B A H A N A J A R

**KOMITMEN MUTU**

Disusun oleh:

Jimmy Ludin, SST, M.Si

LATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL

GOLONGAN III ANGKATAN 33 TAHUN 2019

BADAN PUSAT STATISTIK

**Pendekatan Inovatif dalam**

**Penyelenggaraan Pemerintahan**

Agar pemerintahan berjalan dengan baik, maka dalam melakukan inovasi pemerintah harus fokus kepada beberapa aspek. Empat aspek yang harus menjadi fokus pemerintah adalah (Tido, Bessant, & Pavitt, 2005:10)

* 1. Inovasi Produk

Inovasi produk artinya ada suatu produk yang berbeda dengan yang lain dan terbukti melebihi ekspektasi pengguna. Beberapa bagian dari pemerintahan seperti Pemkot Surabaya dan Bandung sudah membuktikannya dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, membuat ruang terbuka hijau, dan lain sebagainya.

* 1. Inovasi Proses

Proses yang selama ini rumit dan lama haruslah diperbaiki dengan inovasi yang membuatnya lebih mudah dan singkat. Pemerintah lewat program Reformasi Birokrasi memangkas sebisa mungkin birokrasi yang rumit, lambat, bahkan disusupi praktek korupsi dan suap.

* 1. Inovasi Posisi

Hal ini mengubah persepsi seseorang akan sesuatu. Misalnya Smartphone Android yang selama ini digunakan untuk berkomunikasi dimanfaatkan BPS Papua Barat untuk diberikan aplikasi Mobile Statistics agar masyarakat bisa mengakses data Provinsi Papua Barat secara *online* maupun *offline*.

* 1. Inovasi Paradigma

Pelayan publik haruslah mengubah paradigmanya yang salah seperti paradigma priyayi agar menjadi paradigma abdi sehingga terus menciptakan inovasi dalam melayani masyarakat.

Kanita (2011:56) menguraikan ada tiga strategi yang harus dilakukan untuk inovasi dalam organisasi. Pertama, perlunya **strategi eksplorasi**. Strategi ini menjadi penting untuk terus mendorong organisasi mencari ide-ide baru. Strategi kedua adalah **strategi kerja sama**. Dengan menciptakan lingkungan yang terus mendorong kerja sama antar pegawai, koordinasi akan pelaksanaan tugas menjadi lebih baik serta pertukaran informasi menjadi lebih mudah. Lalu, ada **strategi wirausaha,** di mana segala ide-ide atau gagasan baru lebih mudah diutarakan.

Sementara itu, untuk meningkatkan produktivitas ASN, suatu instansi dapat melakukan empat cara berikut, Pertama, **kompetensi ASN terus ditingkatkan** dengan mengadakan seminar, pelatihan, maupun pembinaan. Hal ini bisa dilihat dari BPS yang terus meningkatkan kemampuan pegawainya dengan adanya pelatihan sebelum survei dimulai dan juga pelatihan penyajian data seperti pembuatan infografis. Kedua, **pimpinan organisasi haruslah terus memotivasi** dengan menunjukkan kompetensi yang mumpuni serta mampu merangkul semua pegawai hingga unit kerja paling rendah. Ketiga, **penegakan disiplin di organisasi** haruslah tegas dan tidak pandang bulu. Hal ini memerlukan lingkungan kerja yang membentuk sikap disiplin, sistem/peraturan yang kuat, serta pimpinan yang tegas dan adil. BPS misalnya telah menerapkan sistem absensi yang juga diawasi pimpinan di mana jika terlambat maka tunjangan akan dipotong. Keempat perlunya **pengawasan yang profesional** baik oleh pimpinan maupun auditor. Hal ini dapat dilihat di BPS bahwa setiap kinerja penyerapan anggaran diawasi oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

**Membangun Komitmen Mutu dalam**

**Penyelenggaraan Pemerintahan**

Selain dari video Ombudsman, Media Indonesia juga merangkum persepsi akan pelayanan publik. Dalam pemberitaannya di televisi, pelayanan publik di Indonesia (terutama Pemda) masih menyerap anggaran yang tidak perlu seperti studi banding dan riset yang tidak jelas tujuannya. Selain itu pelayan publik masih belum mengubah pola pikirnya menjadi abdi bukan priyayi. Hal ini ditambah juga persepsi buruk masyarakat berdasarkan data Ombudsman dan ICW di mana masih adanya birokrasi yang rumit serta praktek Korupsi dalam pelayan publik. Hal ini menyebabkan rendahnya mutu pelayanan publik di Indonesia dan ketidakpercayaan yang masih besar oleh masyarakat akan pelayanan publik.

Oleh karena itu, diperlukan suatu solusi agar komitmen mutu terbangun dalam penyelenggaraan pemerintahan. Solusi tersebut bisa diperoleh dari paparan sebelumnya dengan manajemen mutu, inovasi dalam pelayanan, serta upaya peningkatan produktivitas PNS. Namun agar itu semua terlaksana dengan maksimal, perlu adanya suatu ide kreatif yang membuat hal baru serta hasil di luar harapan masyarakat.

