KULIAH KE-9

FUNGSI MANAJEMEN KE-4

PENGENDALIAN/PENGAWASAN (*CONTROLLING*)

BY: HASMAWATY AR

FUNGSI MANAJERIAL DALAM
PENGENDALIAN/PENGAWASAN SUATU ORGANISASI

MENGUKUR DAN MENGOREKSI PRESTASI KERJA BAWAHAN GUNA MEMASTIKAN DARI TUJUAN ORGANISASI DISEMUA TINGKAT DAN RENCANA YANG DI DESAIN UNTUK MENCAPAINYA.

HENRY FAYOL: U/ MEMASTIKAN BAHWA SEGALA SESUATUNYA SESUAI D/ RENCANA YG TELAH DITETAPKAN, INSTRUKSI YG DIBERIKAN DAN PRINSIP YG TELAH DITENTUKAN.

DILAKSANAKAN OLEH: TIAP2 MANAGER (DIREKTUR-PENGAWAS)

PRASYARAT PENGAWASAN

- MEMBUTUHKAN PERENCANAAN DAN STUKTUR ORGANISASI YANG JELAS

LANGKAH PROSES PENGAWASAN

- MENETAPKAN STANDAR
- MENGUKUR PRESTASI KERJA
- MEMBETULKAN PENYIMPANGAN

TEKNIK/CARA PENGAWASAN

- TRADISIONAL:
  ANGGARAN(KONSEP/TUJUAN & JENIS)
- BUKAN TRADISIONAL:
  DATA STATISTIK/LAPORAN/ANALISIS KHUSUS/ANALISIS PULANG POKOK/AUDIT OPORASIONAL/OBSERVASI PERSONAL/ANALISIS JANGKA WAKTU KEJADIAN (PERT)

MANAJEMEN KUALITAS TOTAL

T Q M

T Q M

STRATEGI PARA PIMPINAN (MANAJEMEN) YANG DITUNJUKAN U/ MENANAMKAN KESADARAN KUALITAS PADA SEMUA PROSES

DALAM ORGANISASI

SUATU PENDEKATAN PARA PIMPINAN (MANAJEMEN) U/ SUATU ORGANISASI YG TERPUSAT PADA KUALITAS, BERDASARKAN PARTISIPASI SEMUA ANGGOTANYA DAN BERTUJUAN U/ KESUKSESAN JANGKA PANJANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SERTA MEMBERI KEUNTUNGAN U/ SEMUA ANGGOTA U/ ORGANISASI SERTA MASYARAKAT

FILOSOFI DASAR TQM

SEBAGAI EFEK DARI KEPUASAN KONSUMEN, ADALAH ORGANISASI DAPAT MENGALAMI KESUKSESAN

PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS (*JUST IN TIME*)

KENDARAAN YANG DIGUNAKAN D/ TQM:

1. M. HARIAN
2. M. KEBIJAKAN
3. GUGUS KENDALI MUTU
4. M. KESELAMATAN KERJA

SEJARAH PENGENDALIAN KUALITAS

- KONSEP 3000TH SEBELUM MASEHI
- REFRENSI **KUALITAS** DARI PENGUASA BABILONA: “TUKANG BATU YG MEMBANGUN RUMAH YG RUNTUH DAN MENEWASKAN PENGHUNINYA AKAN **DIHUKUM** MATI”
- PENGENDALIAN PROSES DIMULAI DARI PIRAMIDA MESIR: KETIKA DIDESAIN SISTEM U/ MENGANGKUT & MENGHIAS BATU. **SESORANG** PERLU MEMERIKSA PIRAMIDA DI KHUFU U/ MENGHARGAI PRESTASI LUAR BIASA INI

- …..TEORI KAIZEN (PERUBAHAN ➡ BAIK)..GAISHAN (PERBAIKAN ➡ BENAFIT) …… PROF KAORU (GUGUS KENDALI MUTU)……DSTNYA

- INOVASI2 (PERSONOL, METODA, PERALATAN, MATERIAL, DAN LINGKUNGAN)

KARAKTERISTIK TQM

- FOKUS PADA PELANGGAN (INTERNAL-EKSTERNAL)
- MEMILIKI OBSESI YANG TINGGI TERHDP KUALITAS
- MENGGUNAKAN PENDEKATAN ILMIAH D/ PENGAMBILAN KEPUTUSAN & PEMECAHAN MASALAH
- MEMILIKI KOMITMEN JANGKA PANJANG
- MEMBUTUHKAN KERJA SAMA TIM
- MEMPERBAIKI PROSES SECARA BERKESENAMBUNGAN
- MENYELENGGARAKAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
- MEMILIKI KESATUAN TUJUAN.

