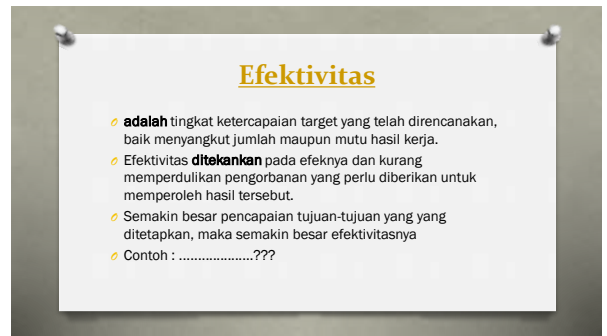




### Apa yang akan kita bahas bersama?

- 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



## 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](#).....???

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"*



## 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"

## Mutu

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

## 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 melalui 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**.



STATCAP-CERDAS (*Statistical Capacity Building- Change and Reform for the Development of Statistics*) merupakan program transformasi BPS yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Badan Pusat Statistik (BPS) dalam memproduksi dan diseminasi data yang dapat diandalkan, tepat waktu, **sesuai dengan kebutuhan pengguna data** yang sesuai dengan standar internasional dan praktik terbaik.

### 5 Pilar dalam Manajemen Mutu



## Strategi Manajemen Mutu

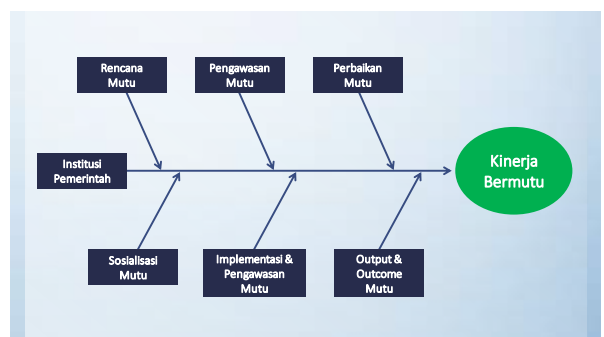
- Menyusun program kerja
- Membangun *mindset* pegawai
- Mengembangkan budaya kerja yang berorientasi mutu
- Meningkatkan mutu proses secara berkelanjutan
- Membangun komitmen pegawai
- Membangun kerjasama kolegal antar pegawai
- Memfokuskan kegiatan pada kepuasan pelanggan
- Beradaptasi dengan tuntutan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

## Mengukur Keberhasilan Manajemen Mutu

*Bill Creech dalam Alexander Sundoro (1996):*

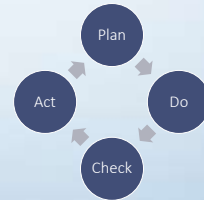
1. Program ini harus didasarkan pada **kesadaran akan mutu** dan **berorientasi pada mutu**.
2. Program ini harus mempunyai **sifat kemanusiaan yang kuat**.
3. Program ini harus didasarkan pada pendekatan **desentralisasi** yang memberikan wewenang di semua tingkat.
4. TQM harus diterapkan secara **menyeluruh**.

## Fishbone Manajemen Mutu

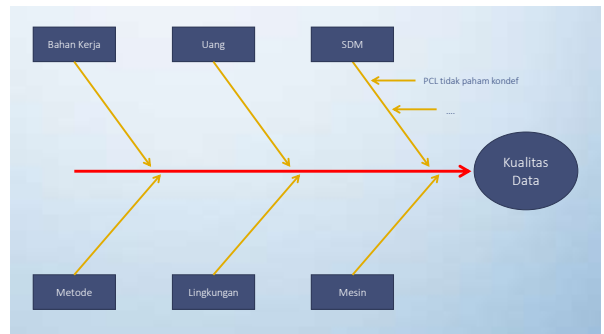
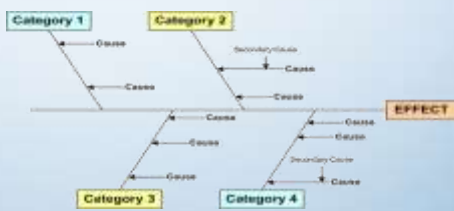


## Teknik/Metode Manajemen Mutu

### 1.) Metode PDCA



### 2.) Metode Diagram Sebab-Akibat



## Contoh-Contoh Manajemen Mutu

### Contoh Positif

#### 1. PST yang Profesional



Contoh Negatif



## NILAI-NILAI DASAR ORIENTASI MUTU

### KARAKTERISTIK NILAI DASAR ORIENTASI MUTU



### TANGGUNG JAWAB MUTU



### MENGUKUR MUTU LAYANAN PADA INSTITUSI PEMERINTAH

Sistem keluhan dan saran

Ghost shopping

Lost customer analysis

Survei kepuasan

TANGIBLE (KEBERWUJUDAN)

RELIABILITY (KEANDALAN)

