




KOMITMEN MUTU



Latihan Dasar CPNS Golongan III
Angkatan 31
Badan Pusat Statistik 2019



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

Nonton Video Lebaran

3

Momentum Hidup

4

Diskusi 1

Konsep efektivitas, efisiensi, inovasi, dan mutu

- ▶ Uraikan konsep-konsepnya
- ▶ Berikan contoh-contoh efektivitas, inefektivitas, efisiensi, dan inefisiensi di tempat kerja
- ▶ Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kreativitas dan inovasi
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 2

Nilai-nilai dasar orientasi mutu (1)

- ▶ Uraikan tentang manajemen mutu terpadu (TQM)
- ▶ Jelaskan tentang strategi manajemen mutu
- ▶ Jelaskan bagaimana cara mengukur keberhasilan dalam implementasi TQM?
- ▶ Jelaskan tentang Fishbone Manajemen Mutu
- ▶ Jelaskan tentang teknik/metode perbaikan mutu
- ▶ beri contoh-contoh relevan (yang baik atau yang tidak baik) yang terdapat di tempat kerja atau yang terjadi di sekitar kita, sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 3

7

Nilai-nilai dasar orientasi mutu (2)

- ▶ Jelaskan tentang ukuran atau karakteristik dalam menilai mutu pelayanan.
- ▶ Bagaimana mengukur mutu layanan pada institusi pemerintah?
- ▶ Jelaskan karakteristik nilai dasar orientasi mutu
- ▶ Deskripsikan tentang tanggung jawab mutu pada setiap level organisasi
- ▶ Jelaskan tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
- ▶ Berikan contoh-contoh relevan (yang baik atau yang tidak baik) yang terdapat di tempat kerja atau yang terjadi di sekitar kita
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 4

8

Pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan

- ▶ Uraikan tentang jenis-jenis atau kategori inovasi
- ▶ Analisis berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas PNS
- ▶ Jelaskan tentang karakteristik industri jasa
- ▶ Jelaskan tentang faktor2 yang mempengaruhi capaian produk/jasa
- ▶ Berikan contoh-contoh relevan (yang baik atau yang tidak baik) yang terdapat di tempat kerja atau yang terjadi di sekitar kita
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 5

9

Membangun komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan

- ▶ Identifikasi dan deskripsikan fenomena empirik terkait mutu kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat (yang baik dan yang tidak baik mutunya)
- ▶ Berikan contoh-contoh relevan (yang baik atau yang tidak baik) yang terdapat di tempat kerja atau yang terjadi di sekitar kita
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 6

10

Berpikir kreatif

- ▶ Jelaskan tentang alur atau teknik berfikir kreatif
- ▶ Jelaskan manfaat dari penyelenggaraan kerja yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, khususnya bagi masyarakat yang dilayani.
- ▶ Berikan contoh-contoh relevan (yang baik atau yang tidak baik) yang terdapat di tempat kerja atau yang terjadi di sekitar kita
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 7

11

Membangun komitmen mutu melalui inovasi

- ▶ Jelaskan konsep “best practices”
- ▶ Berikan contoh-contoh best practices pada berbagai institusi pemerintah
- ▶ Mengapa best practices diperlukan dalam menciptakan inovasi dan memperkuat pembangunan?
- ▶ Unsur-unsur apa sajakah yang dibutuhkan untuk menjadikan suatu hal dikatakan sebagai best practices
- ▶ Bagaimana cara mengadopsi best practices tersebut agar sesuai dengan kebutuhan institusi yang mempelajarinya?
- ▶ Sertai dengan gambar-gambar atau video

Diskusi 8

12

- ▶ Coba amati dan renungkan kegiatan selama Anda mengikuti Diklat Prajabatan ini. Identifikasi dan diskusikan, hal-hal apa yang menurut penilaian Anda belum memenuhi harapan mutu? Kemukakan argumentasinya! Apa saran yang dapat Anda sampaikan untuk menyempurnakan hal tersebut?

Diskusi 9

13

- ▶ Sebagai seorang CPNS, pernahkah Anda memiliki ide-ide baru yang cemerlang. Sebutkan ide-ide cemerlang tersebut! Tindakan apa yang akan dilakukan untuk menyampaikan ide-ide tersebut, baik kepada atasan maupun rekan kerja? Faktor apa yang menurut Anda sangat diperlukan untuk menyampaikannya? Adakah kendala ketika akan mengkomunikasikan ide-ide tersebut?

Diskusi 10

14

- ▶ Saat ini Anda dapat mengamati produk layanan yang dihasilkan di tempat kerja, serta bagaimana layanan itu diberikan kepada publik. Coba Anda renungkan dan pikirkan, ide/gagasan kreatif apa yang dapat Anda tawarkan? Kembangkan imajinasi Anda tersebut mengikuti langkah dalam siklus tahapan berpikir kreatif

KOMITMEN MUTU

Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi dan Mutu

15

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 yang ditetapkan, maka semakin besar efektivitasnya
- ◊ Contoh :???

16

Efisiensi

- o **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
- o **Pengukuran** : ketepatan realisasi penggunaan sumber daya dan proses pengerjaan.
- o Ditandai dengan adanya perbaikan proses sehingga lebih murah/hemat dan lebih cepat
- o Contoh :???



17

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**.....???

18

Konsep Dasar dan Pengertian Mutu

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 adalah kesesuaian terhadap spesifikasi atau standar yang ditetapkan”

Sebutkan kata-kata yang berhubungan dengan Mutu !

