



KOMITMEN MUTU

Disampaikan pada:
Latihan Dasar CPNS Golongan III
Angkatan XXVI
Badan Pusat Statistik 2019
14-15 Maret 2019



Biodata

Very Basuki Wibowo, S.ST, MM

Social Sciences

Education Development Studio

Marketing & Communications

Jean Martin Room

CASS Meeting Room 2

CASS Meeting Room 3



- ❖ BPS Kota Balikpapan (1995)
- ❖ BPS Provinsi Kaltim (2000)
- ❖ BPS Kota Bontang (2001)
- ❖ Dir SIS BPS Pusat (2003)
- ❖ Dir Diseminasi Statistik (2009)
- ❖ Pusdiklat BPS (Juli 2017)
- ❖ Widyaaiswara Madya (Februari 2018)
- ❖ Email :
 - ❖ very@bps.go.id
 - ❖ vbasuki@gmail.com



Materi Pokok

Konsep efektifitas, efisiensi, inovasi, mutu

Nilai dasar orientasi mutu

Pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan

Membangun komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan

Berpikir kreatif

Membangun komitmen mutu melalui inovasi



**Efektivitas,
Efisiensi,
Inovasi dan
Mutu**



Indikator Komitmen Mutu

Efektif

tingkat ketercapaian target yang telah direncanakan, baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja

Efisien

kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya)

Kreatif

memiliki daya cipta memiliki kemampuan untuk menciptakan

Inovatif

bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru; bersifat pembaruan (kreasi baru)

Orientasi mutu

Kesesuaian terhadap spesifikasi

Nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan



Efektivitas

Efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (2010:8)



Efektivitas

- ❖ adalah tingkat ketercapaian target yang telah direncanakan, baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja.
- ❖ Efektivitas ditekankan pada efeknya dan kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut.
- ❖ Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan yang ditetapkan, maka semakin besar efektivitasnya
- ❖ Contoh :????

BADAN PUSAT STATISTIK

**SELAMAT! WEBSITE BPS
TERPILIH DALAM INOVASI PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL 2016**

Indonesia | English

Cari

Manual | Tautan | Peta Situs | S&K

Beranda | Tentang Kami | Berita | Senarai Rencana Terbit | Publikasi | Berita Resmi Statistik | Informasi Publik

Kepadatan Penduduk menurut Provinsi, 2000-2015

DATA SENSUS

Tabel | Unduh Data

Penyebarluasan data yang efektif

Provinsi	Kepadatan Penduduk (jiwa/km2)								
	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ACEH	68	75	78	81	84	88	92	96	100
SUMATERA UTARA	160	162	162	167	171	172	177	180	183
SUMATERA BARAT	101	100	104	102	108	108	111	113	115
RIAU	45	57	59	62	55	54	58	59	61
JAMBI	48	47	48	49	58	50	60	61	63
SUMATERA SELATAN	68	78	70	71	113	74	116	118	120
BENGKULU	73	84	77	80	79	79	82	83	85
LAMPUNG	194	195	196	203	188	204	193	196	198
KEP. BANGKA BELITUNG	55	57	61	59	65	66	67	68	70
KEPULAUAN RIAU	167	169	169	169	169	170	170	170	170



SELAMAT! WEBSITE BPS
TERPILIH DALAM INOVASI PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL 2016

Indonesia | English

Cari

Manual | Tautan | Peta Situs | S&K

Beranda

Tentang Kami ▾

Berita

Senarai Rencana Terbit ▾

Publikasi

Berita Resmi Statistik

Informasi Publik ▾

Gender

Geografi

Iklim

Selengkapnya...

Penyampaian Informasi yang Efektif

Pergi ke halaman: 1 2 3 4 Berikut >



Ekonomi dan Perdagangan

Selengkapnya...

Ekspor-Import

Energi

Harga Eceran

Selengkapnya...

Pertanian dan Pertambangan

Hortikultura

Kehutanan

Perikanan

Selengkapnya...



Untuk informasi mengenai Sensus Ekonomi 2016, silahkan menghubungi Call Center



Efisiensi

Efisiensi organisasi adalah jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisonal.

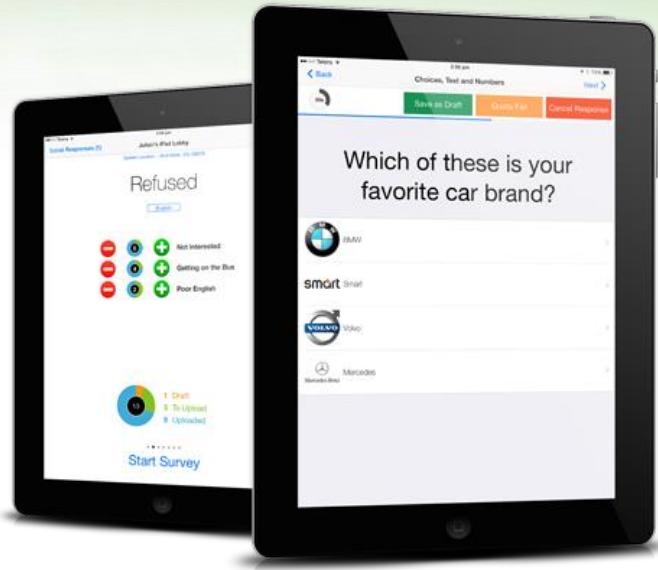
⊕ Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (2010:8)



Efisiensi

- ❖ Definisi : (1) jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa. (2) Suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan
- ❖ Pengukuran : ketepatan realisasi penggunaan sumber daya dan proses penggerjaan.
- ❖ Ditandai dengan adanya perbaikan proses sehingga lebih murah/hemat dan lebih cepat
- ❖ Contoh :????





CAPI

Sebagai pengganti
kuesioner kertas di
daerah perkotaan

*Penggunaan Email
Dalam permintaan data
Survei IBS bulanan*



*Shortcut Keyboard
Pada aplikasi entri untuk
mempersingkat suatu
tahapan entri*



Inovasi



APA ITU INOVASI ?

- Inovasi secara umum dipahami sebagai **perubahan perilaku**.
- Inovasi adalah sebuah **ide, praktik, atau objek** yang dianggap baru.....dst (Everett M Rogers).
- Inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya **baru, lebih baik atau lebih murah** (*Business 1000, Glossary*).
- Sebuah **inovasi** dapat berupa **produk atau jasa** yang baru, teknologi **proses** produksi yang baru, **sistem struktur** dan **administrasi** baru atau **rencana** baru bagi anggota administrasi (Fariborz Damanpour).
- Menurut KBBI.....???



