

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA DIKLAT

1. NamaDiklat : **Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan 37 Badan Pusat Statistik Tahun 2019**
2. Mata Diklat : Komitmen Mutu
3. Alokasi Waktu : 12 JP
4. Deskripsi Singkat : Mata Diklat ini membahas substansi yang terkait dengan pembentukan nilai dasar inovatif dan komitmen mutu pada peserta Diklat, melalui pembelajaran tentang efektivitas, efisiensi, inovasi, dan mutu penyelenggaraan pemerintahan, konsekuensi dari perubahan, dan aktualisasi nilai-nilai dasar komitmen mutu. Mata Diklat disajikan berbasis *experiential learning*, dengan penekanan pada proses internalisasi nilai dasar tersebut, melalui kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi, menonton film pendek, studi lapangan, dan demonstrasi. Keberhasilan peserta dinilai dari kemampuannya mengaktualisasikan nilai-nilai dasar inovatif dan komitmen mutu dalam mengelola pelaksanaan tugas jabatannya.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Kompetensi Inti yang mesti dikuasainya pada mata Diklat Komitmen Mutu adalah sebagai berikut.
 1. memiliki pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya orientasi terhadap mutu, inovasi, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik;
 2. memahami konsekuensi dari kegagalan melakukan inovasi, perbaikan mutu, peningkatan efektivitas dan efisiensi, dengan nama baik dirinya;
 3. memahami keterkaitan antara tindakan yang dilakukan dengan pencapaian misi instansinya, serta
 4. mampu mempraktikkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif, efisien, inovatif, dan bermutu.

Merujuk Kompetensi Inti di atas, secara spesifik para peserta Diklat Komitmen Mutu mesti menguasai Kompetensi Dasar sebagai berikut.

1. membedakan tindakan yang menghargai efektivitas, efisiensi, mengandung inovasi, dan kinerja yang berorientasi mutu, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dengan tindakan yang sebaliknya.
2. menciptakan berbagai tindakan kreatif dalam memberikan layanan publik;
3. mengaktuali-sasikan perilaku kreatif dan inovatif dalam menampilkan kinerja dan memberikan layanan yang komitmen terhadap mutu;
4. mampu menjalankan fungsi dan perannya sebagai aparatur yang bertanggung jawab.

b. Indikator Hasil Belajar :

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan fenomena empirik terkait efektivitas dan efisiensi kinerja PNS di lingkungan institusi tempat bekerja;
2. Mendeskripsikan karakteristik ideal dari tindakan yang efektif, efisien, inovatif, serta 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;
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 layanan 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.
13. Mengobservasi, mengidentifikasi, dan mendeskripsikan fenomena empirik secara faktual terkait mutu kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat;
14. Memberikan penilaian obyektif terkait tingkat tanggung jawab aparatur dalam memberikan layanan publik;
15. Mendeskripsikan tindakan kreatif yang dapat diwujudkan oleh aparatur dalam memberikan layanan kepada publik, sesuai dengan tugas dan perannya masing-masing;
16. Menganalisis kendala terkait belum terwujudnya kreativitas kerja aparatur dalam mewujudkan inovasi layanan yang berkomitmen terhadap mutu;
17. Menganalisis faktor-faktor pendorong untuk me-ningkatkan kinerja aparatur yang kreatif, inovatif, dan komitmen terhadap mutu.
18. Memberikan contoh nyata berbagai tindakan apara-tur yang mencerminkan pemberian layanan publik yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, yang dapat dilakukan di tempat kerja;
19. Menjelaskan manfaat dari penyelenggaraan kerja yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, khususnya bagi masyarakat yang dilayani;
20. Menampilkan kinerja yang menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu berbasis kebijakan yang sudah ditetapkan.
21. Mendeskripsikan *best practices* yang telah dicapai oleh berbagai institusi pemerintah dalam melahirkan inovasi layanan publik;
22. Menciptakan iklim kerja yang dapat menumbuhkan keberanian untuk menampilkan kreativitas dan inovasi, dalam memberikan layanan yang komitmen terhadap mutu;
23. Membangun *mindset* untuk mewujudkan komitmen mutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional.

