

## Peningkatan kinerja pelayanan publik pada balai latihan kerja dengan metode Tqm (total quality management) melalui ISO 9001-2008 / Henry Mujiyanto

Henry Mujiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=131361&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Dalam persaingan global, agar organisasi dapat berkembang. Organisasi harus mampu menghasilkan produk dan pelayanan dengan mutu yang lebih baik. Dalam unit organisasi pemerintah, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik. Oleh karena itu diperlukan adanya pengendalian mutu secara menyeluruh (Total Quality Management). Paradigma baru penyelenggaraan tata pemerintahan yang efektif dan efisien perlu dilakukan. Untuk itu organisasi pemerintah seperti Balai Latihan Kerja dalam menerapkan Total Quality Management melalui ISO 9001:2008 memerlukan langkah ? langkah yang tepat. Dengan pengendalian mutu secara menyeluruh dapat menjadi model kinerja pelayanan publik yang prima dan dapat memberikan standar pelayanan publik sekaligus dapat menunjang revitalisasi - manajemen pengelolaan BLK.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

In global competition, so the organization can flourish. Organizations must be able to produce products and services with better quality. In units of government organizations, to achieve that goal is needed for quality improvement in all aspects related to such services so as to enhance public confidence. Therefore we need the overall quality control (Total Quality Management). Organizing a new paradigm of governance that needs to be done effectively and efficiently. For that the government organizations like the Vocational Training Center in implementing Total Quality Management through ISO 9001:2008 requires a step - the right step. With a comprehensive quality control can be a model of public service performance excellence and can provide the standard of public services as well as to support the revitalization-BLK management