

KOMITMEN MUTU

PELATIHAN DASAR
CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOLONGAN – III BPS
ANGKATAN 37 TAHUN 2019

Materi pokok

Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu.

Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu.

Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.

About me

Nama : ERYA AFRIANUS
Jabatan : Widyaiswara Madya

Rumah : Jl. Pradana 5 No. 1
Villa Pabuaran Indah Kec. Bj Gede Kab. Bogor.
: 0812 1 996 3336
: erya.laudin@gmail.com
: erya@bps.go.id



akuntabilitas

ery.laudin

2

Materi pokok

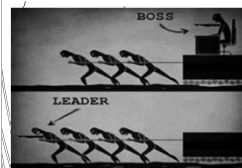
Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.

Berpikir Kreatif

Membangun Komitmen Mutu melalui Inovasi.

Setelah mengikuti pembelajaran **Komitmen Mutu**, peserta Diklat mampu memahami tindakan yang menghargai efektivitas, efisiensi, mengandung inovasi, dan kinerja yang berorientasi mutu, dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

KOMPETENSI DASAR (MODUL 1)



Peserta mampu melakukan tindakan yang menghargai **Efektivitas, Efisiensi**, mampu **Berinovasi** dan Kinerja yang **Berorientasi Mutu** dalam penyelenggaraan pelayanan publik

1. Konsep Efektivitas dan Efisiensi

EFEKTIVITAS

- **ketercapaian target** yang telah direncanakan, baik dilihat dari capaian **jumlah maupun mutu** hasil kerja, sehingga dapat **memberi kepuasan**

Teori INOVASI

(Michael Vance)

Innovation is the creation of the new or the re-arranging of the old in a new way (Michael Vance).

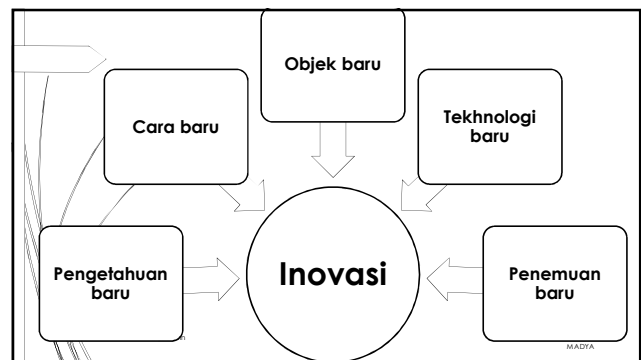
<http://reframepositive.com/pengertian-inovasi/>

- Sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru
- Belum ada jadi ada, Caranya Baru

1. Konsep Efektivitas dan Efisiensi

EFISIENSI

- diukur dari **penghematan biaya, waktu, tenaga, dan pikiran** dalam menyelesaikan kegiatan.



2. Konsep Inovasi dan Mutu

- Kemampuan untuk menciptakan atau melakukan sesuatu yang baru dan berbeda

INOVASI





APA PENDAPAT SAUDARA?
Good News Untuk ASN BPS Selindo

- Rekan-rekan tahu kan sekarang lagi ada WAG Pembelajaran Estiga, Smart Share 1,2,3,4,5, Class For Champion KSKP 2018.
- Rekan-rekan tahu juga kan di sana di share materi yang padat ilmu tentang data strategi BPS, seperti PDRB, IPM, Big Data, Inflasi, Kemiskinan, dll langsung dari pakarnya.
- Ada Inovasi dari KSK Berprestasi 2018
- Jika rekan serius belajar dan berlatih akan ketiban rejeki satu WAG dengan para pembelajar serius dari WAG lainnya, dan bisa diskusi langsung dengan pakar di "Kelas Kogetan".

Seat sudah pada penuh... ??
Don't be sad. You can JOIN US @

Whatsapp Group SMART SHARE 6

Leader Group :
Rizki Amelia, S.Si
Kasi NWAS BPS Kab Agam, Sumbar

Harap hubungi :
081330769909 : Elva Budiono, S.ST, MT (Kasi Statistik Sosial Kota Mojokerto, Jatim)
081271602048 : Ade Nellya, S.Si (KSK Praya Tengah BPS Kab. Lombok Tengah, NTB)
08134198840 : Andianto Harfudin, A.Md (KSK Lembeh Koba, Perang Sul-Sul)
08127897608 : Buell Martha, SE (KSK di BPS Kab. Kepulauan Meranti, Kepri)

KomMut

2. Konsep Inovasi dan Mutu

- Ukuran baik dan buruk yang dipersepsi individu terhadap produk/jasa.