NO	INDIKATOR HASIL BELAJAR	MATERI POKOK		METODE	ALAT BANTU& MEDIA	ESTIMASI WAKTU				REFERENSI
		MATERI POKOK	SUB MATERI POKOK			T	L	Lap	Total	
1	1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan fenomena empirik terkait efektivitas dan efisiensi kinerja PNS di lingkungan institusi tempat bekerja; 2. Mendeskripsikan karakteristik ideal dari tindakan yang efektif, efisien, inovatif, serta 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.	Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu.	1. Konsep Efektivitas dan Efisiensi. 2. Konsep Inovasi 3. Konsep Dasar dan Pengertian Mutu	1. Mengamati berdasarkan pengalaman; 2. Diskusi; 3. Studi kasus; 4. Ekspositori (paparan instruktur); 5. Simulasi; 6. Menalar; 7. Menyimpulkan; 8. Mengkomunikasikan; 9. Studi lapangan.	Bahan tayang, Laporan kunjungan.				4 JP (180 menit)	Kegiatan Belajar 1 Modul 1 Komitmen Mutu
2	1. Mendeskripsikan pentingnya mutu dalam layanan publik; 2. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan nilai-nilai dasar orientasi mutu; 3. Memberi contoh upaya perbaikan mutu yang dapat dilakukan di tempat kerja dengan merujuk pada nilai-nilai dasar; 4. Mengidentifikasi dan menganalisis tahapan proses implementasi	Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu	1. Manajemen Mutu 2. Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu 3. Implementasi Mutu dalam Layanan Publik	1. Mengamati berdasarkan pengalaman; 2. Diskusi; 3. Studi kasus; 4. Ekspositori (paparan instruktur); 5. Simulasi; 6. Menalar; 7. Menyimak tayangan	Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan.				3 JP (135 menit)	Kegiatan Belajar 2 Modul 1 Komitmen Mutu

	manajemen mutu dalam pelaksanaan tugas sebagai aparatur.			film; 8. Menyimpulkan; 9. Mengkomunikasikan; 10. Studi lapangan.						
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi tahapan pendekatan inovatif; 2. Mendeskripsikan implementasi pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan; 3. Menganalisis berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas PNS sebagai aparatur penyelenggara pemerintahan; 4. Memberi contoh alternatif solusi untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur dalam layanan publik. 	Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan; 2. Peningkatan Produktivitas Aparatur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati berdasarkan pengalaman; 2. Diskusi; 3. Studi kasus; 4. Ekspositori (paparan instruktur); 5. Simulasi; 6. Menalar; 7. Demonstrasi; 8. Menyimak tayangan film; 9. Menyimpulkan; 10. Mengkomunikasikan; 11. Studi lapangan. 	Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan.				3 JP (135 Menit)	Kegiatan Belajar 3 Modul 1 Komitmen Mutu
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi, mengidentifikasi, dan mendeskripsikan fenomena empirik secara faktual terkait mutu kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat; 2. Memberikan penilaian obyektif terkait tingkat tanggung jawab aparatur dalam memberikan layanan 	Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Landasan Komitmen Mutu 2. Komitmen Mutu dalam pelayanan di Tempat Kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati berdasarkan pengalaman; 2. Diskusi; 3. Studi kasus; 4. Ekspositori (paparan instruktur); 	Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan				3 JP (135 menit)	Kegiatan Belajar 1 Modul 2 Komitmen Mutu

