

PELATIHAN DASAR  
CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOLONGAN – II BPS  
ANGKATAN 1 TAHUN 2019

**KOMITMEN MUTU**



1

**Materi pokok**

- Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu.
- Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu.
- Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.

ery.laudin KomMut

**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](mailto:erya.laudin@gmail.com)  
: [erya@bps.go.id](mailto:erya@bps.go.id)



akuntabilitas ery.laudin 2

**Materi pokok**

- Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.
- Berpikir Kreatif
- Membangun Komitmen Mutu melalui Inovasi.

ery.laudin KomMut

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.

ery.laudin KomMut

**KOMPETENSI DASAR (MODUL 1)**



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

ery.laudin KomMut

### 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).

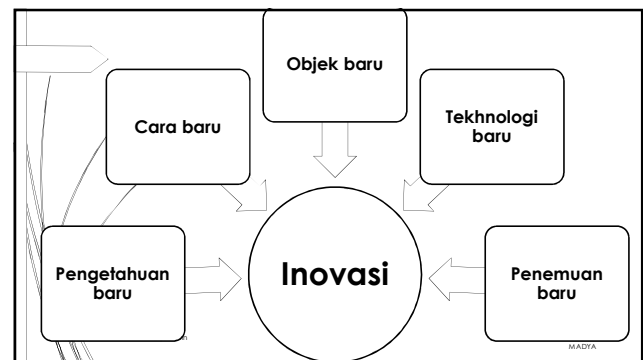
<http://reframepositive.com/pengertian-inovasi/>

- 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**





**2. Konsep Inovasi dan Mutu**

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

**MUTU**

**MARI KITA DISKUSIKAN**

**JELASKAN**

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

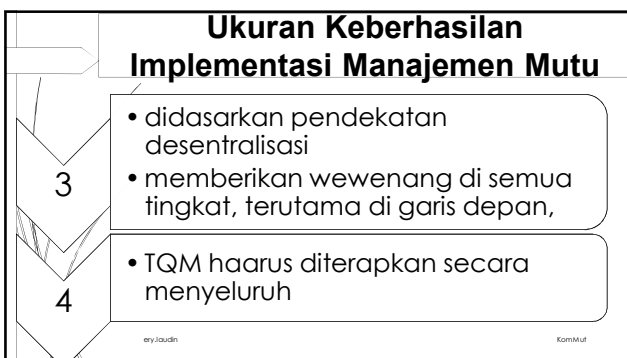
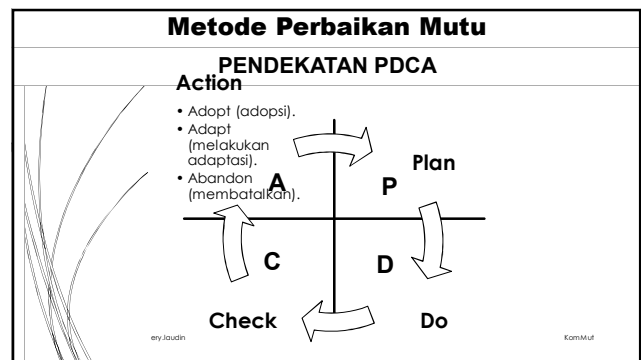
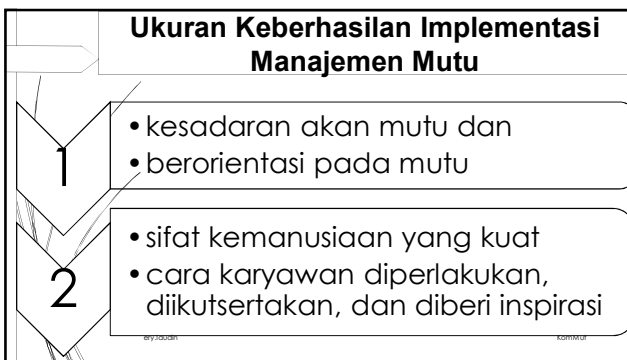
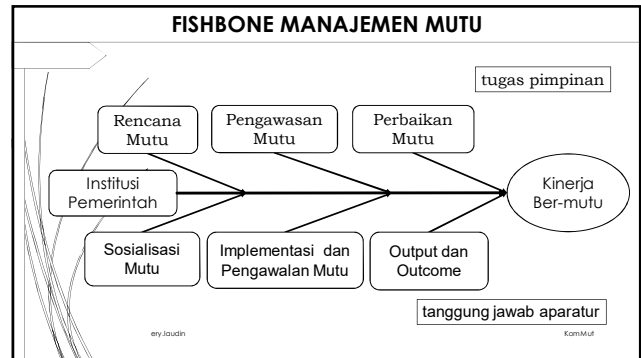
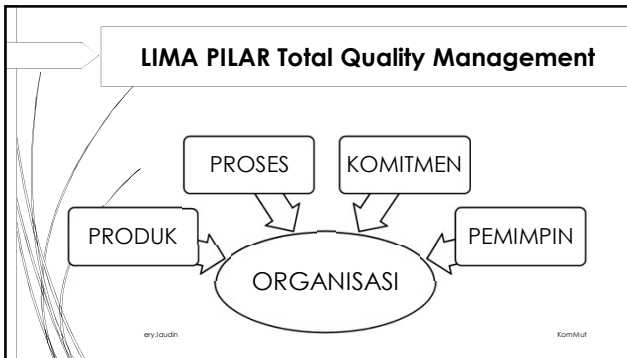
**MOTTO**