**Total Quality Management (TQM)**

**Pengertian Total Quality Management (TQM)**

Total Management System atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem  manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (Customer focused) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus). Total Quality Management atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Singkatnya, Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).

Dalam TQM (Total Quality Management), semua anggota  organisasi atau karyawan perusahaan harus berpartisipasi aktif dalam melakukan peningkatan proses, produk, layanan serta budaya di mana mereka bekerja sehingga menghasilkan kualitas terbaik dalam Produk dan Layanan yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan kepuasan pelanggan.

Jika kita lihat referensi lain tentang TQM yaitu referensi dari wikipedia, TQM atau Total Quality Management adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat."

Filosofi dasar dari TQM adalah "sebagai efek dari kepuasan konsumen, sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan."

TQM telah digunakan secara luas dalam manufaktur, pendidikan, pemerintahan, dan industri jasa, bahkan program-program luar angkasa dan ilmu pengetahuan NASA.

**8 Elemen Pokok TQM**

Terdapat 8 Elemen Pokok dalam Sistem Manajemen TQM (Total Quality Management). Kedelapan elemen pokok tersebut di antaranya adalah :

1. **Fokus pada Pelanggan (Customer Focussed)**

Pelanggan merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan atau tingkatan kualitas yang diinginkannya. Apapun yang dilakukan oleh sebuah organisasi/perusahaan seperti pelatihan karyawan, perbaikan proses, penggunaan mesin canggih ataupun adopsi teknologi terbaru yang pada akhirnya pelanggan yang menentukan apakah upaya-upaya yang dilakukan tersebut bermanfaat atau tidak.

1. **Keterlibatan Karyawan secara keseluruhan (Total Employee Involvement)**

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang direncanakannya. Oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan dapat mendukung perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang berkesinambungan yang kemudian menghasilkan produk dan layanan yang terbaik untuk pelanggannya. Dalam pemberdayaan karyawan, diperlukan pelatihan dan peningkatan terhadap keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

1. **Pemusatan perhatian pada Proses (Process-centered)**

Perhatian pada peningkatan proses merupakan pondasi dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses merupakan serangkaian langkah-langkah yang dimulai dari penerimaan INPUT dari supplier (internal maupun eksternal) dan mentransformasinya menjadi OUTPUT yang akan dikirimkan ke pelanggan (internal maupun Eksternal).

1. **Sistem yang Terintegrasi (Integrated System)**

Meskipun terdapat banyak keahlian dan ruang lingkup kerja dalam suatu perusahaan yang membentuk departementalisasi secara vertikal maupun horizontal. Semuanya memerlukan suatu sistem yang terintegrasi dengan baik agar visi, misi, strategi, kebijakan, tujuan dan  sasaran perusahaan dapat dikomunikasikan dengan baik dan jelas kepada semua karyawan.

1. **Pendekatan Strategi dan Sistematik (Strategy and Systematic Approach)**

Salah satu bagian yang penting dalam Manajemen Kualitas adalah pendekatan Strategi dan Sistematik dalam mencapai Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan. Proses tersebut biasanya disebut dengan Perencanaan Strategi ataupun Manajemen Strategi yang melakukan perumusan dan perencanaan strategi dalam mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam Strategi Perusahaan secara keseluruhan.

1. **Peningkatan yang berkesinambungan (Continual Improvement)**

Peningkatan yang berkesinambungan mendorong perusahaan untuk melakukan analisis dan menciptakan cara-cara yang lebih bersaing dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi harapan semua pihak yang berkepentingan.

1. **Keputusan berdasarkan Fakta (Fact-based decision making)**

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja suatu perusahaan, diperlukan data untuk mengukurnya. TQM mewajibkan perusahaan tersebut untuk mengumpulkan dan melakukan analisis data secara berkesinambungan agar keputusan ataupun kebijakan yang diambil benar-benar akurat dan tepat sasaran. Dengan adanya data, kita dapat menarik kesimpulan berdasarkan kejadian ataupun hasil sebelumnya.

1. **Komunikasi (Communications)**

Dalam operasional sehari-hari, perusahaan pasti akan mengalami perubahan baik perubahan dalam strategi, kebijakan, jadwal maupun metode pelaksanaan. Perubahan tersebut perlu dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan yang bersangkutan. Komunikasi yang baik juga akan menimbulkan motivasi dan semangat kerja dalam mencapai tujuan perusahaannya.