Inovasi

Menurut UU No. 18 tahun 2002

“Kegiatan penelitian, pengembangan dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada dalam produk atau proses produksi”





Mutu

Kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna.

Goetsch dan Davis (2006:5)

PENGERTIAN MUTU

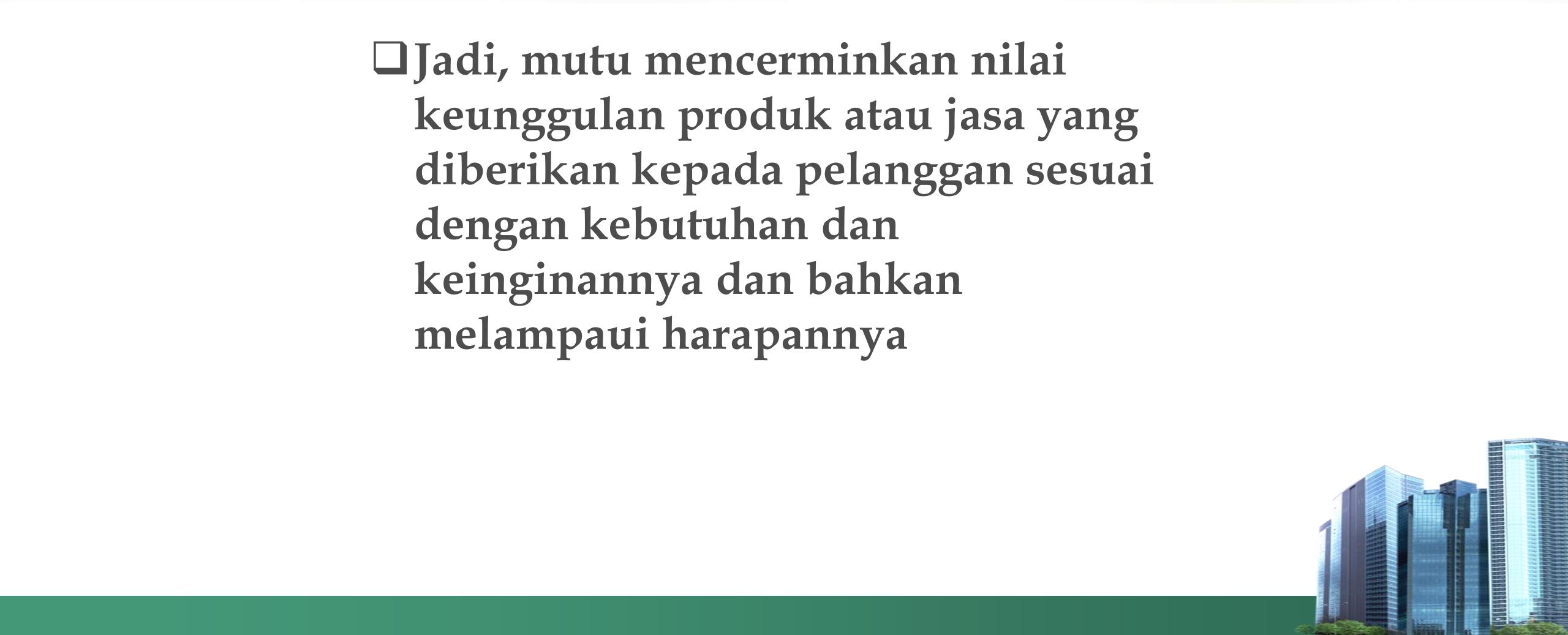
(Zulian Yamit, 2010 : 7-8)

- (1) Menurut Edward Deming, "Mutu adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen"
- (2) Menurut Crosby, "Mutu adalah sesuatu yang nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan"
- (3) Menurut Juran: "Mutu adaalah kesesuaian terhadap spesifikasi atau standar yang ditetapkan"



Mutu

□ Jadi, mutu mencerminkan nilai keunggulan produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya dan bahkan melampaui harapannya





Faktor Pendorong (Internal)

- ❖ Keterbukaan terhadap pengalaman dan rangsangan dari luar atau dalam individu.
- ❖ Evaluasi internal,
- ❖ Kemampuan untuk bermain dan mengadakan eksplorasi terhadap unsur-unsur, bentuk-bentuk, konsep atau membentuk kombinasi baru dari hal-hal yang sudah ada sebelumnya.

Campbell 1986



Faktor Penghambat (Internal)

- ❖ Takut gagal
- ❖ Terjebak dalam rutinitas
- ❖ Tidak percaya diri
- ❖ Tidak fleksible, tidak menerima perubahan
- ❖ Terlalu serius,
- ❖ Mengharapkan imbalan

Campbell 1986

Faktor Pendorong (Eksternal)

- ❖ Tantangan, bikin issue
- ❖ Kebebasan
- ❖ Sumber daya: waktu dan uang
- ❖ Dukungan kelompok kerja
- ❖ Dukungan dari atasan
- ❖ Dukungan dari organisasi

Faktor Penghambat (Eksternal)

- ❖ Hambatan dari organisasi,
budaya, kritik ide, persaingan.
- ❖ Tekanan pada pekerjaan,
ekspektasi tinggi, dkk