4 PRINSIP TQM (BILL CRASH,1995).

PROGRAM TQM HARUS:

- DIDASARKAN PADA KESADARAN AKAN KUALITAS & BERORIENTASI PADA KUALITAS D/ SEMUA KEGIATANNYA SEPANJANG PROGRAM, TERMASUK D/ SETIAP PROSES & PRODUK.
- MEMPUNYAI SIFAT KEMANUSIAAN YG KUAT D/ MEMBERLAKUKAN KARYAWAN, MENGIKUT SERTAKANNYA, DAN MEMBERINYA INSPIRASI.
- DIDASARKAN PADA PENDEKATAN DESENTRALISASI YG MEMBERIKAN WEWENANG DISEMUA TINGKAT, TERUTAMA DIGARIS DEPAN, SEHINGGA ANTUSIAS KETERLIBATAN & TUJUAN BERSAMA MENJADI KENYATAAN.
- DITERAPKAN SECARA MENYELURUH SEHINGGA SEMUA PRINSIP, KEBIJAKSANAAN, DAN KEBIASAAN MENCAPAI SETIAP SUDUT DAN OLEH ORGANISASI.

BAGI PELANGGAN	BAGI INSTITUSI	BAGI STAF ORGANISASI
TIDAK MEMILIKI MASALAH D/ PRODUK/PELAYANAN	1. TERDAPAT PERUBAHAN KUALITAS PRODUK & PELAYANAN	PEMBERDAYAAN
KEPEDULIAN TERHDP PELANGGAN LEBIH BAIK	2. STAF LEBIH TERMOTIVASI	LEBIH TERLATIH DAN BERKEMAMPUAN
KEPUASAN PELANGGAN TERJAMIN	3. PRODUKTIVITAS MENINGKAT	LEBIH DIHARGAI DAN DIAKUI
	4. BIAYA TURUN	
MANFAAT TQM	5. PRODUK CACAT BERKURANG 6.PERMASALAHAN DAPAT DISELESAIKAN D/ CEPAT 7. MEMBUAT INSTITUSI SEBAGAI LEADER & BUKAN FOLLOWER 8. MEMBANTU TERCIPTANYA TIM WORK 9.MEMBUAT INSTITUSI LEBIH SENSITIF TERHADAP KEBUTUHAN PELANGGAN 10. HUB ANTAR STAF DEPARTEMEN YG BERBEDA LEBIH MUDAH 11. INSTITUSI SIAP DAN LEBIH MUDAH BERADAPTASI TERHDP PERUBAHAN.	MANFAAT TQM

TEORI KAIZEN

PDCA (DEMING SIKLUS)

PLAN: BERKAITAN D/ PENETAPAN TARGET U/ PERBAIKAN, KARNA HARUS SELALU ADA PERBAIKAN U/ SEMUA BIDANG & PERUMUSAN RENCANA GUNA MENCAPAI TARGET.

DO: GO…….

CHECK: MERUJUK PADA PENETAPAN APAKAH PENERAPAN TSB BERADA PADA JALUR YG SESUAI RENCANA & MEMANTAU KEMAJUAN PERBAIKAN YG DIRENCANAKA.

ACTION: BERKAITAN D/ STANDARISASI PROSEDUR BARU, GUNA MENGHINDARI TERJADINYA KEMBALIM MASALAH YG SAMA ATAU MENETAPKAN SASARAN BARU BAGI PERBAIKAN BERIKUTNYA.

5W+1H (KONSEP: HUB D/ PDCA)

WHAT : APA PENYEBABNYA…..

WHO : SIAPA YG BERTANGGUNG JAWAB?

WHY : MENGAPA SAMPAI TERJADI ?