	<p>publik;</p> <p>3. Mendeskripsikan tindakan kreatif yang dapat diwujudkan oleh aparatur dalam memberikan layanan kepada publik, sesuai dengan tugas dan perannya masing-masing;</p> <p>4. Menganalisis kendala terkait belum terwujudnya kreativitas kerja aparatur dalam mewujudkan inovasi layanan yang berkomitmen terhadap mutu;</p> <p>5. Menganalisis faktor-faktor pendorong untuk meningkatkan kinerja aparatur yang kreatif, inovatif, dan komitmen terhadap mutu.</p>			<p>5. Simulasi;</p> <p>6. Menalar;</p> <p>7. Demonstrasi;</p> <p>8. Menyimak tayangan film;</p> <p>9. Menyimpulkan;</p> <p>10. Mengkomunikasikan;</p> <p>11. Studi lapangan.</p>						
5	<p>1. Memberikan contoh nyata berbagai tindakan aparatur yang mencerminkan pemberian layanan publik yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, yang dapat dilakukan di tempat kerja;</p> <p>2. Menjelaskan manfaat dari penyelenggaraan kerja yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, khususnya bagi masyarakat yang dilayani;</p> <p>3. Menampilkan kinerja yang menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu berbasis kebijakan yang sudah ditetapkan.</p>	Berpikir Kreatif	<p>1. Kreativitas dalam pelayanan</p> <p>2. Teknik berpikir kreatif</p>	<p>1. Mengamati berdasarkan pengalaman;</p> <p>2. Diskusi;</p> <p>3. Studi kasus;</p> <p>4. Ekspositori (paparan instruktur);</p> <p>5. Simulasi;</p> <p>6. Menalar;</p> <p>7. Demonstrasi;</p> <p>8. Menyimak tayangan film;</p> <p>9. Menyimpulkan;</p> <p>10. Mengkomuni-</p>	Bahan tayang, Film pendek, Laporan Kunjungan.				3 JP (135 menit)	Kegiatan Belajar 2 Modul 2 Komitmen Mutu

				kasikan; 11. Studi lapangan.						
6	<p>1. Mendeskripsikan <i>best practices</i> yang telah dicapai oleh berbagai institusi pemerintah dalam melahirkan inovasi layanan publik;</p> <p>2. Menciptakan iklim kerja yang dapat menumbuhkan keberanian untuk menampilkan kreativitas dan inovasi, dalam memberikan layanan yang komitmen terhadap mutu;</p> <p>3. Membangun <i>mindset</i> untuk mewujudkan komitmen mutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional.</p>	Membangun Komitmen Mutu melalui Inovasi.	<p>1. <i>Best practices</i> Inovasi dalam pelayanan</p> <p>2. Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan</p> <p>3. Aktualisasi Nilai-nilai Dasar Komitmen Mutu untuk Keunggulan Bersaing</p>	<p>1. Mengamati berdasarkan pengalaman;</p> <p>2. Diskusi;</p> <p>3. Studi kasus;</p> <p>4. Ekspositori (paparan instruktur);</p> <p>5. Simulasi;</p> <p>6. Menalar;</p> <p>7. Demonstrasi;</p> <p>8. Menyimak tayangan film;</p> <p>9. Menyimpulkan;</p> <p>10. Mengkomunikasikan</p> <p>11. Studi lapangan.</p>	Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan.				2 JP (90 menit)	Kegiatan Belajar 3 Modul 2 Komitmen Mutu
	Jumlah								18 JP	

RENCANA PEMBELAJARAN

1. NamaDiklat : **Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan 37 Badan Pusat Statistik Tahun 2019**
2. Mata Diklat : **Komitmen Mutu**
3. Alokasi Waktu : **12 JP**
4. Deskripsi Singkat : Mata Diklat ini membahas substansi yang terkait dengan pembentukan nilai dasar inovatif dan komitmen mutu pada peserta Diklat, melalui pembelajaran tentang efektivitas, efisiensi, inovasi, dan mutu penyelenggaraan pemerintahan, konsekuensi dari perubahan, dan aktualisasi nilai-nilai dasar komitmen mutu. Mata Diklat disajikan berbasis experiential learning, dengan penekanan pada proses internalisasi nilai dasar tersebut, melalui kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi, menonton film pendek, studi lapangan, dan demonstrasi. Keberhasilan peserta dinilai dari kemampuannya mengaktualisasikan nilai-nilai dasar inovatif dan komitmen mutu dalam mengelola pelaksanaan tugas jabatannya.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Kompetensi Inti yang mesti dikuasaipada mata Diklat Komitmen Mutu adalah sebagai berikut.
 1. memiliki pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya orientasi terhadap mutu, inovasi, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik;
 2. memahami konsekuensi dari kegagalan melakukan inovasi, perbaikan mutu, peningkatan efektivitas dan efisiensi, dengan nama baik dirinya;
 3. memahami keterkaitan antara tindakan yang dilakukan dengan pencapaian misi instansinya, serta
 4. mampu mempraktikkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif, efisien, inovatif, dan bermutu.