NILAI-NILAI DASAR ORIENTASI MUTU





MANAJEMEN MUTU TERPADU

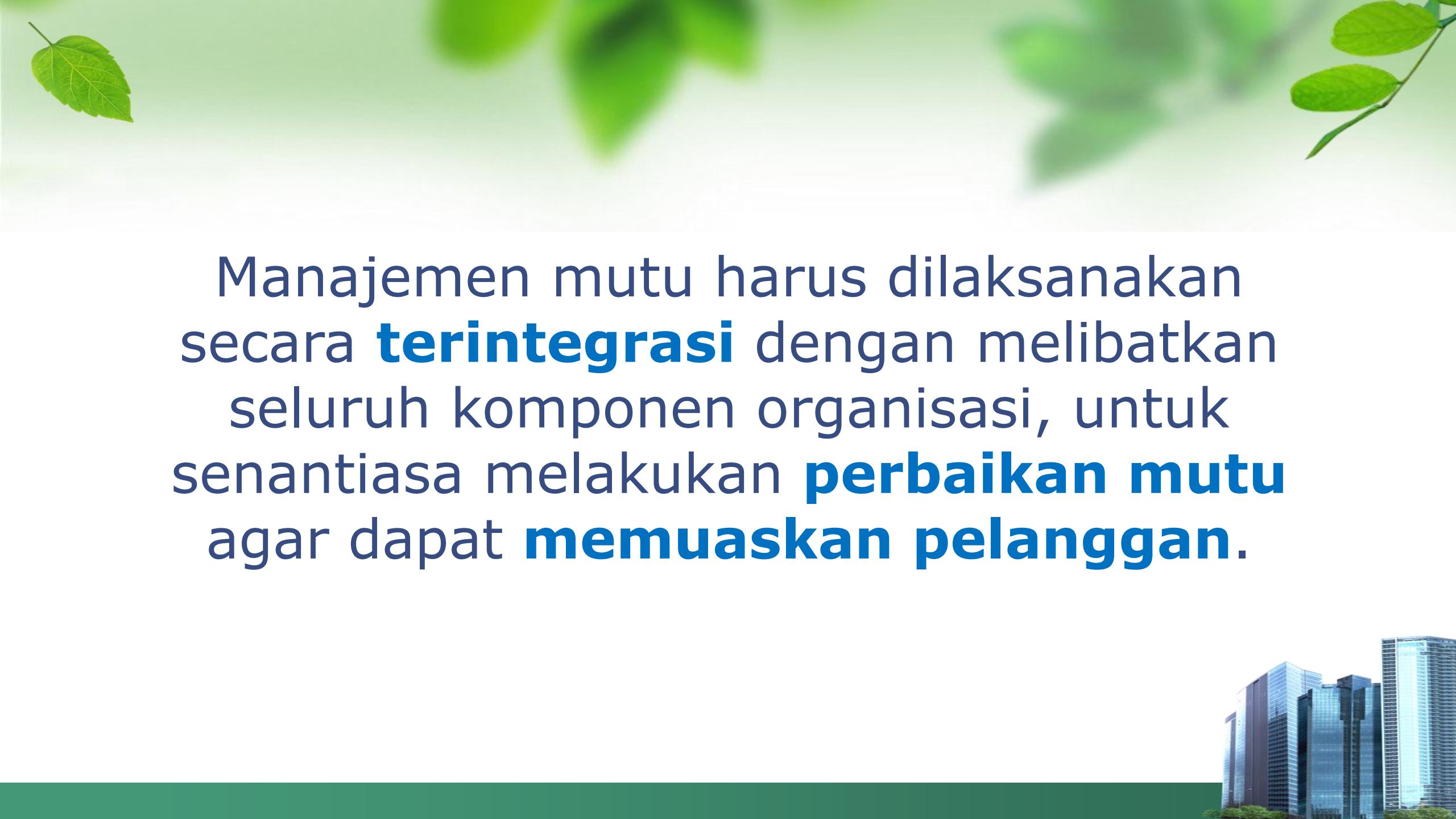
(*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*)

Goetsch dan Davis (2006):

Manajemen Mutu Terpadu terdiri atas kegiatan **perbaikan berkelanjutan** yang melibatkan setiap orang dalam organisasi melewati usaha yang terintegrasi secara total untuk meningkatkan kinerja pada setiap level organisasi.

Santosa:

TQM merupakan sistem manajemen yang **mengangkat kualitas** sebagai strategi usaha dan berorientasi pada **kepuasan pelanggan** dengan melibatkan seluruh organisasi.



Manajemen mutu harus dilaksanakan secara **terintegrasi** dengan melibatkan seluruh komponen organisasi, untuk senantiasa melakukan **perbaikan mutu** agar dapat **memuaskan pelanggan**.

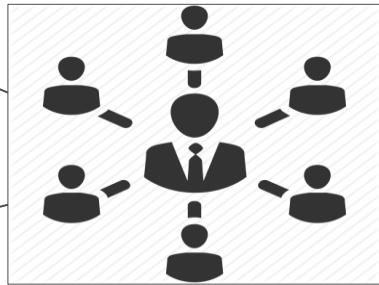
5 Pilar Manajemen Mutu Terpadu (TQM)



Produk



Proses



Organisasi



Pemimpin



Komitmen



STRATEGI MANAJEMEN MUTU

- Menyusun program kerja
- Membangun *mindset* pegawai
- Mengembangkan budaya kerja yang berorientasi mutu
- Meningkatkan mutu proses secara berkelanjutan
- Membangun komitmen pegawai
- Membangun kerjasama kolegal antar pegawai
- Memfokuskan kegiatan pada kepuasan pelanggan
- Beradaptasi dengan tuntutan perubahan
- Menampilkan kinerja tanpa cacat (*zero defect*)
- Menjalankan fungsi pengawasan

