

Ringkasan Bahan Ajar Komitmen Mutu

LATSAR CPNS GOL 3 ANGKATAN 26

Nilai-nilai dasar Komitmen Mutu:

- **Orientasi mutu**, berkomitmen untuk senantiasa melakukan pekerjaan dengan arah dan tujuan untuk kualitas pelayanan
- **Efektif** adalah berhasil guna, menunjukkan tingkat ketercapaian target yang telah direncanakan, baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja.
- **Efisien** adalah berdaya guna, dapat menjalankan tugas dan mencapai hasil tanpa pemborosan sumber daya dan hemat waktu
- **Inovatif** adalah suatu yang baru sebagai perwujudan ide kreatifitas untuk meningkatkan mutu pelayanan

1. GAMBARAN UMUM

1. mengidentifikasi dan mendeskripsikan fenomena empirik terkait efektivitas dan efisiensi kinerja PNS di lingkungan instansi tempat bekerja;
2. mendeskripsikan karakteristik ideal dari tindakan yang efektif, efisien, inovatif, dan berorientasi mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik;
3. memberi contoh nyata pemberian layanan publik yang efektif, efisien, inovatif, dan berorientasi mutu;
4. menjelaskan konsekuensi dari penyelenggaraan kerja yang tidak efektif dan tidak efisien;
5. mendeskripsikan pentingnya mutu dalam layanan publik;
6. mengidentifikasi dan mendeskripsikan nilai-nilai dasar orientasi mutu;
7. memberi contoh upaya perbaikan mutu yang dapat dilakukan di tempat kerja, dengan merujuk pada nilai-nilai dasar orientasi mutu;
8. mengidentifikasi dan menganalisis tahapan proses implementasi manajemen mutu dalam pelaksanaan tugas sebagai aparatur;
9. mengidentifikasi tahapan pendekatan inovatif;
10. mendeskripsikan implementasi pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan;
11. menganalisis berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas PNS sebagai aparatur penyelenggara pemerintahan;
12. memberi contoh alternatif solusi untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur dalam layanan publik.

2. EFEKTIF EFISIEN

1. Efektivitas organisasi berarti sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.
2. Berhasil mencapai apapun yang dikerjakannya
3. Memberikan barang atau jasa yang dihargai oleh pelanggan.
4. "Efisiensi organisasi adalah jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasional.
5. Efisiensi organisasi ditentukan oleh berapa banyak bahan baku, uang, dan manusia yang dibutuhkan untuk menghasilkan jumlah keluaran tertentu.
6. Efisiensi dapat dihitung sebagai jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa

7. Diukur dari ketepatan realisasi penggunaan sumberdaya;
8. Bagaimana pekerjaan dilaksanakan;
9. Ada atau tidak adanya pemborosan sumberdaya
10. Penyalahgunaan alokasi;
11. Penyimpangan prosedur
12. Mekanisme yang keluar alur

| Keterangan | Efektivitas | Efisiensi |
|---|--|---|
| Pengukuran | Performans untuk mencapai target (rencana) mutu, kuantitas, ketepatan waktu dan alokasi sumberdaya, kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. | Ketepatan realisasi penggunaan sumberdaya dan bagaimana pekerjaan dilaksanakan hingga diketahui ada atau tidak adanya pemborosan sumberdaya, penyalahgunaan alokasi, penyimpangan prosedur dan mekanisme yang ke luar alur |
| Karakteristik Utama pengukuran tingkat | Ketercapaian target yang telah direncanakan, baik dilihat dari capaian jumlah maupun mutu hasil, sehingga dapat memberi kepuasan | Penghematan biaya, waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan kegiatan |

3. INOVASI;

1. **Inovasi adalah melakukan perubahan atau menciptakan proses, produk, dan gagasan yang lebih efektif yang mendukung keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.**
2. **Inovasi diperlukan untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien serta responsif sesuai kebutuhan masyarakat yang dinamis**

3. ASPEK INOVASI ;

- Perubahan produk barang/jasa yang dihasilkan
- Proses produksi
- Nilai-nilai kelembagaan
- Perubahan cara kerja
- Teknologi yang digunakan
- Layanan sistem manajemen
- Minset orang dalam organisasi