Merujuk Kompetensi Inti di atas, secara spesifik para peserta Diklat Komitmen Mutu mesti menguasai Kompetensi Dasar sebagai berikut.

1. membedakan tindakan yang menghargai efektivitas, efisiensi, mengandung inovasi, dan kinerja yang berorientasi mutu, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dengan tindakan yang sebaliknya.
2. menciptakan berbagai tindakan kreatif dalam memberikan layanan publik;
3. mengaktualisasikan perilaku kreatif dan inovatif dalam menampilkan kinerja dan memberikan layanan yang komitmen terhadap mutu;
4. mampu menjalankan fungsi dan perannya sebagai aparatur yang bertanggung jawab.

b. Indikator Hasil Belajar :

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan fenomena empirik terkait efektivitas dan efisiensi kinerja PNS di lingkungan institusi tempat bekerja;
2. Mendeskripsikan karakteristik ideal dari tindakan yang efektif, efisien, inovatif, serta 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;
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 layanan 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.
 13. Mengobservasi, mengidentifikasi, dan mendeskripsikan fenomena empirik secara faktual terkait mutu kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat;
 14. Memberikan penilaian obyektif terkait tingkat tanggung jawab aparatur dalam memberikan layanan publik;
 15. Mendeskripsikan tindakan kreatif yang dapat diwujudkan oleh aparatur dalam memberikan layanan kepada publik, sesuai dengan tugas dan perannya masing-masing;
 16. Menganalisis kendala terkait belum terwujudnya kreativitas kerja aparatur dalam mewujudkan inovasi layanan yang berkomitmen terhadap mutu;
 17. Menganalisis faktor-faktor pendorong untuk meningkatkan kinerja aparatur yang kreatif, inovatif, dan komitmen terhadap mutu.
 18. Memberikan contoh nyata berbagai tindakan aparatur yang mencerminkan pemberian layanan publik yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, yang dapat dilakukan di tempat kerja;
 19. Menjelaskan manfaat dari penyelenggaraan kerja yang kreatif, inovatif, dan berkomitmen terhadap mutu, khususnya bagi masyarakat yang dilayani;
 20. Menampilkan kinerja yang menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu berbasis kebijakan yang sudah ditetapkan.
 21. Mendeskripsikan best practices yang telah dicapai oleh berbagai institusi pemerintah dalam melahirkan inovasi layanan publik;
 22. Menciptakan iklim kerja yang dapat menumbuhkan keberanian untuk menampilkan kreativitas dan inovasi, dalam memberikan layanan yang komitmen terhadap mutu;
 23. Membangun mindset untuk mewujudkan komitmen mutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok:

a. Materi Pokok:	b. Sub materi pokok:
1. Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu.	1.1 Konsep Efektivitas dan Efisiensi 1.2 Konsep Inovasi 1.3 Konsep Dasar dan Pengertian Mutu
2. Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu	2.1 Manajemen Mutu 2.2 Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu 2.3 Implementasi Mutu dalam Layanan Publik
3. Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.	3.1 Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan 3.2 Pemerintahan; 3.3 Peningkatan Produktivitas Aparatur
4. Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	4.1 Landasan Komitmen Mutu 4.2 Komitmen Mutu dalam Pelayanan di Tempat Kerja
5. Berpikir Kreatif	5.1 Kreativitas dalam Pelayanan 5.2 Teknik Berpikir Kreatif
6. Membangun Komitmen Mutu melalui Inovasi.	6.1 <i>Best Practices</i> Inovasi dalam Pelayanan 6.2 Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan 6.3 Aktualisasi Nilai-nilai Dasar Komitmen Mutu untuk Keunggulan Bersaing