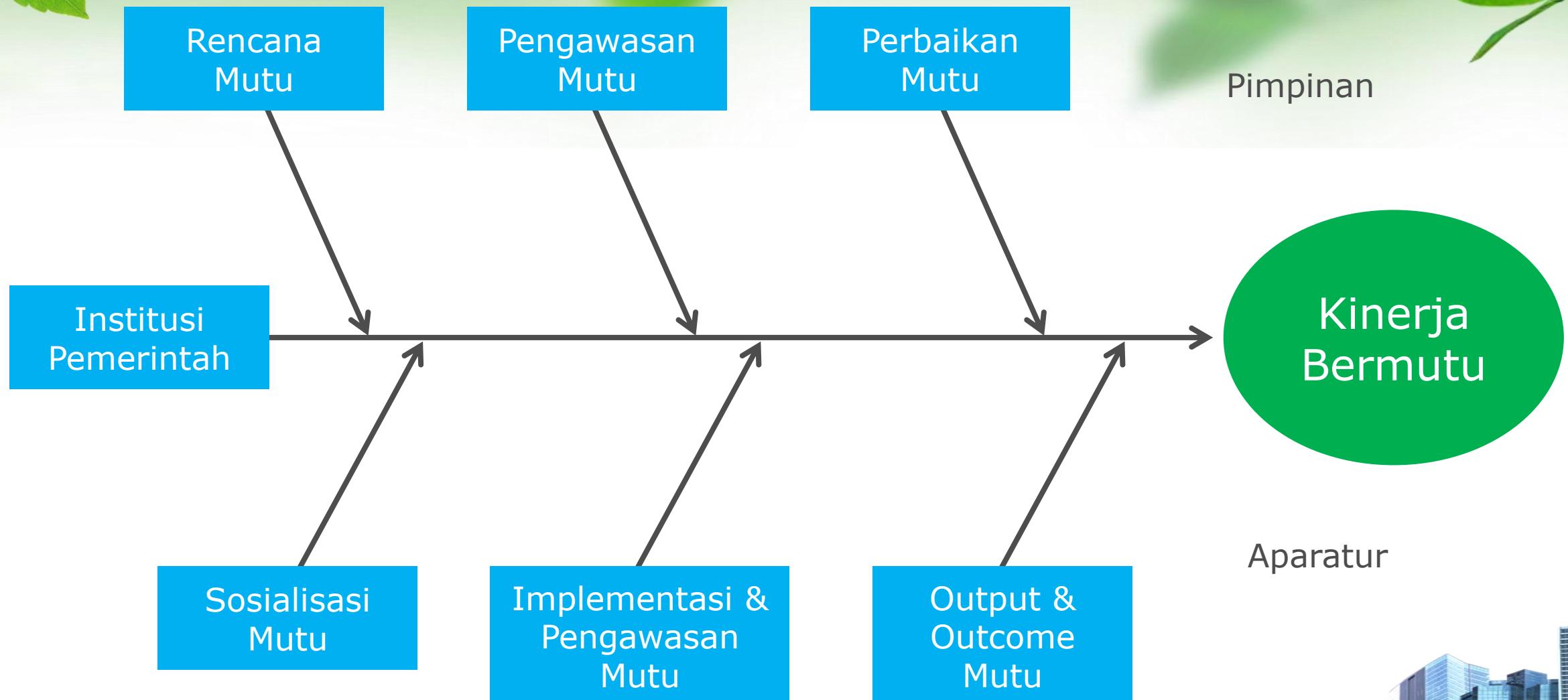
MENGUKUR KEBERHASILAN MANAJEMEN MUTU

1. Program ini harus didasarkan pada **kesadaran akan mutu** dan **berorientasi pada mutu**.
2. Program ini harus mempunyai **sifat kemanusiaan yang kuat**.
3. Program ini harus didasarkan pada pendekatan **desentralisasi** yang memberikan wewenang di semua tingkat.
4. TQM harus diterapkan secara **menyeluruh**.

Bill Creech dalam Alexander Sundoro (1996):