MUTU

KomMut

MARI KITA DISKUSIKAN

JELASKAN

- Melakukan sebuah kegiatan dikaitkan dengan
 - Efektivitas
 - Efisiensi
 - Inovasi
 - Dan Mutu

DOKLAT
WILJANG-
MADYA

MOTTO

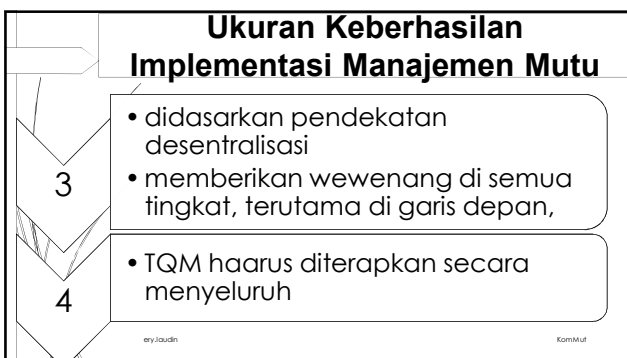
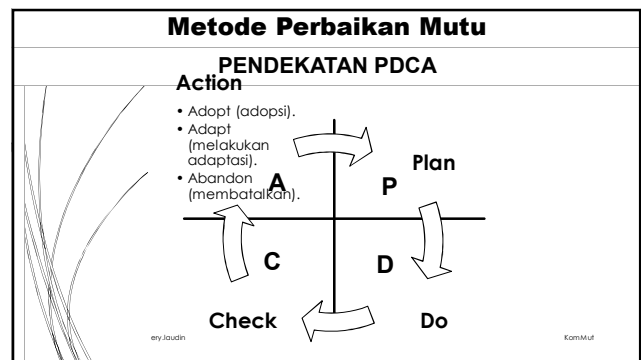
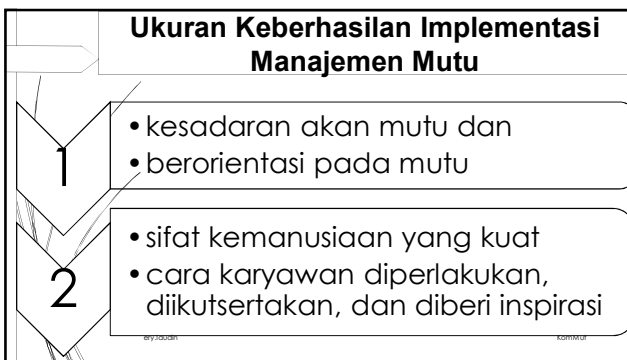
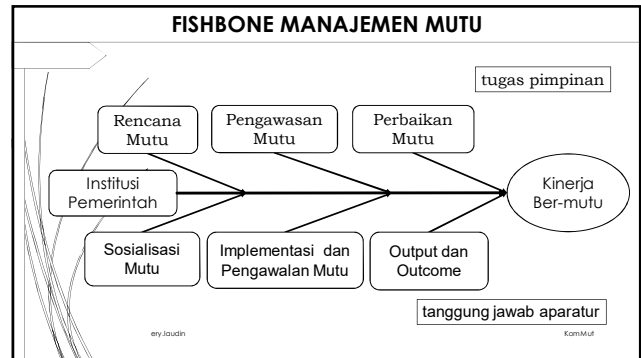
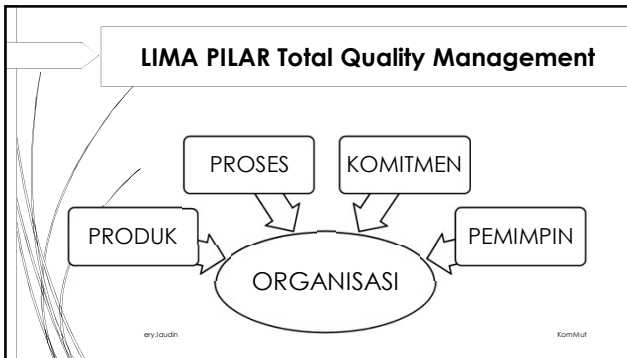
"TIADA HARI TANPA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN"

