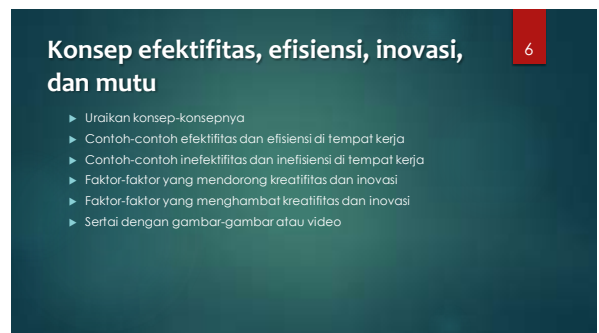
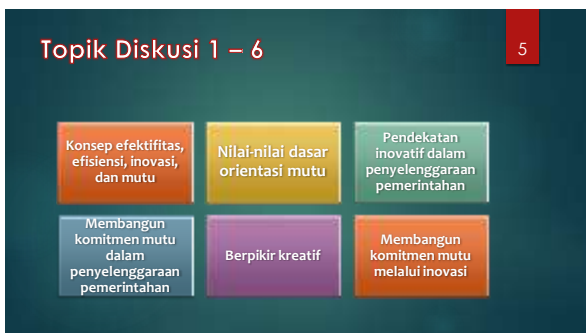
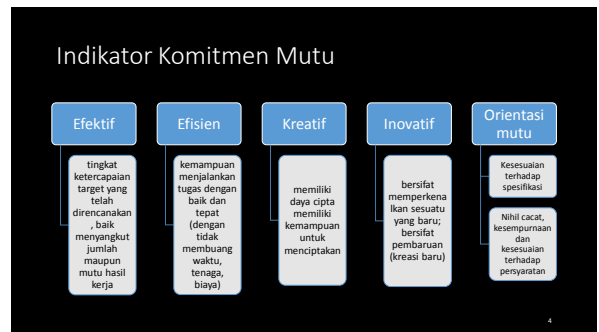




Apa yang akan kita bahas bersama?

- Konsep efektifitas, efisiensi, inovasi, dan mutu
- Nilai-nilai dasar orientasi mutu
- Pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan
- Membangun komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan
- Berpikir kreatif
- Membangun komitmen mutu melalui inovasi



Nilai-nilai dasar orientasi mutu

7

- Uraikan tentang manajemen mutu dan metode perbaikan mutu serta beri contoh upaya perbaikan mutu yang dapat dilakukan di tempat kerja
- Identifikasi dan deskripsikan karakteristik nilai-nilai dasar orientasi mutu
- Deskripsikan tentang implementasi manajemen mutu dalam pelaksanaan tugas sebagai aparatur
- Deskripsikan tentang tanggung jawab mutu ada pada setiap level organisasi
- Mengapa institusi pemerintah dan Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
- Sertai dengan gambar-gambar atau video

Pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan

8

- Uraikan tentang jenis-jenis atau kategori inovasi
- Analisis berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas PNS
- Berikan contoh nyata pemberian layanan publik yang inovatif di lingkungan tempat Anda bekerja
- Sertai dengan gambar-gambar atau video

Membangun komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan

9

- Identifikasi dan deskripsikan fenomena empirik terkait mutu kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat
- Identifikasi dan deskripsikan faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat kreatifitas dan inovasi PNS
- Analisis penyebab belum berkembangnya kreativitas aparatur dalam mewujudkan inovasi layanan yang komitmen terhadap mutu! Lengkapi dengan fakta empirik yang dapat dipertanggungjawabkan
- Sertai dengan gambar-gambar atau video

Berpikir kreatif

10

- Apakah kreativitas akan tidak diperlukan lagi? Faktor apa yang mendorong perlu kreativitas, dan dalam hal apa kreativitas itu diperlukan? Kemukakan argumentasinya menggunakan teknik bertikir kreatif
- Jelaskan manfaat dari penyelenggaraan kerja yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, khususnya bagi masyarakat yang dilayani. Berikan contoh (jika ada)
- Berikan contoh nyata berbagai tindakan aparatur yang mencerminkan pemberian layanan publik yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, yang dapat dilakukan di tempat kerja
- Sertai dengan gambar-gambar atau video

Membangun komitmen mutu melalui inovasi

11

- 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 dan bagaimana cara mengadopsi best practices tersebut agar sesuai dengan kebutuhan institusi yang mempelajarinya?
- Sertai dengan gambar-gambar atau video



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 :???