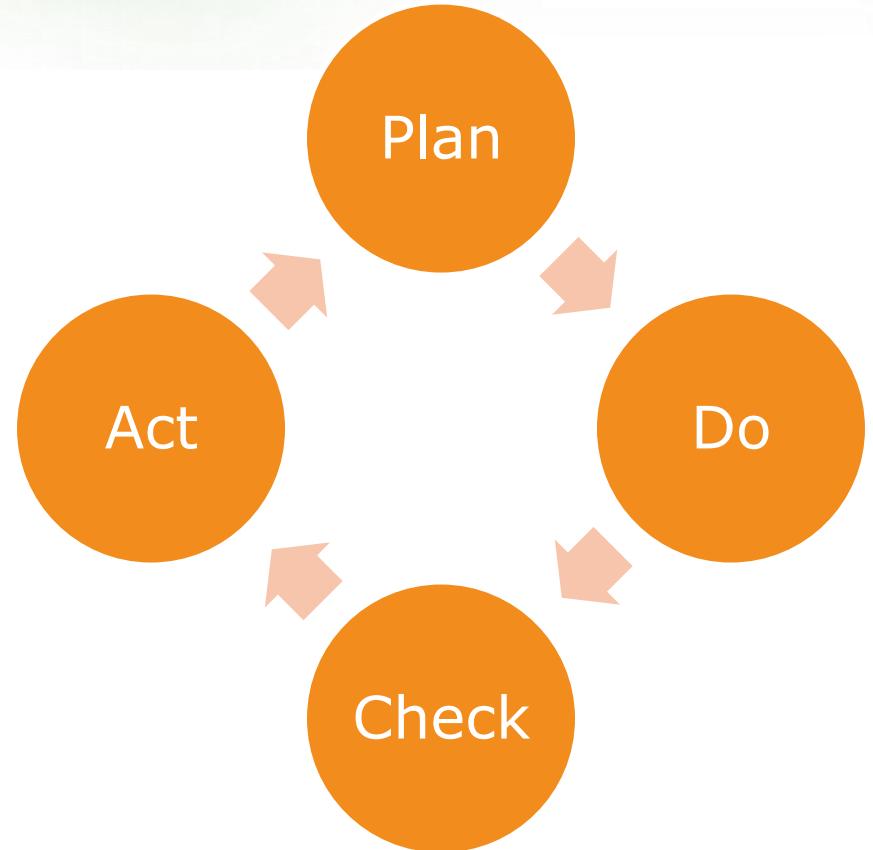
Fishbone Manajemen Mutu



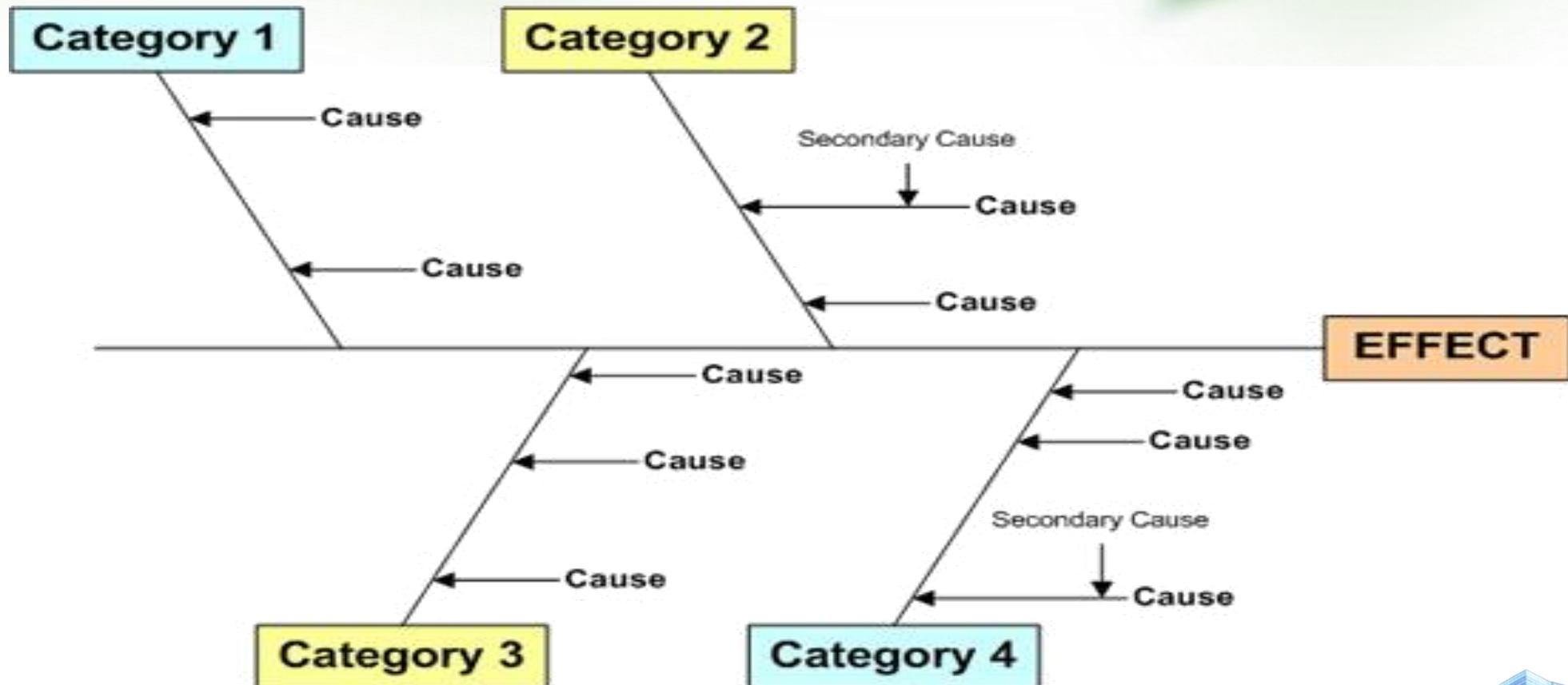


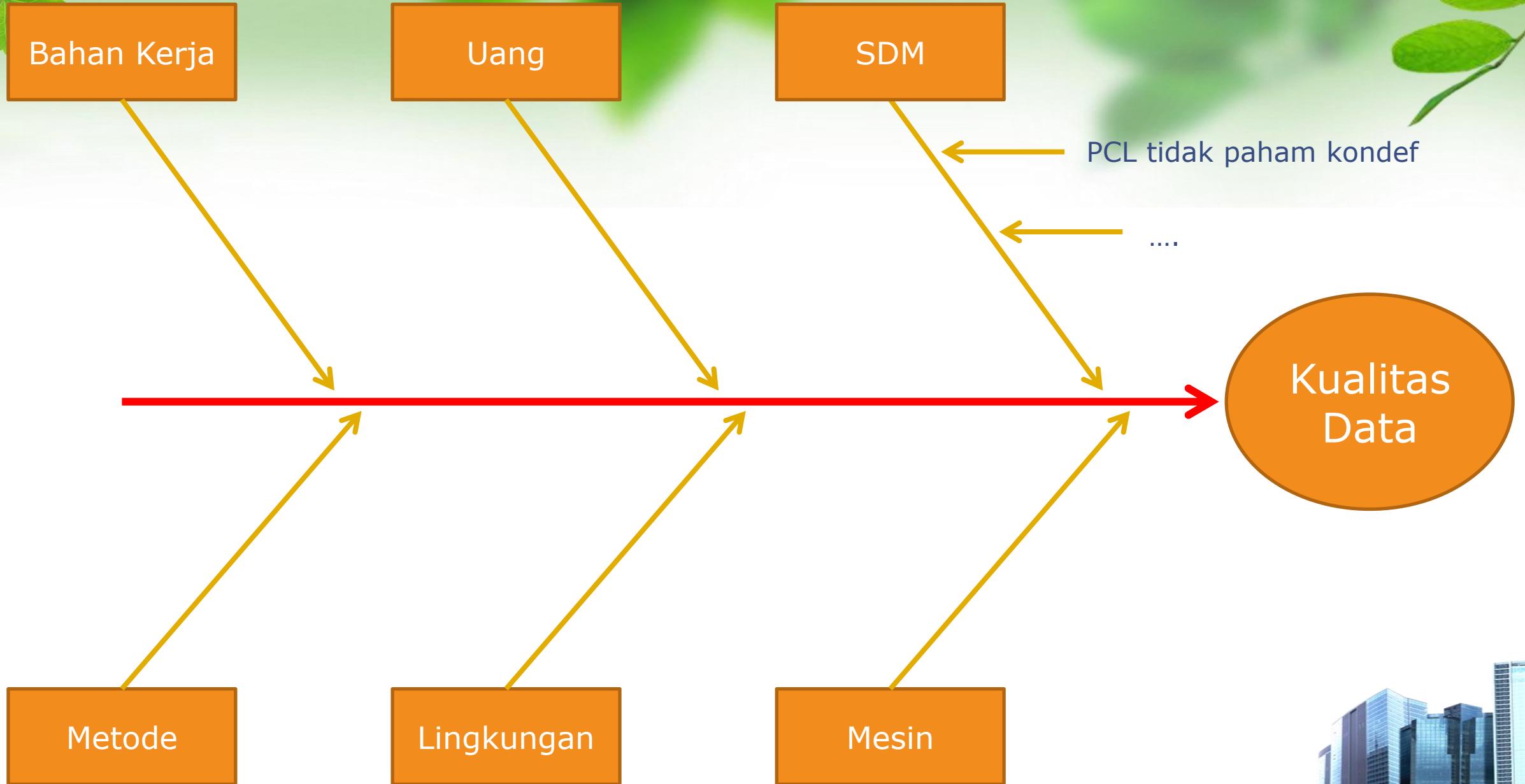
TEKNIK/METODE PERBAIKAN MUTU

1.) Metode PDCA



2.) Metode Diagram Sebab-Akibat





TANGIBLE (KEBERWUJUDAN)

RELIABILITY (KEHANDALAN)

RESPONSIVENESS (CEPAT TANGGAP)

COMPETENCE (KOMPETENSI)