4. MUTU ;

- Suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna
- Mutu bergantung pada persepsi individual berdasarkan kesesuaian nilai yang terkandung didalamnya dg kebutuhan dan keinginannya tanpa kesalahan dan pemborosan

5. TQM ;

- Terdiri atas kegiatan perbaikan berkelanjutan yang melibatkan setiap orang dalam organisasi melalui usaha yang terintegrasi secara total untuk meningkatkan kinerja pada setiap level organisasi.
- TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi .
- 10 TQM ;
 - Menyusun program jangka panjang yg berbasis mutu
 - Membangun Mind set Pegawai terhadap budaya mutu
 - Mengembangkan budaya kerja berorientasi mutu
 - Meningkatkan mutu Proses berkelanjutan
 - Membangun Komitmen pegawai untuk Jangka Pandang
 - Membangun kerjasama kolegal antar pegawai yang dilandasi kejujuran dan kepercayaan
 - Memfokuskan kegiatan pada pelanggan internal dan eksternal
 - Beradaptasi dengan tuntutan perubahan
 - Menampilkan kinerja tanpa cacat (Zero-Waste), sejak memulai setiap pekerjaan (doing the right thing right first time and every time)
 - Fungsi pegawai secara efektif

6. LAYANAN BERKUALITAS ;

- Tangibel (Penampilan) : penampilan fisik dari sarana dan prasarana, pegawai, dan alat komunikasi
- Reliability (Kehandalan) : Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat seperti yang dijanjikan.
- Responsiveness (Kepekaan) : Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sebaik baiknya.
- Competence (Kompetensi) : penguasaan atas keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas penyediaan layanan
- Courtesy (kesopanan) : Kesopanan, sikap menghormati, dan keramahan
- Credibility (Dapat dipercaya) : Sifat dapat dipercaya, dan kejujuran pemberi layanan
- Security (Keamanan) : Bebas dari segala ancaman bahaya dan berbagai resiko dalam layanan.
- Acces (Akses) : Kemudahan untuk mendapatkan layanan dan melakukan kontak
- Communication (Komunikasi) : Kemampuan mendengar keluhan pelanggan dan penyediaan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- Understanding the customer (Pemahaman pelanggan) : Kemampuan dan kemauan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

7. NILAI DASAR KOMITMEN MUTU;

- Mengedepankan komitmen terhadap kepuasan customer/clients;

- Memberikan layanan yg menyentuh hati, (customers tetap setia)
 - Menghasilkan product jasa yasa yg berkwalitas tinggi: tanpa cacat, kesalahan, dan tidak ada pemborosan
 - Beradaptasi dg perubahan, berdasar kebutuhan dan perkembangan teknologi
 - Menggunakan pendekatan ilmiah dan inovatif
 - Melakukan perbaikan berkelanjutan; Dklat, Pengembangan kreatif, Kolaborasi dan BM
 - Menyapa dan memberi salam
 - Ramah dan senyum manis
 - Cepat dan tepat waktu
 - Mendengar dengan sabar dan aktif
 - Penampilan yang rapi
 - Terangkan apa yg saudara lakukan
 - Jangan lupa mengucapkan terimakasih
 - Perlakukan teman sekerja seperti pelanggan
 - Mengingat nama pelanggan
 - Kepuasan pelanggan merupakan sarana kompetisi
 - Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik
 - Kepuasan pelanggan merupakan aset terpenting
 - Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan perkembangan perusahaan
 - Pelanggan makin kritis memilih produk/jasa
 - Pelanggan puas akan kembali
 - Pelanggan puas mudah memberikan referensi
8. INTI NILAI DASAR DARI ASN ;
- “memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun;”
9. IKM ;
- Prosedur pelayanan
 - Persyaratan pelayanan
 - Kejelasan petugas pelayanan
 - Kedisiplinan petugas pelayanan
 - Tanggung jawab petugas pelayanan
 - Kemampuan petugas pelayanan
 - Kecepatan Pelayanan
 - Keadilan mendapatkan pelayanan
 - Kesopanan dan keramahan petugas
 - Kewajaran biaya
 - Kepastian biaya pelayanan
 - Kepastian jadwal pelayanan
 - Kenyamanan lingkungan
 - Keamanan pelayanan