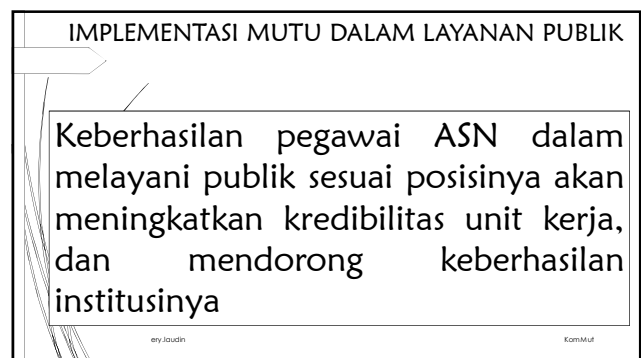
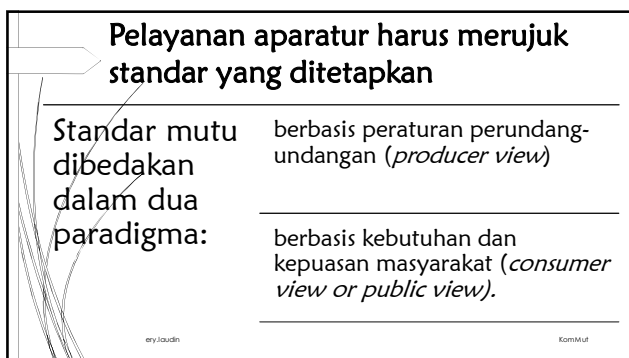
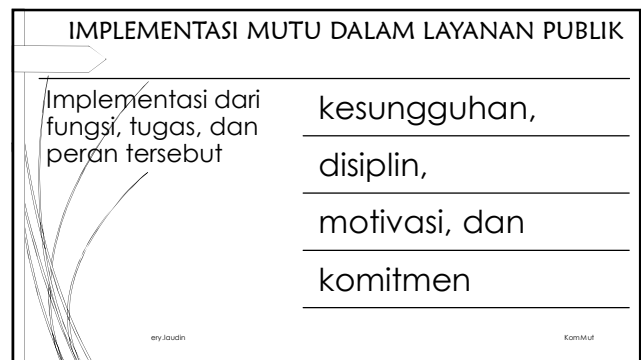
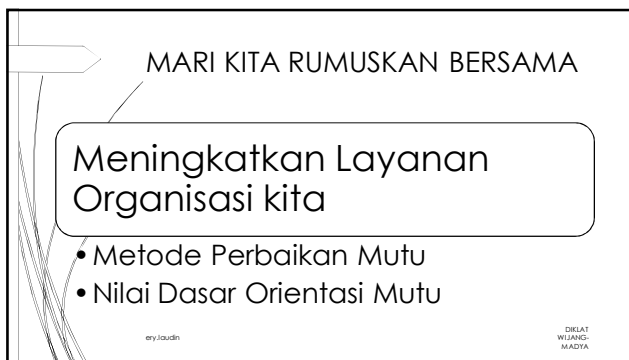
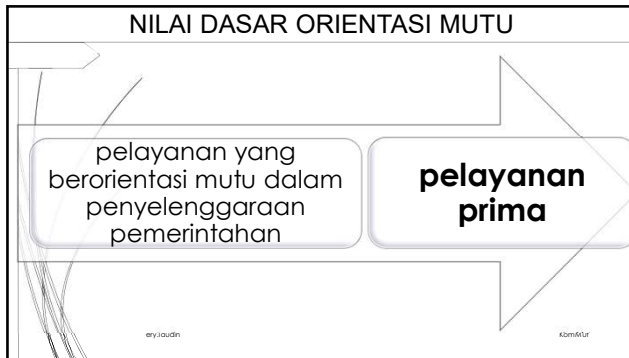
**• "TIADA HARI TANPA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN"**