ACCESS (KEMUDAHAN AKSES)

COURTESY (KERAMAHAN)

COMMUNICATION (KOMUNIKASI)

CREDIBILITY (KEPERCAYAAN)

SECURITY (KEAMANAN)

UNDERSTANDING THE CUSTOMER (MEMAHAMI PELANGGAN)

10 UKURAN
MENILAI MUTU
PELAYANAN

ZEITHAML, DKK
(1990: 23)

MENGUKUR MUTU LAYANAN PADA INSTITUSI PEMERINTAH

Sistem keluhan dan saran



Ghost shopping



Lost customer analysis



Survei kepuasan



PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KEP/25/M.PAN/2/2004

1. PROSEDUR PELAYANAN

2. PERSYARATAN PELAYANAN

3. KEJELASAN PETUGAS
PELAYANAN

4. KEDISIPLINAN PETUGAS
PELAYANAN

5. TANGGUNG JAWAB PETUGAS
PELAYANAN

6. KEMAMPUAN PETUGAS
PELAYANAN

7. KECEPATAN PELAYANAN

8. KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN

9. KESOPANAN DAN KERAMAHAN
PETUGAS

10. KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN

11. KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN

12. KEPASTIAN JADWAL
PELAYANAN

13. KENYAMANAN LINGKUNGAN

14. KEAMANAN PELAYANAN

14 UNSUR
PENILAIAN

CENTRALISATION OF INFORMATION



Pendekatan Inovatif Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan





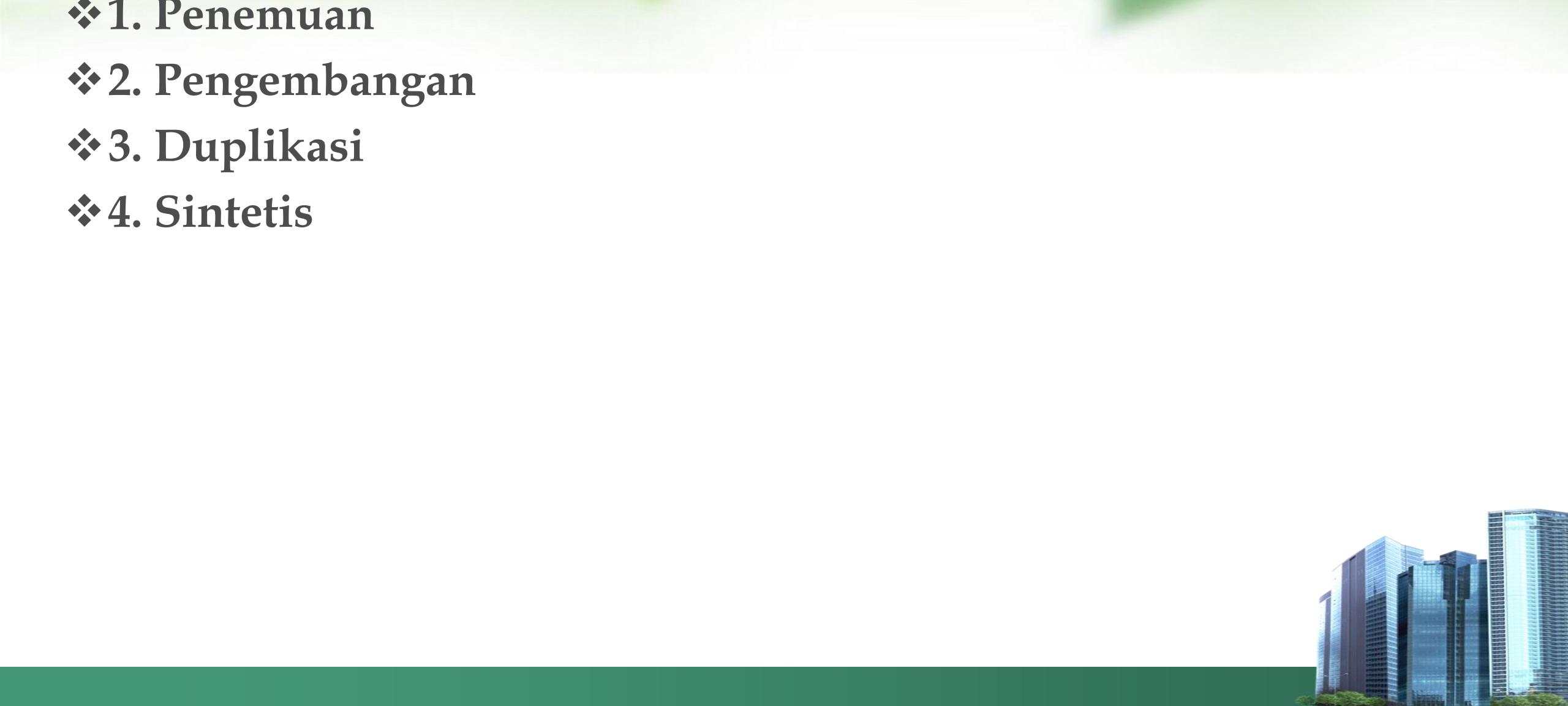
Pengertian Inovasi

- ❖ Inovasi merupakan suatu proses atau hasil pengembangan atau pemanfaatan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses dan suatu sistem sehingga memberikan nilai yang berarti.