Indikator dari Akuntabilitas yaitu: Tanggung jawab, Jujur, Kejelasan target, Netral, Mendahulukan kepentingan publik, adil, Transparan, Konsisten, Partisipatif. **Indikator dari Etika Publik yaitu :** Jujur, Bertanggung jawab, Integritas tinggi, Cermat, Disiplin, Hormat, Sopan, Taat pada peraturan perundang-undangan, Taat Perintah, Menjaga rahasia. **Indikator dari Nasionalisme adalah:** sesuai dengan Pancasila Sila kesatu sampai kelima. **Indikator dari**

Komitmen mutu yaitu: Efektivitas, Efisiensi, Inovasi dan Berorientasi mutu. **Indikator dari Anti Korupsi** yaitu: Jujur, disiplin, Tanggung jawab, Kerja keras, Sederhana, mandiri, Adil, Berani, peduli.

Komitmen mutu adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita untuk menjaga mutu kinerja pegawai. Komitmen mutu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dengan berorientasi pada kualitas hasil, dipersepsikan oleh individu terhadap produk/jasa berupa ukuran baik/buruk. Bidang apapun yang menjadi tanggungjawab pegawai negeri sipil semua mesti dilaksanakan secara optimal agar dapat memberi kepuasan kepada stakeholder.

Pelayanan publik yang bermutu memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan dan masyarakat yang lebih sejahtera, adil, dan inklusif (dapat dijangkau semua orang). Salah satu tantangan dalam menciptakan pelayanan publik yang bermutu adalah menentukan kelompok sasaran dari layanan publik itu sendiri.

Proses implementasi manajemen mutu diawali dengan menganalisis masalah yang telah diidentifikasi, kemudian menyusun rencana mutu, melaksanakan pekerjaan berbasis rencana mutu, mengawal pelaksanaan, mengawasi ketercapaiannya, dan merancang upaya peningkatannya agar dapat membangun kredibilitas lembaga pemerintahan.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk senantiasa memperbaiki mutu layanan dari pegawai ASN kepada publik. Tanggung jawab mutu ada pada setiap level organisasi. Pada level puncak bertanggung jawab atas mutu layanan institusi secara keseluruhan untuk membangun citra kelembagaan dan keunggulan bersaing. Pada level *strategic business* unit level tanggung jawab mutu berkaitan dengan penetapan diversifikasi mutu pada setiap unit kerja sesuai dengan target masing-masing. Pada level fungsional bertanggungjawab atas mutu hasil setiap layanan yang diberikan di unit-unit pendukung. Sedangkan pada level unit dasar tanggung jawab mutu berkaitan dengan aktivitas/rencana aksi yang dilaksanakan di masing-masing unit kerja.

Faktor-faktor yang bisa menjadi pendorong sekaligus menghambat upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur yang kreatif, inovatif, dan komitmen terhadap mutu, antara lain: perubahan pola pikir (*mindset*) aparatur, pergeseran budaya kerja, perbaikan tata kelola pemerintahan (*good corporate governance*).

Konsep Efektifitas, Efisiensi, Inovasi dan Orientasi Mutu

- **Efektivitas** menunjukkan tingkat ketercapaian target yang telah direncanakan, baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja.
- **Efisiensi** merupakan tingkat ketepatan realisasi penggunaan sumber daya dan bagaimana pekerjaan dilaksanakan, sehingga tidak terjadi pemborosan sumber daya, penyalahgunaan alokasi, penyalahgunaan prosedur dan mekanisme yang keluar alur.
- Karakteristik ideal dari **efektif dan efisien** antara lain: penghematan, ketercapaian target secara tepat sesuai dengan yang direncanakan, pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat serta terciptanya kepuasan semua pihak
- Karakteristik ideal dari tindakan yang **berorientasi mutu** dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan public antara lain diarahkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan
- Implementasi pendekatan **inovatif** dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan merupakan sebuah keniscayaan khususnya dalam rangka meningkatkan kepuasan publik atas layanan aparatur.

