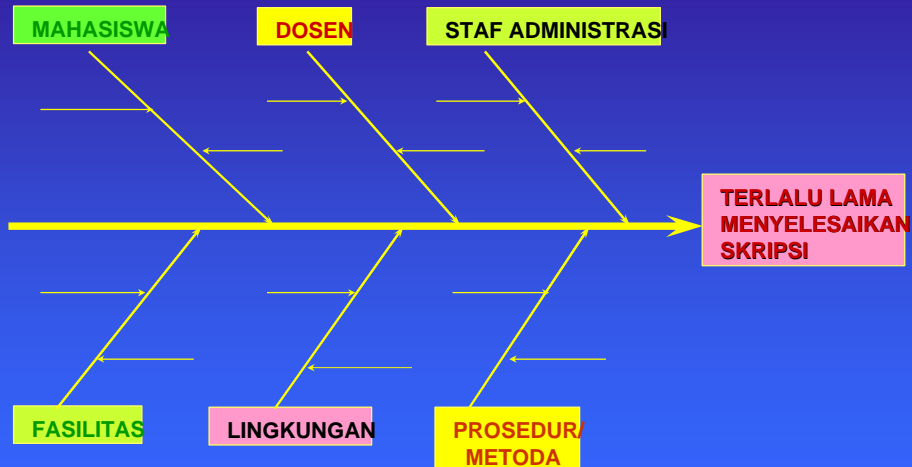
- Tentukan dan kumpulkan semua fakta dan pendapat yang menjadi penyebab masalah tersebut.
- Konfirmasikan pendapat-pendapat itu dengan data bila mungkin.

CARA DAN ALAT YANG BIASA DIPAKAI :

- Diagram Afinitas
- Diagram Tulang Ikan
- Diagram Pareto
- * Curah Pendapat
- * Analisa Medan Gaya

15

DIAGRAM TULANG IKAN



16

KESIMPULAN :

Tariklah kesimpulan berdasarkan apa yang ditemukan melalui Diagram Tulang Ikan.

MISAL :

1. Mahasiswa terlambat mendapatkan Dosen Pembimbing.
2. Dosen senior yang berhak membimbing terbatas.
3. Judul skripsi terlalu lambat ditentukan.
4. Terlalu banyak persyaratan yang memberatkan mahasiswa.
5. Dosen tak punya cukup waktu untuk membimbing, karena terlalu banyak mahasiswa yang dibimbing.
6. Mahasiswa sulit menemui Dosen Pembimbing karena sering tidak ada di tempat.
7. Mahasiswa jarang menemui Dosen Pembimbingnya.

17

LANGKAH 4 :

Buatlah cara pemecahan masalah atau cara perbaikan yang efektif dan yang dapat dilaksanakan, termasuk sasaran (target) yang harus dicapai.

- Tentukan cara-cara pemecahan masalahnya, dan tentukan rankingnya.
- Rencanakan perubahan proses : Apa ? Siapa ? Kapan ?
- Buatlah rencana cadangan bila menyangkut rencana baru dan berisiko tinggi.
- Tentukan target untuk perbaikan dan tentukan metoda pemantauan.

18

CARA ATAU ALAT YANG BIASA DIPAKAI :

- Diagram Alir
- Matrix Diagram
- Responsibility Matrix
- * Gantt Chart
- * Tree Diagram
- * Brainstorming

KEPUTUSAN : (Sebagai misal)

1. Pada akhir Semester 5 Dosen Pembimbing sudah ditetapkan.
2. Persyaratan untuk Dosen Pembimbing diturunkan menjadi Gol. IIIc.
3. Pelatihan Bimbingan Skripsi untuk Dosen Gol. IIIc.
4. Akhir Semester 6 judul skripsi sudah disetujui.
5. Seminar I dihapus.
6. Jumlah mahasiswa bimbingan per Dosen max. 5 orang.
7. Setiap Dosen punya jam kerja untuk konsultasi mahasiswa.
8. Minimum seminggu 1 kali mahasiswa harus menemui Dosenya.

DO = LAKSANAKAN

LANGKAH 5 :

LAKSANAKAN SOLUSI DAN PERUBAHAN PROSES YANG SUDAH DITENTUKAN.

- Sering disarankan agar mencoba solusi itu pada skala kecil lebih dahulu.
- Ikuti rencana dan pantaulah proses dan hasilnya.
- Adakan penyesuaian pada cara atau proses bila keadaan memerlukan demikian.

Alat yang biasanya dipakai :

- Activity Network Diagram
- Check Sheet
- * Gantt Chart
- * Control Chart

CHECK = EVALUASI

LANGKAH 6 : TINJAU DAN EVALUASI HASIL DARI PERUBAHAN YANG DILAKUKAN.

- Buatlah alat atau cara untuk memantau (memonitor) pelaksanaan proses dan hasilnya.
- Konfirmasikan bahwa cara atau alat itu absyah untuk digunakan.
- Apakah solusi itu mendatangkan efek yang diinginkan ?
- Apakah ada konsekuensi yang tak diharapkan ?

Alat yang biasa dipakai :

- Check Sheet
- Flowchart
- Run Chart
- * Control Chart
- * Pareto Chart

21

ACT = TINDAK LANJUTI

LANGKAH 7 :

LANJUTKAN USAHA PERBAIKAN MUTU BERDASAR PELAJARAN YANG DIPEROLEH DARI PERUBAHAN DAN HASILNYA.

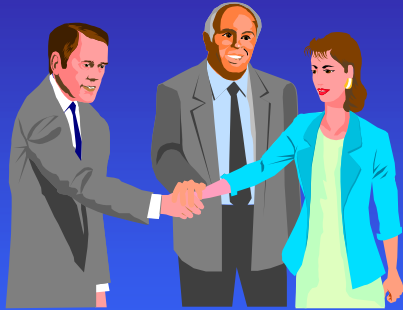
- Nilailah hasil-hasil yang dicapai, demikian pula proses pemecahan masalah dan perubahan proses yang direkomendasikan.
- Teruskan perbaikan proses bila diperlukan; bakukan bila memungkinkan.
- Rayakan keberhasilan yang dicapai.

Alat yang biasa dipakai :

- Affinity Diagram
- Brainstorming

22

SELESAI



SELAMAT MELAKSANAKAN PERBAIKAN MUTU KERJA