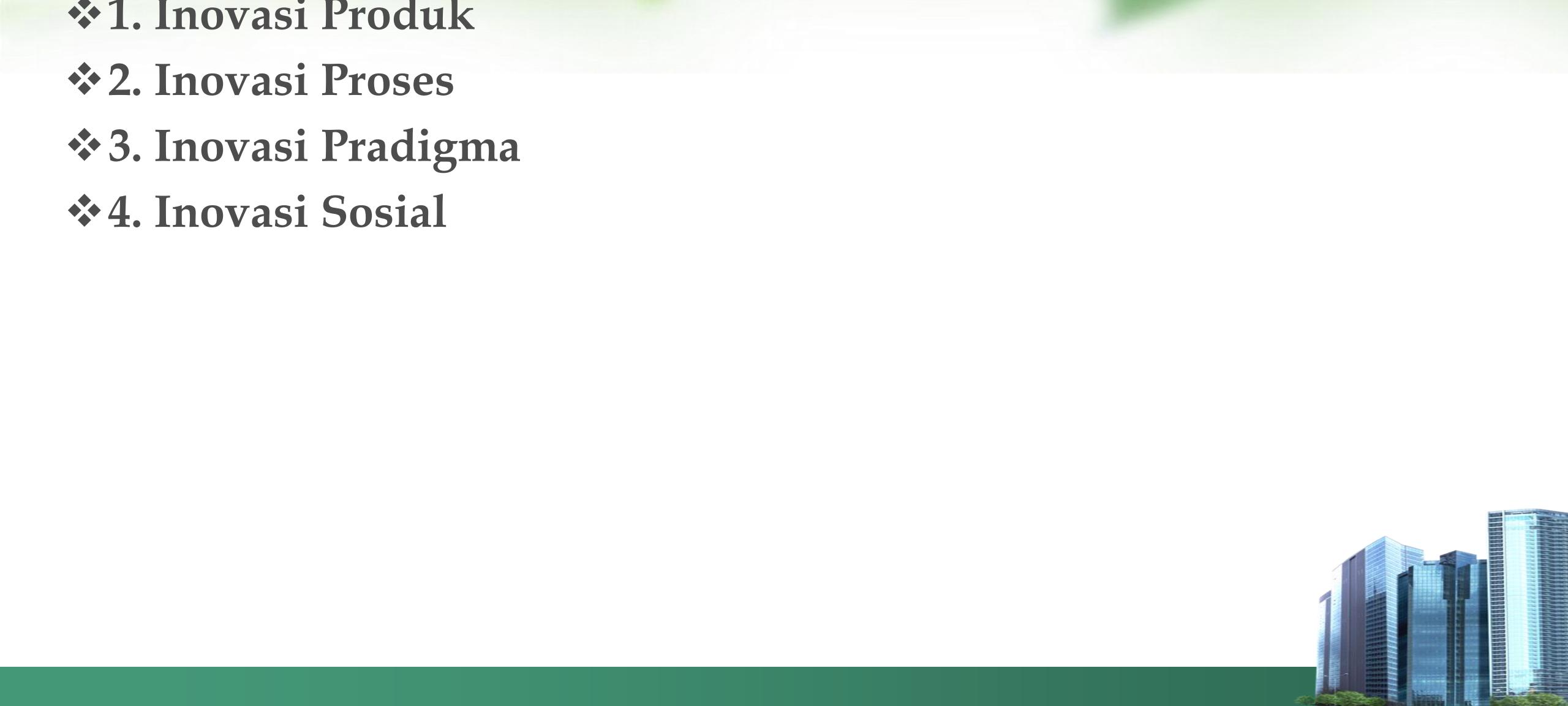


Jenis Inovasi

- ❖ 1. Penemuan
 - ❖ 2. Pengembangan
 - ❖ 3. Duplikasi
 - ❖ 4. Sintetis
- 
- 



Kategori Inovasi

- ❖ 1. Inovasi Produk
 - ❖ 2. Inovasi Proses
 - ❖ 3. Inovasi Pradigma
 - ❖ 4. Inovasi Sosial
- 
- 

Karateristik Industri Jasa

- ❖ Bersifat *intangible* dan *untouchable* : tidak dapat di raba dan di sentuh
- ❖ Tidak dapat di simpan (*inability to inventory*)
- ❖ Pemberian layanan fungsi produksi dengan penerimaan layanan fungsi konsumsi terjadi dalam waktu yang bersamaan



Karateristik Industri Jasa

- ❖ Lebih mudah untuk berkecimpung dibidang jasa
- ❖ Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar tuntutan masyarakat/ publik yang dilayani
- ❖ Bersifat heterogen

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Capaian Produk/Jasa





**BERPIKIR
KREATIF**



definisi

Berpikir kreatif yaitu:

Kegiatan/ Proses mencari dan menemukan ide, gagasan, inovasi serta terobosan baru yang original untuk mencapai tujuan tertentu atau upaya dalam penyelesaian masalah seperti inefisiensi, produktivitas rendah, dan *conventional mindset*



Suryana (2013: 59)

Kreativitas untuk kepuasan
customers



Ide kreatif tidak akan bermakna jika tidak dikomunikasikan dengan baik
kepada stakeholders.

Ahmad Fuad Afdhal (2003: 131)

Komunikasi sangat esensial dalam proses untuk membangun kualitas jasa dan produk.



Pentingnya Berpikir kreatif

Masalah akan selalu muncul

Tugas kita menyikapi masalah yang ada

Kreativitas membantu menyelesaikan masalah

Kita akan kalah dalam persaingan jika tidak mampu berpikir kreatif





Penemuan

Pengembangan

Suryana (2013: 92)
(Cara Berinovasi)