RESPONSIVENESS (RESPONSIVITAS)

COMPETENCE (KOMPETENSI)

ACCESS (AKSES)

COURTESY (KERAMAHAN)

COMMUNICATION (KOMUNIKASI)

CREDIBILITY (KEPERCAYAAN)

SECURITY (KEAMANAN)

UNDERSTANDING THE CUSTOMER (MEMAHAMI PELANGGAN)

KARAKTERISTIK DALAM  
MENILAI MUTU  
PELAYANAN

ZEITHAML, DKK  
(1990: 23)



## 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 Paradigma
  - 4. Inovasi Sosial

## Upaya Meningkatkan Produktivitas PNS

- Produktivitas merupakan rasio yang memberikan antara output dengan input.
- Produktivitas dimaknai dari dua sisi, yaitu proses dan hasil. Sisi proses, produktivitas merupakan kemampuan untuk menghasilkan produk. Sisi hasil, produktivitas menunjukkan capaian hasil yang diperoleh dalam kurun waktu tertentu berdasarkan target yang direncanakan.



## Karakteristik 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

## Karakteristik Industri Jasa

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

### Contoh Pelayanan Kinerja Aparatur Negara yang Baik Kepada Masyarakat

### Pelayanan Statistik Terpadu BPS

Dengan adanya PST BPS, kebutuhan pengguna data terkait permintaan data, publikasi, dan konsultasi statistik dilakukan di satu tempat

- Perpustakaan Tercetak
- Perpustakaan Digital
- Konsultasi Statistik
- Website BPS
- Penjualan Buku/ Hardcopy dan CD/ Softcopy



## Pelayanan Permintaan Data dan Diseminasi Statistik BPS RI

- Online ([bps.go.id](http://bps.go.id))
- Offline: BPS RI Gedung 2 Lantai 3 Subdit Diseminasi Statistik.
- Fasilitas ruang pelayanan statistik: Mesin pencetak nomor urut pendaftaran, sofa yang empuk, serta pelayanan permintaan data dan konsultasi statistik tetap buka di jam istirahat.

## Contoh Pelayanan Kinerja Aparatur Negara yang Buruk Kepada Masyarakat

## 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*

## 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



## Manfaat dari Penyelenggaraan Kerja yang Kreatif, Inovatif, dan Berkomitmen terhadap Mutu

Masyarakat dapat lebih merasakan pelayanan yang **MUDAH** dan **CEPAT** serta data yang **AKURAT**

Meningkatkan **KEPUASAN** masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPS

Meningkatkan **KEMITRAAN**

## Proses Berpikir 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

### Perhatikan Situasi & Kondisi

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

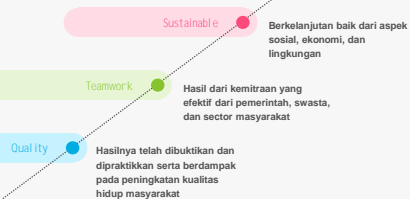
### Proses Pembangunan

Best practice merupakan salah satu unsur yang diperlukan proses pembangunan suatu negara, daerah, maupun institusi.

### Pelayanan Publik yang Lebih Baik

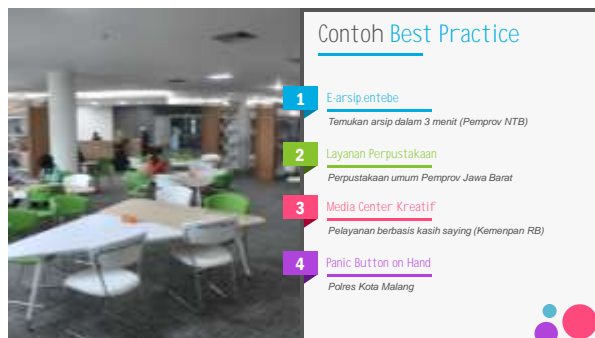
Best practice pada berbagai institusi pemerintah dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dan pemerintahan yang berintegritas dan transparan.

## Karakteristik Best Practice



## Mengapa Best Practice diperlukan





## Diskusi 1

### Efektifitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu

- ▶ Berikan contoh-contoh efektifitas, inefektifitas, efisiensi, dan inefisiensi di tempat kerja
- ▶ Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kreatifitas dan inovasi
- ▶ Kalau bisa disertai dengan gambar-gambar atau video

## Diskusi 2

### 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
- ▶ Kalau bisa disertai dengan gambar-gambar atau video

## Diskusi 3

### Berpikir 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
- ▶ Kalau bisa disertai dengan gambar-gambar atau video

## Diskusi 4

### Membangun komitmen mutu melalui inovasi

- ▶ Berikan contoh-contoh best practices pada berbagai institusi pemerintah
- ▶ Kalau bisa sertai dengan gambar-gambar atau video

## Diskusi 5

- ▶ 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 6

- ▶ 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

## Diskusi 7

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