**10 Strategi agar manajemen mutu berjalan baik**

1. Menyusun **rencana kerja jangka panjang** yang berbasis mutu
2. Membangun **mindset** pegawai terhadap budaya mutu
3. Mengembangkan **budaya kerja** yang berorientasi mutu
4. Meningkatkan **mutu secara berkelanjutan** agar dapat menampilkan kinerja yang lebih baik dari waktu ke waktu
5. Membangun **komitmen** pegawai untuk jangka panjang
6. Membangun **kerja sama** kolegal antar pegawai yang dilandasi kepercayaan dan kejujuran
7. Memfokuskan kegiatan pada **kepuasan pelanggan**
8. **Beradaptasi** dengan tuntutan perubahan
9. Menampilkan **kinerja** tanpa cacat dan tanpa pemborosan sejak memulai setiap pekerjaan
10. Menjalankan fungsi **pengawasan** secara efektif untuk mengawal keterlaksanaan program kerja

**Berpikir Kreatif**

**Pengertian Berpikir Kreatif**

Berpikir kreatif adalah menggunakan kemampuan berpikir kita untuk membuat hubungan yang baru & hubungan yang lebih berguna dari informasi yang sebelumnya sudah kita ketahui. Jadi berpikir kreatif tidak selalu menghasilkan sesuatu yang betul-betul baru melainkan bisa menghubungkan hal-hal yang sudah kita ketahui menjadi pengertian yang lebih sempurna. Jika dilihat dari definisi ini sebenarnya semua orang adalah kreatif.

**Proses Kreatif**

Banyak orang berpikir bahwa kreativitas bersifat impulsif. Tetapi hal itu tidak benar, orang-orang yang bekerja di bidang industri kreatif tahu betul hal itu. Kreativitas memerlukan usaha. Proses kreatif secara umum terbagi menjadi 4 tahap:

1. Identifikasi data & masalah, dan mencari hubungan-hubungan yang mungkin terjadi.
2. Mengkaji solusi yang mungkin.
3. Memeriksa kembali.

**Petunjuk untuk Berpikir Kreatif**

Prosedur dasar untuk berpikir kreatif adalah membiarkan pemikiran kita untuk menyebar ke segala arah (divergent thinking). Agar berpikir ke segala arah bisa terjadi, ada beberapa petunjuk:

* Jangan terlalu cepat mengambil keputusan.
* Bangkitkan sejumlah besar ide-ide.
* Menerima hal-hal yang tampaknya seperti tidak mungkin.
* Membentuk hubungan.

**Teknik berpikir kreatif**

Ada beberapa teknik yang bisa digunakan untuk berpikir kreatif :

* Brainstorming
* Idea Writing
* Mind Mapping
* ANGLES ( Add, Not in order, Generalize, Lessen, Eliminate, Substitute)
* Forcing New Connections
* Relaxers

**Menggunakan Kreativitas**

* Praktekkan di dalam situasi personal
* Catatlah penggunaannya
* Gunakan segera
* Mulailah dengan situasi yang tidak terlalu berisiko
* Seringlah menggunakan teknik berpikir kreatif
* Temukan tim pendukung

**Contoh Kasus Orientasi Mutu:**

**Indonesia Perlu Belajar Pengolahan Ikan Patin dari Vietnam**



**Jakarta** - Menjadi negara yang memiliki potensi besar di sektor kelautan dan perikanan, tidak lantas membuat industri perikanan Indonesia berkembang pesat. Kurang berkembangnya sektor pengolahan ikan menjadi salah satu penyebabnya.

Ketua Pembina Asosiasi Pengusaha Pengolahan dan Pemasaran Produk Perikanan Indonesia (AP5I) Thomas Darmawan, Indonesia perlu belajar cara meningkatkan produksi ikan dari negara lain. "Tidak perlu jauh-jauh, Indonesia dapat belajar dari Vietnam,"jelas dia di Jakarta, Selasa (15/12).

Thomas menjelaskan, untuk mengembangkan produksi ikan, Vietnam melakukan pengembangan dan pengolahan produk ikan patin yang dikenal dengan ikan Dori Vietnam. Padahal, dahulu Vietnam belajar tentang pengelolaan dan pembudidayaan ikan patin dari Indonesia, yakni di Sungai Batanghari, Sumatera.

"Vietnam melakukan berbagai pemanfaatan dari ikan patin dan strategi bisnisnya, ini yang tidak banyak kita lakukan," lanjut dia.

Vietnam, menurut dia, mengolah seluruh bagian ikan patin. Limbah kulitnya dipergunakan untuk bahan kolagen yang banyak dipakai untuk kosmetika. Sisa dagingnya dimanfaatkan untuk minyak ikan atau protein konsentrat. Selain itu, kepala dan tulang ikan patin dimanfaatkan menjadi tepung ikan.

Dengan sistem pengolahan ikan patin ini, total ekspor ikan Vietnam mencapai US$ 6,13 miliar. Dari nilai tersebut, sekitar US$ 1,8-2 miliar berasal dari ekspor ikan patin.

Di tingkat dunia, Vietnam cukup disegani dengan menghasilkan 96% pasokan ikan patin dunia. Biaya produksi mencapai Rp 8.000 per kilogram dan SDM Vietnam bisa mengerjakan filet ikan patin sebanyak 3 hingga 4 ekor ikan patin per menit. Adapun produksi ikan patin bisa mencapai 400 ton ikan per hektare dengan total luas kolam mencapai 6.000 hektare.

"Kegiatan produksi dan pengolahan terintegrasi di sepanjang delta Sungai Mekong, mulai dari pembibitan, budidaya, hingga pemrosesan. Kalau di Indonesia tersebar di mana-mana, akhirnya menurunkan produktivitas dan hasil produksi," ujar dia.

[Investor Daily](http://investor.co.id/)

Gita Rossiana/PCN

Investor Daily