Duplikasi

Sintesis

SIKLUS DAN TAHAPAN BERPIKIR KREATIF



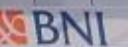






STASIUN BOGOR

  Entrance Masuk

 **BNI**
ATM GALLERY





Ukuran : 2000 cm x 35 cm, 2 muka

BODY BRANDING

Material : Sticker Oracle atau 3M
Kaca : Sticker transparent 40%



wanita



Kereta Khusus Wanita



KENDALA BERPIKIR KREATIF



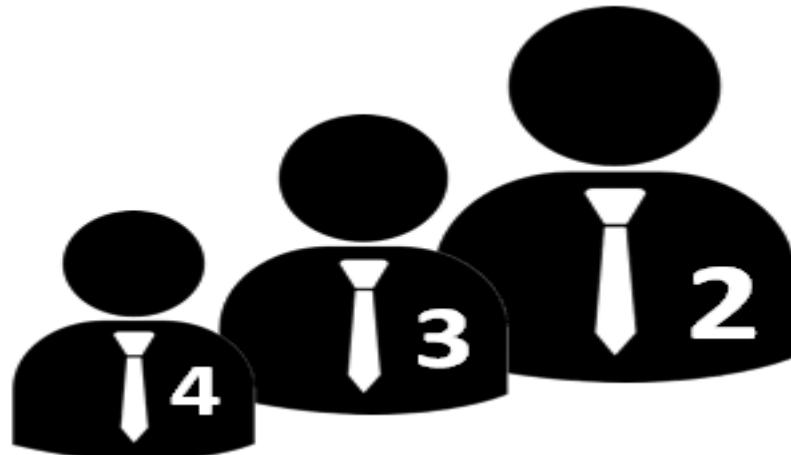
❖ KENDALA DALAM BERPIKIR KREATIF



Contoh Kendala Berpikir Kreatif



Hambatan Struktural



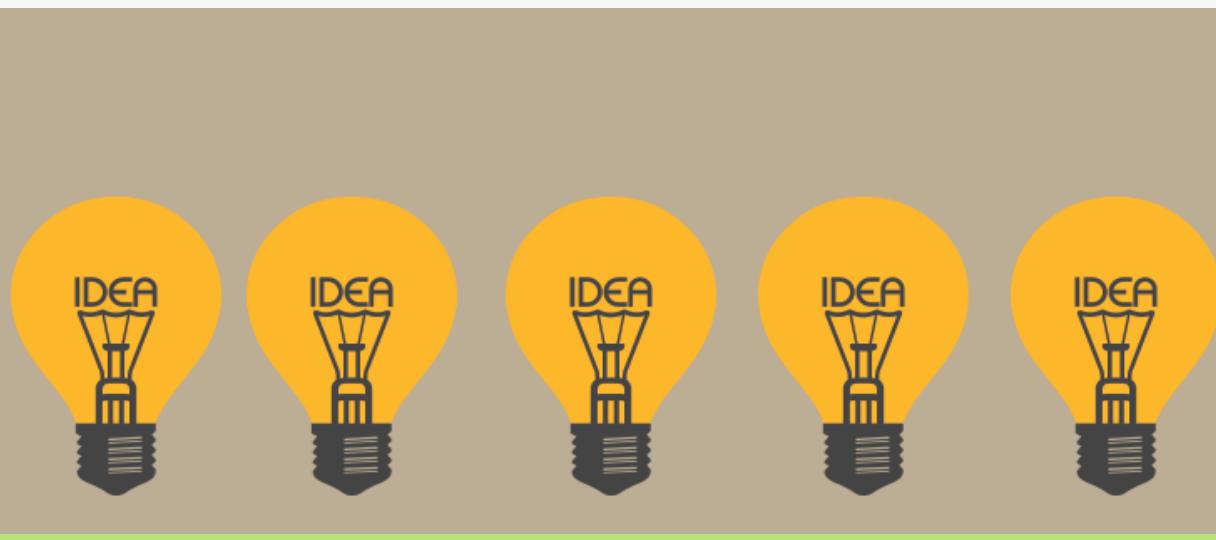
- ❖ Gagasan Kreatif
- ❖ kurang mendapat dukungan optimal
dari atasan atau pimpinan

Hambatan Pribadi

Keraguan atau ketidakberanian
dalam mengungkapkan
Gagasan Kreatif



Inovation V.S. Best Practice



Inovation

Proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda.

Best Practice



Inovasi yang telah berdampak positif dan berkelanjutan.

Best Practice

- ❖ Best practice belum tentu cocok untuk diterapkan seacara utuh kepada suatu negara, daerah, maupun institusi.



- ❖ Best practice merupakan salah satu unsur yang diperlukan proses pembangunan suatu negara, daerah, maupun institusi.
- ❖ Best practice pada berbagai institusi pemerintah dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dan pemerintahan yang berintegritas dan transparan.





Karakteristik Best Practice

Quality

Berkelanjutan baik dari
aspek sosial, ekonomi, dan
lingkungan

Hasil dari kemitraan yang
efektif dari pemerintah,
swasta, dan sector
masyarakat

Teamwork

Sustainable

Hasilnya telah dibuktikan dan
dipraktikkan serta berdampak
pada peningkatan kualitas hidup
masyarakat

Mengapa Best Practice diperlukan



Role Model

Dengan memiliki role model akan mempermudah suatu institusi dalam menjalani pembangunan

Ada Hasil Konkrit

Hasil dari best practice telah terbukti dan telah memberikan nilai tambah

Pergeseran Budaya

Ke arah yang lebih baik (orientasi mutu)

Unsur-Unsur penunjang Best Practice



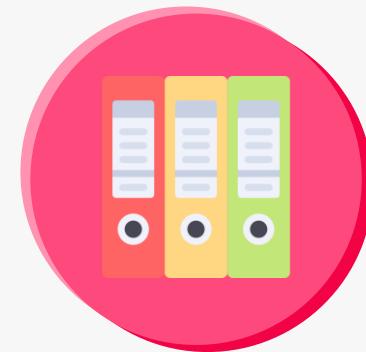
Pegawai

Pegawai yang mempunyai jiwa KREATIF dan INOVATIF



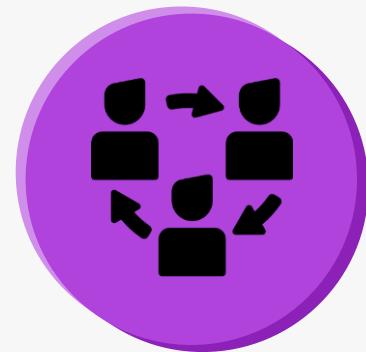
Kepemimpinan

Kepimpinan yang mempunyai visi dan misi untuk melakukan perubahan yang lebih baik



Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang mendorong terciptanya kreativitas kerja



Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang memfasilitasi terjadinya inovasi



Cara Mengadopsi Best Practice

Proses adaptasi, antisipasi,
dan keterbukaan terhadap
perubahan

01

Adanya kapasitas untuk
melakukan perubahan

02

Situasi dan kondisi
institusi bervariasi

03



Cara Mengadopsi Best Practice

Step 1

Memastikan informasi mengenai komponen maupun hasil yang diharapkan

Step 2

Membuat kelompok untuk menerapkan *best practice*

Step 3

Merumuskan kebijakan dan proses adopsi yang jelas

Step 4

Mengukur dan melaporkan progress implementasi untuk menilai keberlanjutan

HARAPAN MUTU ?

HARAPAN

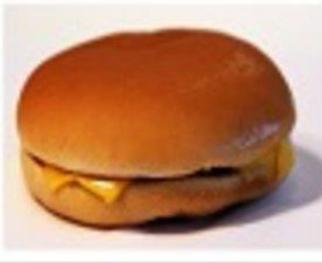
Keinginan supaya menjadi kenyataan

(Kamus Besar Bahasa Indonesia (kbbi.web.id))

EXPECTATION...



REALITY...



Nilai keunggulan produk/jasa yang diberikan kepada pelanggan

MUTU

Dissappointed



Pleased





Terima kasih