Bersih
Cantik
Praktis
Ramah
Bagus
Tertib
Cepat
Aman
Tahan
Enak
Kuat
Menarik
.....
Mahal
.....
Nyaman
Teratur
Indah

- Bagaimana pendapat Anda jika di depan kata-kata tersebut diberikan kata “Lebih”?

21

Mutu

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

22

LIMA PILAR MANAJEMEN MUTU

(Bill Creech)



23

KOMITMEN MUTU

dalam Penyelenggaraan Pemerintah

24

Tujuan Komitmen Mutu

- Mewujudkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan.
- Mewujudkan fungsi utama ASN
 1. Pelaksana kebijakan publik
 2. Pelayan publik
 3. Perekat dan pemersatu bangsa

25

Mengapa Harus Berkomitmen Mutu?

- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN
- Tuntutan Reformasi Birokrasi
- Karena penyelenggaraan pemerintahan yang bermutu memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan dan masyarakat yang lebih sejahtera, adil dan inklusif (dapat dijangkau semua orang)

26

Bagaimana Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintah?

Yaitu Penyelenggaraan pemerintah dimana ASN-nya harus mampu menjadi:

- **pelayan publik yang handal dan professional,**
- **pendengar yang baik atas aduan dan keluhan masyarakat**
- memberikan solusi dalam memberikan pelayanan (bukan sekedar menggugurkan kewajiban formal atau menjalankan **rutinitas pelayanan**).

27



BERPIKIR KREATIF

28



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 *convensional mindset*

29

PENTINGNYA BERPIKIR KREATIF

Masalah akan selalu muncul

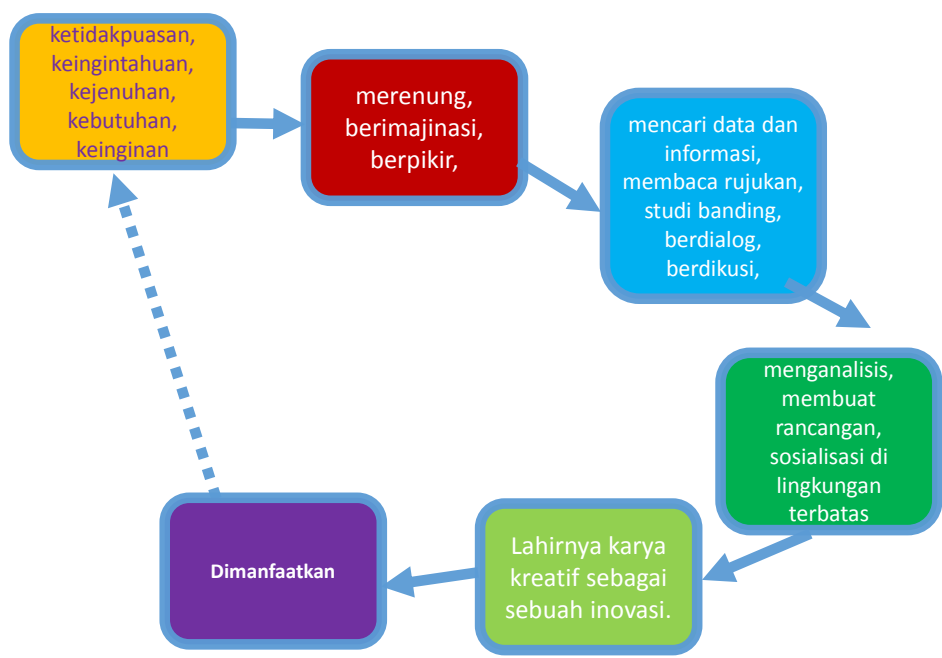
Tugas kita menyikapi masalah yang ada

Kreativitas membantu menyelesaikan masalah

Kita akan kalah dalam persaingan jika tidak mampu berpikir kreatif

30

**SIKLUS DAN
TAHAPAN
BERPIKIR
KREATIF**

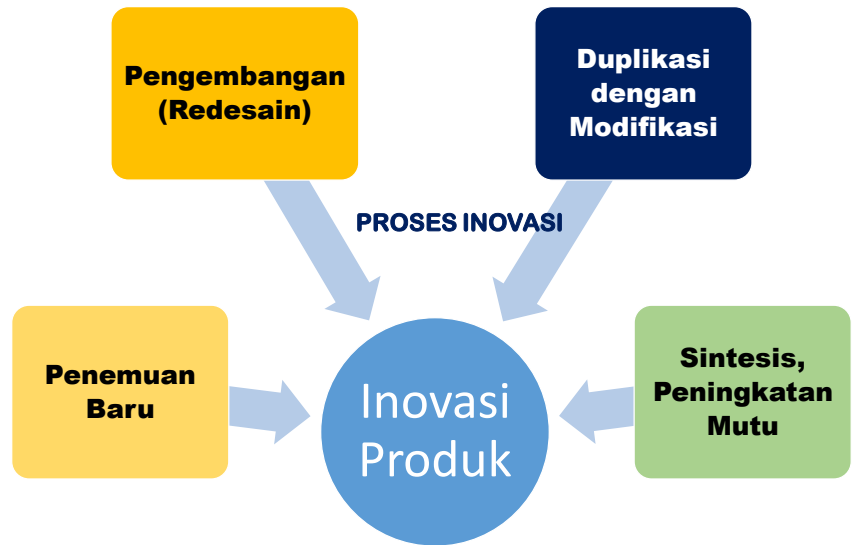


31

**PENDEKATAN INOVASI DALAM
PENYELENGGARAAN PEMERINTAH**

32

JENIS INOVASI



33

Terima kasih



34