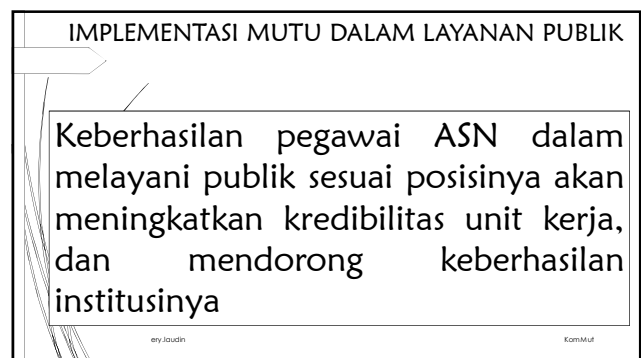
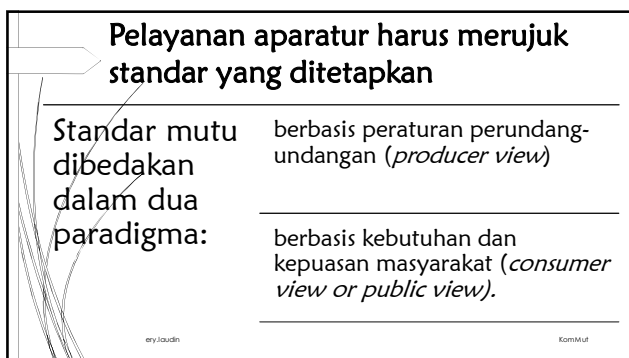
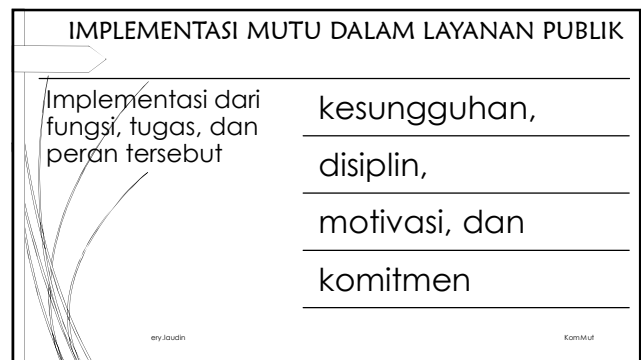
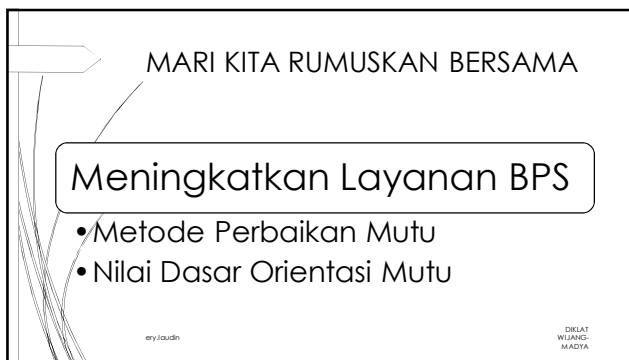
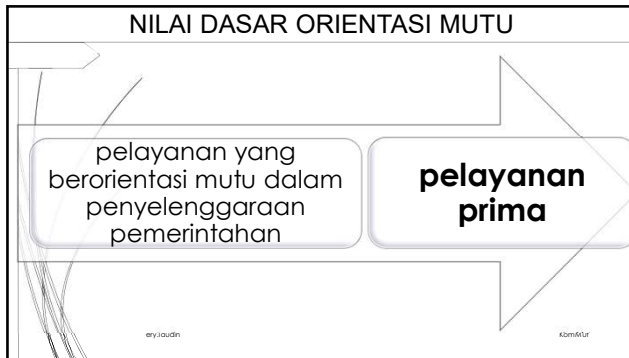
Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu