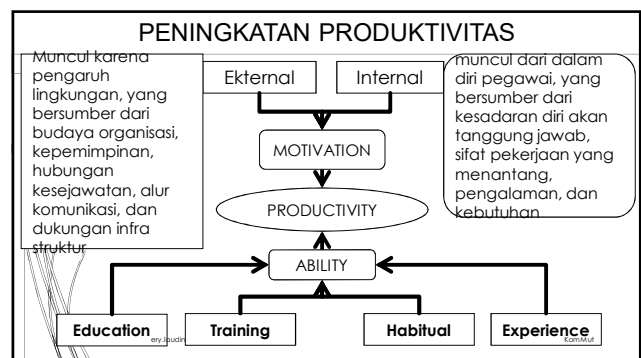
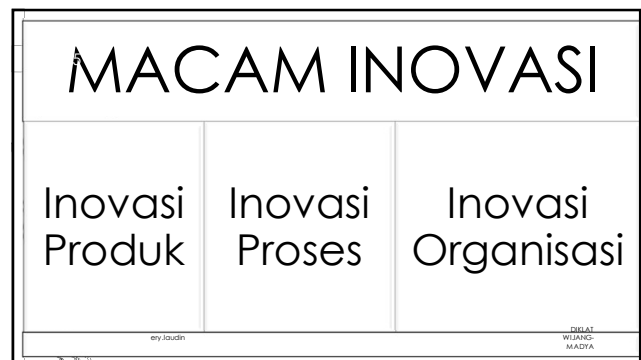
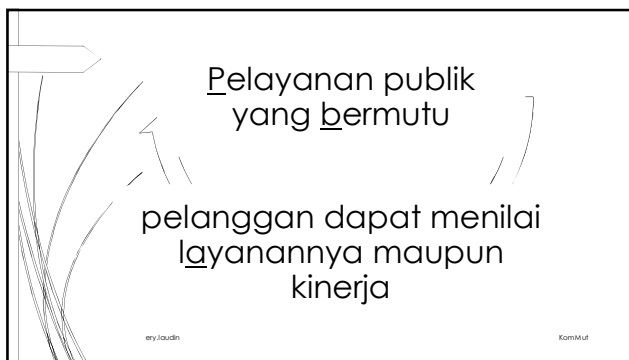
**Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu**

**Manajemen Mutu**

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







## 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,

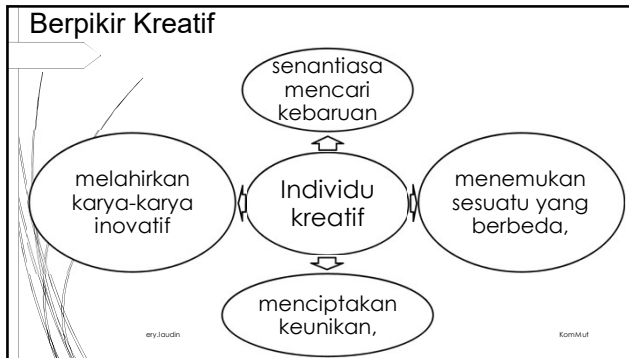
Target utama kinerja aparatur yang berbasis komitmen mutu adalah mewujudkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan (customer satisfaction). Apalagi dikaitkan dengan tiga fungsi utama pegawai ASN (pasal 10), yaitu sebagai: (1) pelaksana kebijakan publik, (2) pelayanan publik, dan (3) perekat dan pemersatu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

ery.laudin

KomMut

# Berpikir Kreatif



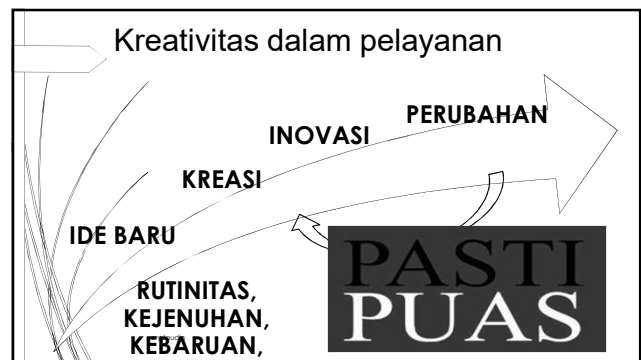


### Berpikir Kreatif

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

ery laudin

KomMut



### 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 laudin

KomMut





**Best practices Inovasi dalam pelayanan**

beberapa kategori dari *best practices*, yaitu:

- 1) hasilnya telah dibuktikan dan dipraktikan dan berdampak pada peningkatan kualitas hidup masyarakat;
- 2) Hasil dari kemitraan yang efektif dari publik, swasta dan *civil society* sektor;
- 3) Bersifat sustainable (berkelanjutan) baik dari aspek sosial, ekonomi dan lingkungan

Report of the Preparatory Committee for the United Nations Conference on Human Settlements<sup>10</sup>.  
ery.laudin KomMut

**Membangun Komitmen Mutu Melalui Inovasi**

ery.laudin 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.laudin 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.laudin KomMut

60 Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan

**faktor pendukungnya :**

- Kepemimpinan;
- Lingkungan kerja;
- Budaya organisasi.

ery.laudin KomMut