WHERE: DIMANA TEMPAT YG BERMASALAH ?

WHEN : KAPAN PELAKSANAANNYA ?

HOW : BAGAIMANA PELAKSANAANNYA ?

DIVISUALISASI D/ DIAGRAM TULANG IKAN

KESIMPULAN: MENGEVALUASI

MENGEVALUASI KEUNTUNGAN2 YG DIHASILKAN:

- SEBERAPA BANYAK AKTIFITAS NON-VALUE YG DIELIMINASI?
- SEBERAPA BESAR PENINGKATAN PRODUKTIVITAS YG TERJADI?
- BERAPA BESAR BIAYA YANG BERHASIL DIHEMAT?
- SEBERAPA BESAR PENINGKATAN REVENUE YANG TERJADI?
- APAKAH EFEK DARI SEMUA KEUNTUNGAN TERHADAP MORAL KARYAWAN!

CONTOH: **MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU** PRODUKSI ROTI MELALUI PENDEKATAN SQC

HASIL ANALISIS:

TINGKAT PENCAPAIAN **STANDAR** YG DIHARAPKAN OLEH PERUSAHAN **BELUM TERCAPAI.**

PEMBUKTIAN:

HASIL PEMERIKSAAN SAMPEL TERHADAP BEBERAPA JENIS SAMPEL MAKANAN MASIH TERDAPAT JUMLAH PRODUK YG MENGALAMI KERUSAKAN DI LUAR BATAS-2 PENGAWASAN KUALITAS PRODUKSI MAKANAN DAPAT DIANALISIS DENGAN CARA **SQC.**

Kasus Covid - 19

Untuk memenuhi salah satu tugas

MATA KULIAH
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN

Dosen Pembimbing :
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

asan al ashari
NIM 192910012

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020

Wabah pandemi COVID-19 di Indonesia masih terjadi dengan angka yang cukup signifikan. Padahal ini sangat penting bagi Pemerintah Indonesia benar-benar memperhatikan bagaimana respons komunikasi krisis yang harus dilakukan selama krisis wabah pandemi COVID-19. Pentingnya komunikasi krisis pada penanganan wabah ini agar dapat mengendalikan krisis wabah secara tepat.

Namun,melakukan respons komunikasi krisis hal yang terpenting adalah memahami aspek budaya masyarakat agar dapat menyampaikan informasi serta imbauan yang tepat selama masa pandemi COVID-19 di Indonesia. Oleh karena itu, upaya pendekatan komunikasi krisis kepada publik juga harus menyesuaikan terhadap target masyarakat yang akan kita ajak bicara dalam upaya penanganan krisis wabah COVID-19. Bermula dengan bahasa apa yang kita gunakan, apakah bahasa komunikasi yang disampaikan oleh tokoh publik mudah dipahami oleh masyarakat atau menimbulkan kesalahpahaman yang mengakibatkan dampak permasalahan krisis semakin rumit.

Dalam hal ini aspek budaya pada penyampaian komunikasi krisis kepada publik sangat penting. Memahami aspek budaya masyarakat akan membantu dalam memahami kerentanan budaya, mengembangkan rencana intervensi khusus, serta menentukan metode yang tepat untuk mengatasi krisis pandemi COVID-19. Sebagai contoh adalah sangat pentingnya integrasi komunikasi antara komunikasi pada tataran pusat pemerintahan hingga pemerintah daerah. Sehingga dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat pemerintah daerah dapat menyampaikan berupa sosialisasi yang menyesuaikan dengan aspek budaya daerah masing-masing. Hal ini sangat penting karena masyarakat masih memegang teguh budaya pada daerah masing-masing, sehingga virus Corona yang merupakan hal baru bagi masyarakat sangat penting untuk adanya pendekatan khusus bagaimana pemerintah cara menyampaikannya sesuai dengan kultur daerah masing-masing dan tidak mengurangi substansi apa yang sudah menjadi kebijakan pemerintah pusat.