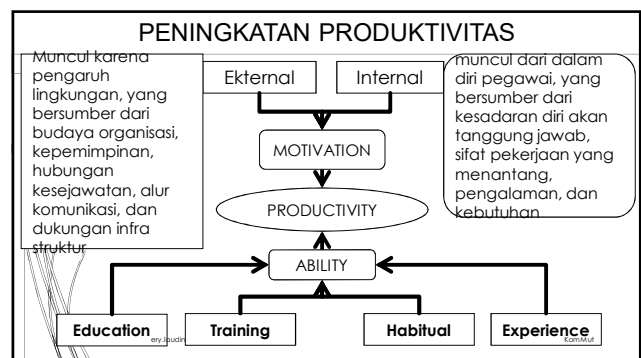
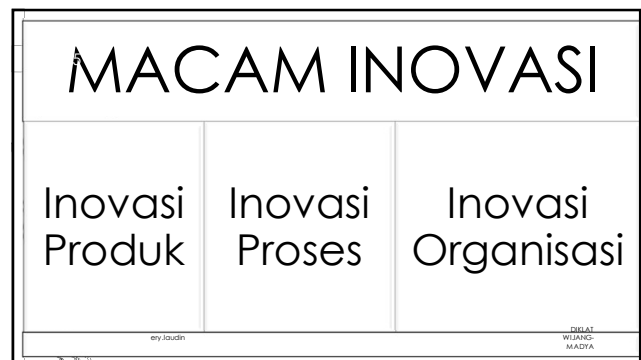
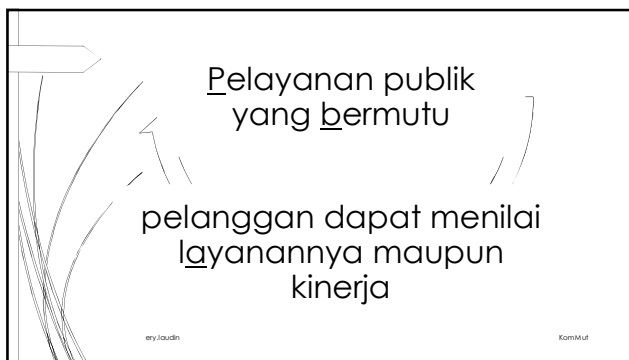
Manajemen Mutu

TQM manajemen mutu harus dilaksanakan secara terintegrasi, dengan melibatkan seluruh komponen organisasi, untuk senantiasa melakukan perbaikan mutu agar dapat memuaskan pelanggan

KomMut







FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CAPAIAN PRODUK/JASA

Mutu produk/jasa institusi pemerintah

mutu raw input
(bahan baku),

mutu proses

ery.laudin

KomMut

PENILAIAN ATAS KINERJA APARATUR

UKURANNYA ; capaian kinerja

- proses pengukuran yang obyektif (penilaian diukur berdasarkan capaian kinerja secara nyata)
- dan *fair* (penilaian didasarkan pada standar yang telah disepakati)

ery.laudin

KomMut

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CAPAIAN PRODUK/JASA



KomMut

PENILAIAN ATAS KINERJA APARATUR

Pengukuran dan penilaian

- saat proses kerja sedang berlangsung (*progressive assessment*)

ery.laudin

KomMut

PENILAIAN ATAS KINERJA APARATUR

INDIKATOR

- kepuasan masyarakat

ery.laudin

KomMut

PENILAIAN ATAS KINERJA APARATUR

Berdasarkan hasil tersebut, TINDAK LANJUT

- kinerja yang dapat dicapai,
- dirancang strategi dan langkah untuk meningkatkan produktivitas kerja aparatur

ery.laudin

KomMut

KOMPETENSI DASAR (MODUL 2)



1. Menciptakan tindakan kreatif dalam memberikan pelayanan publik;
2. Mengaktualisasikan perilaku kreatif dan inovatif dlm publik dg menerapkan komitmen terhadap mutu
3. Mampu menjalankan fungsi dan perannya sebagai aparatur yang bertanggung jawab

ery.laudin

KomMut

a. Landasan Komitmen Mutu.

Pegawai ASN harus menunjukkan perilaku yang komitmen terhadap mutu, bukan sekedar menggugurkan kewajiban formal atau menjalankan rutinitas pelayanan

Pegawai ASN harus mampu menjadi pelayanan publik yang handal dan profesional, menjadi pendengar yang baik atas berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat, sekaligus mampu menindaklanjuti dengan memberikan solusi yang tepat melalui langkah perbaikan secara nyata, bukan sekedar janji-janji muluk untuk menenangkan gejolak masyarakat

Pengawasan dilakukan dari berbagai dimensi; internal vertikal dan/atau horisontal maupun dimensi eksternal secara terbuka

ery.laudin

KomMut

44

Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

ery.laudin

KomMut

b. Komitmen Mutu dalam pelayanan di Tempat Kerja

Nilai budaya kerja merupakan ketentuan normatif yang harus diwujudkan dalam kerja nyata aparatur. Aparatur negara memegang peranan yang sangat vital dan strategis dalam mengemban visi dan misi pemerintahan;

melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan

mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

pegawai ASN memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan untuk kesejahteraan dan kepuasan masyarakat

ery.laudin

KomMut

a. Landasan Komitmen Mutu.