7. Kegiatan Belajar Mengajar :

NO.	TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN		Metode	Media&Alat Bantu	Alokasi Waktu
		FASILITATOR	PESERTA			
1.	Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> Memperkenalkan diri dan menyapa peserta; Memaparkan tujuan dan capaian hasil pembelajaran; Memberikan pertanyaan terkait tugas dan kewajiban sebagai aparatur sipil negara (PNS). 	<ol style="list-style-type: none"> Menyimak paparan fasilitator; Mencatat hal-hal yang dianggap penting dari paparan fasilitator; Merespons pertanyaan. 	<ol style="list-style-type: none"> Ekspositori, Tanya jawab. 		15 menit
2.	Penyajian	<ol style="list-style-type: none"> Memberi kesempatan kepada peserta untuk merenungkan harapan mereka terkait fungsinya sebagai PNS; Menugaskan peserta untuk mengamati peristiwa yang pernah dialaminya terkait mutu layanan PNS di berbagai instansi di daerahnya; Menugaskan peserta untuk mendiskusikan pengalaman mereka dan melakukan studi kasus; Memaparkan materi modul sesuai bahan tayang yang sudah disiapkan; Menayangkan film pendek; tentang inovasi pengaturan jalur jalan pagi dan sore hari Memimpin simulasi; Menugaskan peserta untuk melakukan kunjungan ke instansi yang sudah ditetapkan; 	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan pengamatan berdasarkan pengalaman; Diskusi; Studi kasus; Ekspositori (paparan instruktur); Menyimak tayangan film; Simulasi; Menalar; Menyimpulkan; Studi lapangan. 	<ol style="list-style-type: none"> Mengamati berdasarkan pengalaman; Diskusi; Studi kasus; Ekspositori (paparan instruktur); Simulasi; Menalar; Menyimak tayangan film; Menyimpulkan; Mengkomunikasikan; Studi lapangan. 	Bahan Tayang, Film pendek, Laporan kunjungan	785 menit

		8. Menugaskan peserta untuk menganalisis saling keterkaitan antara berbagai aspek yang mempengaruhi mutu layanan; 9. Menugaskan peserta untuk menyimpulkan materi yang telah disajikan, film yang ditayangkan, dan hasil diskusi serta simulasi.				
3	Penutup	1. Melakukan refleksi atas proses pembelajaran yang telah dilaksanakan; 2. Mengevaluasi hasil kunjungan lapangan; 3. Mengevaluasi daya serap peserta melalui tes tertulis.	1. Melakukan refleksi dan evaluasi atas kegiatan Diklat yang telah berlangsung di kelas maupun ketika kunjungan lapangan; 2. Mengikuti tes tulis.	Soal tes tulis dalam bentuk esey, atau bentuk lain sesuai kebutuhan.		10 menit

8. Evaluasi Pembelajaran:

NO	MATERI & SUB MATERI POKOK	BENTUK EVALUASI
1	Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu. 1.1 Konsep Efektivitas dan Efisiensi 1.2 Konsep Inovasi 1.3 Konsep Dasar dan Pengertian Mutu	1. Pertanyaan lisan 2. Partisipasi aktif dalam diskusi selama pembelajaran berlangsung 3. Presentasi hasil kunjungan 4. Laporan hasil kunjungan
2	Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu 2.1 Manajemen Mutu 2.2 Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu	

	2.3 Implementasi Mutu dalam Layanan Publik	
3	Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. 3.1 Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan; 3.2 Peningkatan Produktivitas Aparatur.	
4	Membangun Komitmen Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan 4.1 Landasan Komitmen Mutu 4.2 Komitmen Mutu dalam Pelayanan di Tempat Kerja	
5	Berpikir Kreatif 5.1 Kreativitas dalam Pelayanan 5.2 Teknik Berpikir Kreatif	
6	Membangun Komitmen Mutu melalui Inovasi. 6.1 <i>Best Practices</i> Inovasi dalam Pelayanan 6.2 Peran PNS dalam Membangun Inovasi Pelayanan 6.3 Aktualisasi Nilai-nilai Dasar Komitmen Mutu untuk Keunggulan Bersaing	

Jakarta, 5 Agustus 2019

(Ir. Erya Afrianus)

Widyaiswara Madya