Integrasi dalam hal komunikasi krisis antar pemerintah pusat hingga pemerintah daerah semakin penting untuk mengurangi dampak buruk dalam penanganan krisis wabah COVID-19. Misalnya dalam hal ini masih saja stigma negatif masyarakat terhadap COVID-19 yang terus terjadi walaupun kampanye serta imbauan tetap berjalan. Memahami konteks ini menjadi evaluasi bagi pemerintah untuk memperbaiki pola komunikasi yang dibangun kepada masyarakat agar tidak menjadi kesalah pahaman pada konteks untuk mengajak bersama-sama untuk penganan COVID-19 di Indonesia.

Di samping itu, beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam aspek budaya untuk melakukan komunikasi krisis, yaitu ada beberapa tipe dimensi budaya salah satunya adalah aspek kolektivisme. Kolektivisme merupakan aspek dimensi budaya yang bisa kita adopsi karena memiliki kemiripan budaya di Indonesia. Budaya ini melekat karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang telah terbiasa untuk berkumpul bersama-sama hingga melakukan tindakan sesuatu harus dilakukan secara gotong royong. Hal yang baik, namun akan menjadi buruk jika dilakukan pada saat masa pandemi COVID-19 di Indonesia, yaitu semakin meningkatnya angka kasus COVID-19. Seperti beberapa kasus misalnya, pada awal bulan puasa saat ini sempat ada perdebatan untuk melaksanakan salat tarawih berjamaah dan juga bagaimana kita melakukan buka bersama. Selain pendekatan budaya kolektif juga sangat penting dalam pendekatan agama untuk menjelaskan secara lugas pentingnya untuk menyampaikan pesan ‘jaga jarak’ atau ‘di rumah aja’ dengan pendekatan budaya tersebut. Jika melihat kasus seperti ini, sangat penting integrasi komunikasi krisis tidak sebatas pada level komunikasi daerah, namun komunikasi antar organisasi masyarakat hingga organisasi keagamaan.

Walaupun pada level *hight context* yang berarti adanya hierarki sosial untuk menyebarkan informasi dan kontrol diri individu, seperti contoh halnya bagaimana Pemerintah Indonesia memberikan imbauan kepada masyarakat untuk menjalankan protokol

kesehatan untuk di rumah aja, hingga adanya surat keputusan presiden yang berkaitan dengan penanganan krisis wabah COVID-19. Pendekatan budaya masyarakat dalam melaksanakan komunikasi krisis selama pandemi COVID-19 ini juga penting dalam hal menyesuaikan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat bahkan dalam penggunaan bahasa daerah. Hal ini menjadi cukup efektif mengingat di Indonesia memiliki beragam budaya dan bahasa. Sehingga munculnya kesetaraan dalam penerimaan informasi yang didapatkan oleh masyarakat mengenai COVID-19.

Tulisan ini sebagai bentuk evaluasi terhadap kejadian yang telah terjadi di kalangan masyarakat terhadap bagaimana sikap pada COVID-19 ini yang masih saja terjadi dan menjadi polemik permasalahan akibat kurangnya komunikasi dan sosialisasi. Oleh karena itu, menimbang aspek pendekatan budaya masyarakat sangat penting untuk meminimalisir hambatan dalam penanganan krisis COVID-19 di Indonesia.

Nama : Khoir Annisa Pertiwi

NIM : 192910008

Kelas : MIK Angkatan 4 Reguler A

Dosen : Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, A. R, M.M., M.T.

Mata Kuliah : Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan

TUGAS PERTEMUAN KE-13, 14 DAN 15

Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu dalam menanggapi Kasus COVID-19 ditinjau dati teori "Pesan Penting dalam Berkomunikasi"?

JAWAB :

Menurut saya, kasus covid-19 yang terjadi di Indonesia ini secara tak sengaja mengubah kebiasaan yang ada di masyarakat. Kebiasaan yang dimaksudkan adalah kurangnya kesadaran akan menjaga kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan. Dengan pesan penting yang disampaikan oleh Bapak Presiden, dengan rajin mencuci tangan dengan handsoap, memberikan handsanitizer, lalu mengenakan masker, menjaga jarak, membatasi gerak dan aktivitas serta memberikan informasi yang mendidik lainnya kepada masyarakat, membuat masyarakat sekarang sudah sangat sadar akan pentingnya kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan. Sudah banyak dari masyarakat yang benar-benar menjaga hal itu. Tidak sembarangan lagi, dan berusaha disiplin menjalankannya. Dengan