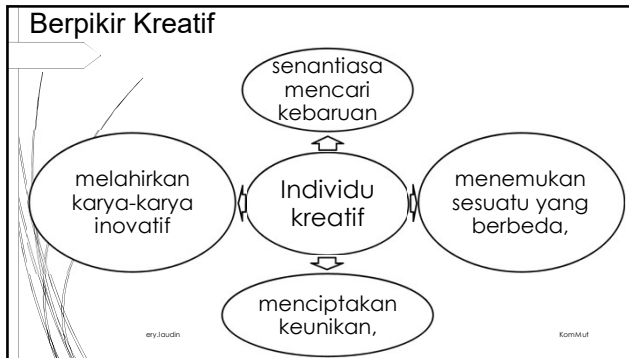
Kinerja aparatur dalam memberikan layanan publik yang bermutu harus berlandaskan prinsip efektivitas, efisiensi, dan inovasi. Nilai-nilai dasar (Pasal 4) dan kode etik (Pasal 5) layanan publik sebagaimana dituangkan dalam UU Nomor 5/2014 tentang ASN,

Target utama kinerja aparatur yang berbasis komitmen mutu adalah mewujudkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan (customer satisfaction). Apalagi dikaitkan dengan tiga fungsi utama pegawai ASN (pasal 10), yaitu sebagai: (1) pelaksana kebijakan publik, (2) pelayanan publik, dan (3) perekat dan pemersatu bangsa,

ery.laudin

KomMut

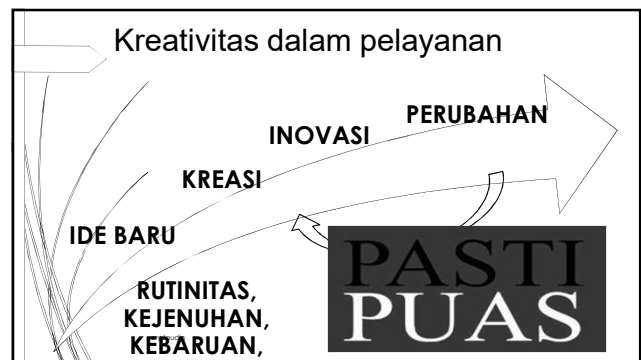
Berpikir Kreatif



Berpikir Kreatif

Kreativitas dalam pelayanan adalah aktualisasi hasil berpikir kreatif, inilah yang menjadi pendorong timbulnya kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

ery Iaudin KamMut

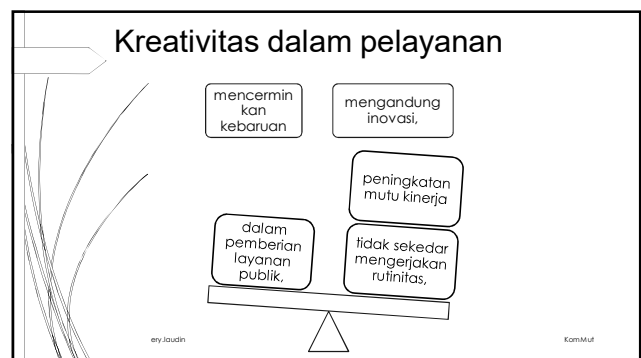


Berpikir Kreatif

Menurut Leonard dan Swap dalam Ahmad Fuad Afdhal (2003: 281), "Kreativitas adalah proses mengembangkan dan mengekspresikan gagasan yang diperkirakan bermanfaat."

Sebaik apapun ide kreatif yang lahir dari pemikiran individual ataupun kelompok, tidak akan memiliki makna apa-apa jika tidak dikomunikasikan dengan baik kepada *stakeholders*.

ery Iaudin KamMut





Membangun Komitmen Mutu Melalui Inovasi

ery.iaudin KomMut

59 Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan

sifat aparatur inovatif adalah:

- senantiasa merasa butuh untuk terus mengembangkan kemampuan;
- bersifat dinamis dan berpikir kritis terhadap situasi yang berkembang;
- selalu menjadikan keterbatasan sebagai sarana untuk melakukan kreativitas dan inovasi.

ery.iaudin KomMut

Best practices Inovasi dalam pelayanan

kriteria layanan publik yang dapat dikategorikan sebagai *best practices*:

- Pelayanan publik itu telah memberikan nilai tambah kepada masyarakat maupun pemangku lainnya dalam hal ketepatan dan kecepatan layanan, dan bersifat inklusif baik dari aspek harga maupun target group-nya;
- *Best practices* itu dapat memberikan inspirasi terhadap kegiatan serupa yang sedang dilakukan di suatu tempat baik dalam hal proses maupun hasil inovasi yang dilakukan.

ery.iaudin KomMut

60 Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan

faktor pendukungnya :

- Kepemimpinan;
- Lingkungan kerja;
- Budaya organisasi.

ery.iaudin KomMut