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 pengerjaan.
- ◊ Ditandai dengan adanya perbaikan proses sehingga lebih murah/ hemat dan lebih cepat
- ◊ Contoh :???



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**.....???

15

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"

16

NILAI-NILAI DASAR ORIENTASI MUTU

17

Manajemen kegiatan **perbaikan** **berkelanjutan** yang **Mutu** melibatkan setiap orang dalam organisasi melalui usaha yang **terintegrasi** secara total untuk **meningkatkan kinerja** pada setiap level organisasi (Edward Sallis, 1993)

18

Metode Perbaikan Mutu

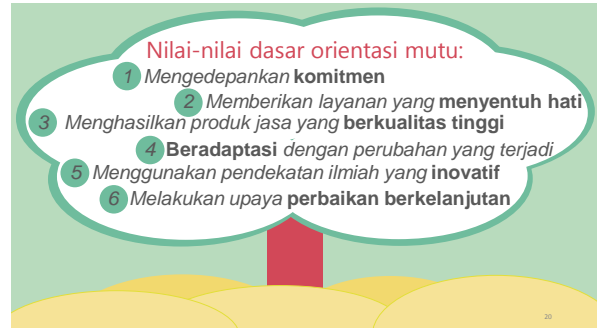
1. PDCA

2. Diagram Sebab-Akibat

Contoh Upaya Perbaikan Mutu

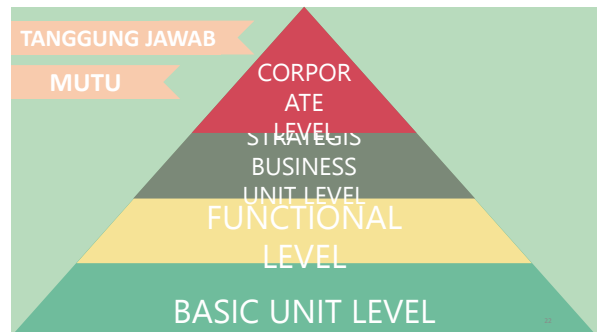
Program Entry Sakernas:

1. **Plan**
 - Mengidentifikasi masalah: penarikan sampel
 - sumber penyebab: adanya kondisi yang tidak tercakup pada program lama /error
 - Merencanakan solusi : memperbaiki program
2. **Do** : memperbaiki coding,
3. **Check** : mencoba memasukkan data contoh
4. **Act** : eksekusi (keputusan: adopsi, adaptasi, batalkan)



Implementasi mutu dalam pelaksanaan tugas sebagai ASN

- Memahami fungsi, tugas pokok, dan peran yang diberikan institusi
- Memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
- Merencanakan target mutu layanan yang akan ditampilkan
- Memahami karakter pelanggan yang akan dilayani
- Menguasai teknik pelayanan prima
- Melayani dengan hati
- Menerima kritik dan saran untuk perbaikan



Mengapa harus memberikan Pelayanan Prima pada Masyarakat?

- Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang
- Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik
- Kepuasan pelanggan merupakan aset terpenting
- Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan
- Pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa
- Pelanggan yang puas akan kembali
- Pelanggan yang puas mudah memberi referensi

LIMA PILAR MANAJEMEN MUTU (Bill Creech)



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



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*

29

PENTINGNYA BERPIKIR KREATIF

Masalah akan selalu muncul

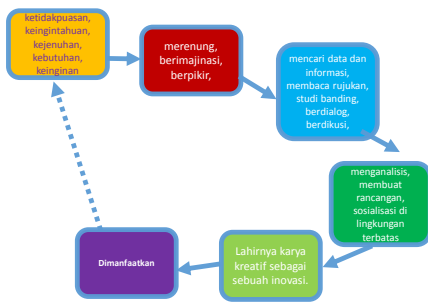
Tugas kita menyikapi masalah yang ada

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