terjaganya kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan, mampu perlahan mengembalikan fitrah nya manusia yakni “kebersihan sebagian dari iman”. Dari yang besar sampai yang terkecil sekalipun, semua berusaha untuk menjaga kesehatan, kebersihan diri dan juga lingkungan. Polusi udara juga berkurang, langit membiru dengan indah, kicau burung yang setiap pagi terdengar, benar-benar menjadi sesuatu yang sangat dinikmati di tengah-tengah covid-19 ini sembari terus berdoa kepada Allah SWT agar pandemi ini segera berakhir.

TUGAS 13 - 14

PESAN PENTING DALAM BERKOMUNIKASI DI KASUS COVID 19

Untuk memenuhi salah satu tugas

MATA KULIAH
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN

Dosen Pembimbing :
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

MHD KHAIRUDDIN
NIM 192910002

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020

BAGAIMANA PENDAPAT BP DAN IBU DALAM MENANGGAPI KASUS COVID"19 DITINJAU TEORI "PESAN PENTING DALAM BERKOMUNIKASI"!

Jawab :

Komunikasi publik itu sangat dibutuhkan, karena untuk memastikan agar masyarakat juga memiliki trust kepada pemerintah, begitu pula sebaliknya Pemerintah harus menyajikan data dan informasi yang transparan dan tidak membikin kepanikan pada masyarakat, karena dalam kondisi seperti ini, perlu dapat di dengar dan dilaksanakan masyarakat. Jika otoritas pemerintah tidak di dengar maka akan menjadi masalah bagi pemerintah itu sendiri.

Komunikasi sangat penting bangsa Indonesia jumlahnya banyak sekali tersebar di berbagai pulau ada yang di kota ada yang di pelosok, sampai dengan yang terpencil oleh sebab itulah maka memberikan informasi supaya semua masyarakat Indonesia paham.

Tetapi dalam pengaplikasiannya, pemerintah Indonesia dalam melaksanakan komunikasi publik kepada masyarakat masih dirasa memiliki beberapa hal yang membuat pesan tersebut akhirnya diterima oleh publik atau masyarakat dengan sebuah ketidakpuasan, menimbulkan ambigu dan tanda tanya, seperti halnya dengan adanya dualisme dalam sebuah informasi, keterlambatan dalam penyampaian informasi, masih bersifat kompetisi dengan lainnya, dan kurang adanya ketegasan dalam mengambil sebuah keputusan yang akhirnya disampaikan kepada masyarakat.

Penularan atau pandemi covid-19 dapat dicegah jika masyarakat aktif untuk melakukan pencegahan, seperti disiplin pada protokol kesehatan, sebagai contoh, misalkan sering cuci tangan pakai sabun, penggunaan masker saat berada di luar rumah, menjaga jarak 1 meter, Makanya perlu ada edukasi yang penting agar masyarakat melaksanakan perilaku pencegahan covid-19.

Para pemimpin harus mencontohkan kepada warganya, ini sangat penting. Kepemimpinan benar-benar diuji saat ada krisis. Dalam situasi krisis akan terlihat pemimpin mana yang betul-betul bisa bekerja.

Kepemimpinan yang efektif selama masa krisis seperti yang telah dilakukan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan. ketika beberapa pejabat jajaran pemerintah

pusat masih sibuk bercanda mengenai tidak mungkinnya Covid-19 masuk ke Indonesia pada bulan Januari-Februari lalu, Anies mengaku telah sibuk menemui pihak rumah sakit (RS) di seluruh Jakarta dan mengumpulkan sampel yang diambil dari para pasien.

Selain itu, bagaimana pemerintahan Anies di Jakarta getol mendorong lockdown dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) juga menunjukkan bahwa mantan Mendikbud tersebut tengah berusaha menyelesaikan sesuatu atas nama kepentingan kesehatan masyarakat.

- **Nama : MHD KHAIRUDDIN**
- **NIM : NIM 192910002**
- **Kelas : Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 4 Reguler A**
- **Dosen : Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.**
- **Mata Kuliah : KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN**