

MATERI LATSAR CPNS GOL III KOMITMEN MUTU

**BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PROVINSI JAWA TIMUR
JULI 2019**

**Efektivitas, Efisiensi, Inovasi,
Dan Mutu Dalam
Penyelenggaraan Pemerintahan
Dan Pelayanan Publik.**



DEFINISI

Efektivitas Organisasi

sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, atau berhasil mencapai apapun yang coba dikerjakannya. Efektivitas organisasi berarti memberikan barang atau jasa yang dihargai oleh pelanggan.”

Efisiensi

adalah jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasional. Efisiensi organisasi ditentukan oleh berapa banyak bahan baku, uang, dan manusia yang dibutuhkan untuk menghasilkan jumlah keluaran tertentu. Efisiensi dapat dihitung sebagai jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa.”

MUTU

Merupakan suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna, Goetsch dan Davis

Mutu mencerminkan nilai keunggulan produk/ jasa yang diberikan kepada pelanggan (*customer*) sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, dan bahkan melampaui harapannya.

INOVASI

suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. (JAMALUDIN ANCOK)

KOMITMEN

Menurut Quest (1995, dalam Soekidjan, 2009) komitmen merupakan nilai sentral dalam mewujudkan soliditas organisasi. Hasil penelitian Quest (1995, dalam Soekidjan, 2009) tentang komitmen organisasi mendapatkan hasil :

- Komitmen tinggi dari anggota organisasi berkorelasi positif dengan tingginya motivasi dan meningkatnya kinerja;
- Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kemandirian dan *“Self Control”*;
- Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kesetiaan terhadap organisasi;
- Komitmen tinggi berkorelasi dengan tidak terlibatnya anggota dengan aktifitas kolektif yang mengurangi kualitas dan kuantitas kontribusinya


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 ukran baik/buruk. Bidang apapun yang menjadi tanggungjawab pegawai negeri sipil semua mesti dilaksanakan secara optimal agar dapat memberi kepuasan kepada stakeholder.


INTI NILAI DASAR DARI ASN

“memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun;”

CIRI-CIRI PELAYANAN YANG BERKUALITAS

1. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
 2. **Kejelasan dan Kepastian**, yang menyangkut prosedur dan pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jangka waktu penyelesaian pelayanan dan lain-lain.
 3. **Kemanan**, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 

4. **Keterbukaan**, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum. Waktu penyelesaian dan rincian biaya/tariff dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. **Efisiensi**, yang meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. **Ekonomis**, dalam arti pengenaan biaya/tarif pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan yaitu nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan pelanggan/ masyarakat untuk membayar secara umum serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 7. **Keadilan**, keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
 8. **Ketepatan Waktu**, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 

TOTAL QUALITY MANAGEMENT




sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan “ (Kid Sadgrove, 1995)

UNSUR-UNSUR UTAMA TQM

- ❑ Fokus Pada Pelanggan.
- ❑ Obsesi Terhadap Kualitas
- ❑ Pendekatan Ilmiah.
- ❑ Komitmen Jangka Panjang.
- ❑ Kerja Sama Tim.
- ❑ Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan.
- ❑ Pendidikan Dan Pelatihan.
- ❑ Kebebasan Yang Terkendali.
- ❑ Kesatuan Tujuan.
- ❑ Adanya Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan

PRINSIP-PRINSIP TQM

- 1) Kepuasan pelanggan.
 - 2) Respek terhadap setiap orang.
 - 3) Manajemen berdasarkan fakta.
 - 4) Perbaikan berkesinambungan.
- 

LIMA PILAR TQM



MANFAAT PROGRAM TQM

Manfaat TQM bagi institusi adalah:

- ✓ Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
- ✓ Staf lebih termotivas
- ✓ Produktifitas meningkat
- ✓ Biaya turun
- ✓ Produk cacat berkurang
- ✓ Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat

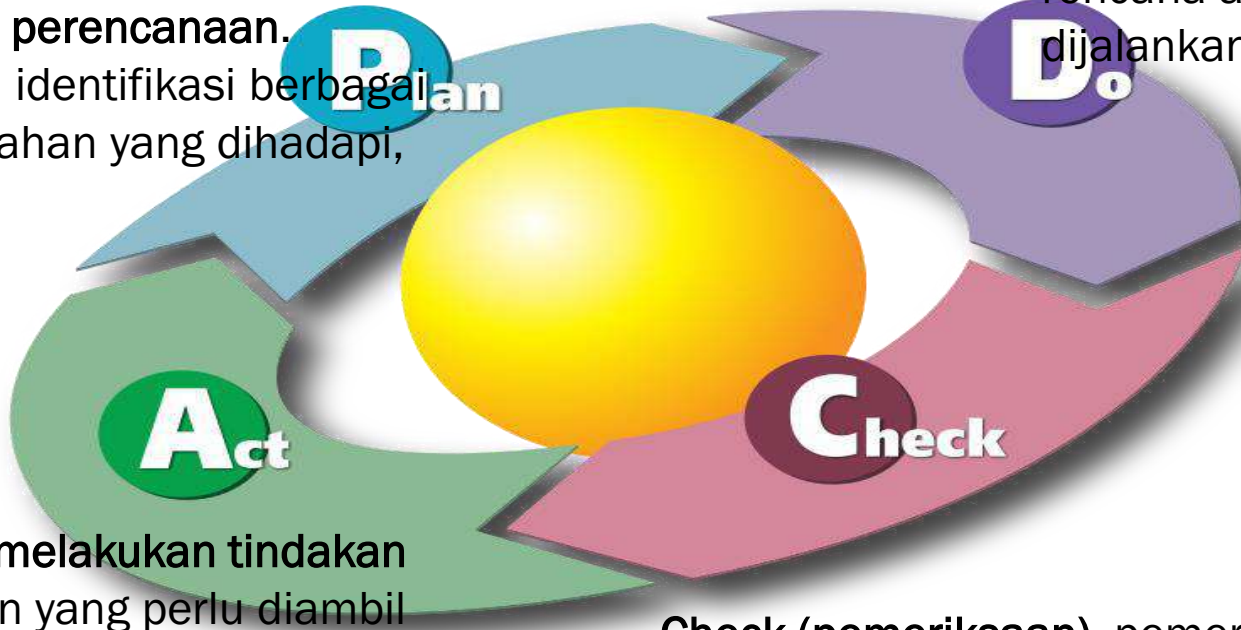
STRATEGI TQM

- 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 pengawasan secara efektif

METODE PLAN DO CHECK ACT (PDCA)

Plan atau perencanaan. dilakukan identifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi,

Do (melaksanakan). rencana aksi harus dijalankan



Act yaitu melakukan tindakan keputusan yang perlu diambil sebagai tindak lanjut dari tahap Check.

Check (pemeriksaan). pemeriksaan apakah rencana aksi yang sudah dilakukan telah berjalan dengan semestinya, apakah target dan ukuran keberhasilan yang telah ditetapkan dapat dicapai?

Plan / Perencanaan

1. Mengidentifikasi dan menetapkan prioritas peluang perbaikan dari permasalahan
2. Menetapkan sasaran yang hendak dicapai
3. Menggambarkan proses kerja yang berjalan
4. Mengumpulkan data terkait proses kerja
5. Mengidentifikasi penyebab masalah
6. Mengembangkan rencana aksi

Do / Melaksanakan

Menjalankan rencana yang telah disusun secara konsisten oleh semua orang dan didokumentasikan


Check / Pemeriksaan

Apakah ukuran atau target keberhasilan dapat dicapai ? Jika belum, apa saja yang menjadi kendala ?

Act / Melakukan Tindakan

Keputusan yang diambil sebagai tindak lanjut dari proses Check : Adopt, Adapt, atau Abandon

UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN (*Gaspersz , 1997*)

1. Ketepatan waktu pelayanan
 2. Akurasi pelayanan
 3. Kesopanan dan keramahan
 4. Tanggung jawab
- 

Inovasi itu Sederhana

Cara Jitu Berinovasi

“ Berhenti Berencana dan Lakukanlah “

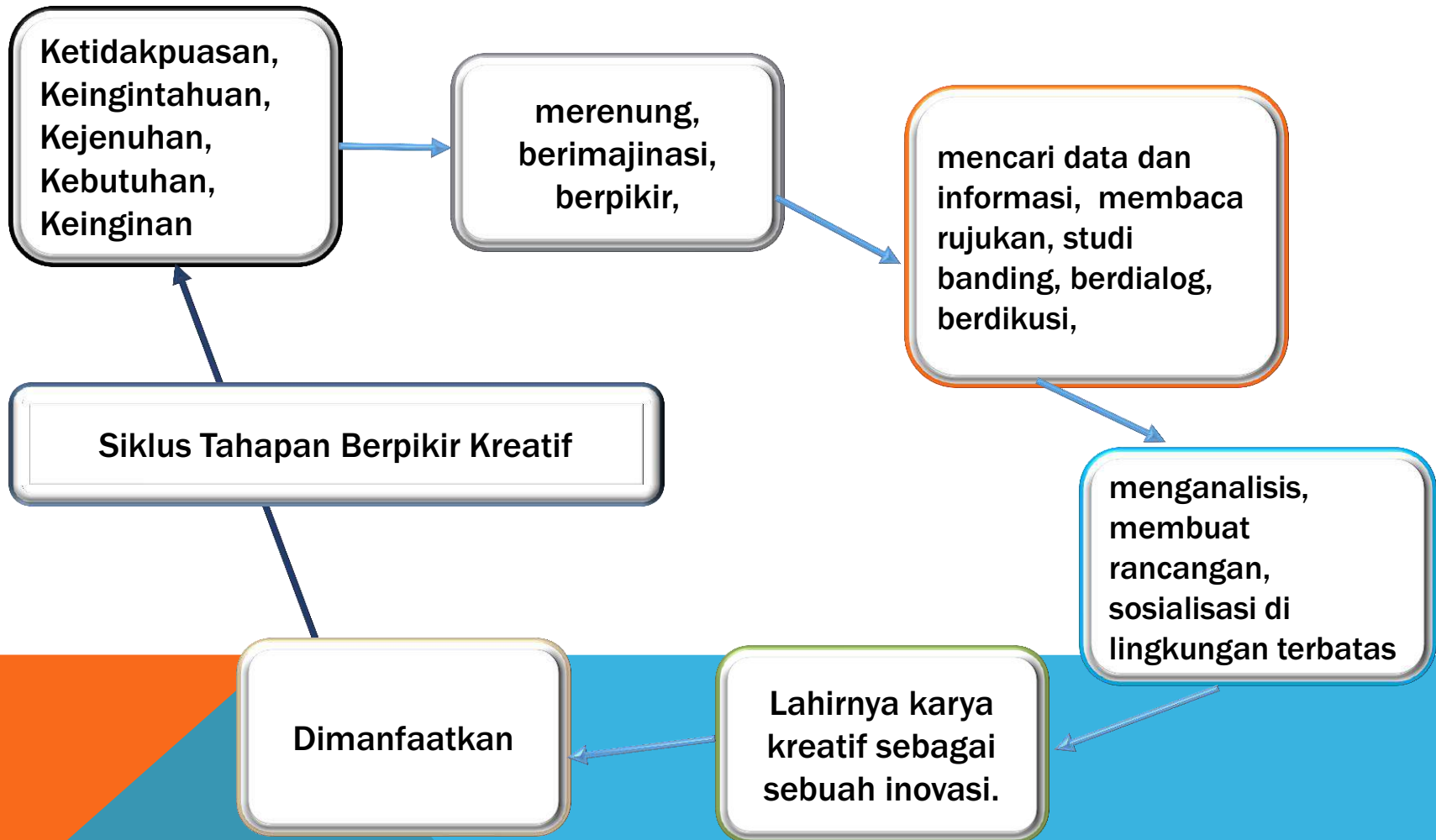
“ Setiap sesuatu hal yang di

Yang dilakukan dengan memberikan nilai tambah adalah

INOVASI



Siklus Tahapan Berpikir Kreatif



DEFINISI KREATIFITAS

- ❑ **David Campbell** mengatakan bahwa kreativitas adalah kegiatan yang mendatangkan hasil yang sifatnya baru, berguna, dan dapat dimengerti.
- ❑ **George J. Seidel** mengatakan bahwa kreativitas adalah kemampuan untuk menghubungkan dan mengaitkan, kadang-kadang dengan cara-cara yang ganjil, namun mengesankan, dan ini merupakan dasar pendayagunaan kreatif dari daya rohani manusia dalam bidang atau lapangan manapun.
- ❑ **Jaques Hadamard** mengatakan bahwa kreativitas adalah penggabungan ide-ide.
- ❑ **John W. Haefele** mengatakan kreativitas adalah kemampuan membuat kombinasi-kombinasi baru yang bernilai sosial.

PENDEKATAN INOVATIF DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN

Apapun perubahannya, targetnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Joe Tido, John Bessant, and Keith Pavitt. (2005: 10) ada empat kategori yang menjadi fokus inovasi, yaitu:

1. **product innovation** –changes in the things (products/services) which an organization offers (tata letak, layanan diperluas, masyarakat miskin, dst);
2. **process innovation** –changes in the ways in which they are created and delivered (layanan satu atap);
3. **position innovation** –changes in the context in which the products/services are introduced (penambahan fungsi telepon seluler);
4. **paradigm innovation** –changes in the underlying mental models which frame what the organization does (perubahan mental model ATM dapat simpan uang di Bank);

PENINGKATAN PRODUKTIVITAS APARATUR


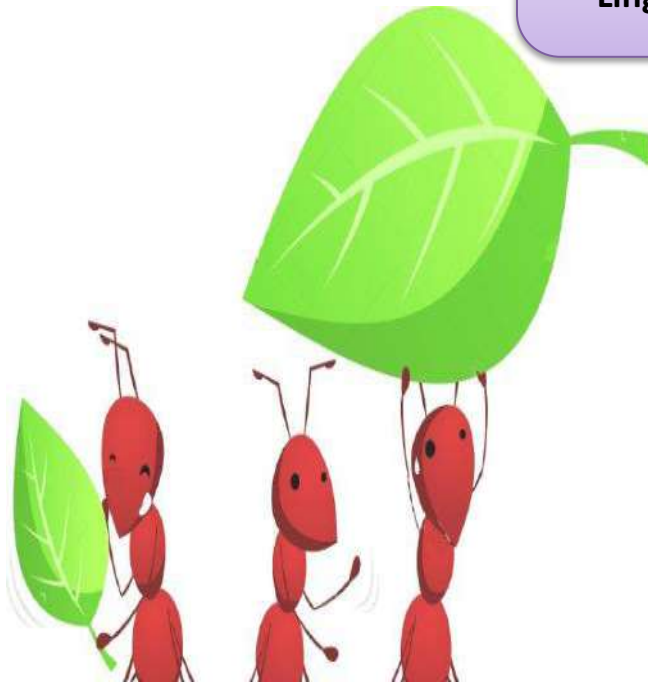
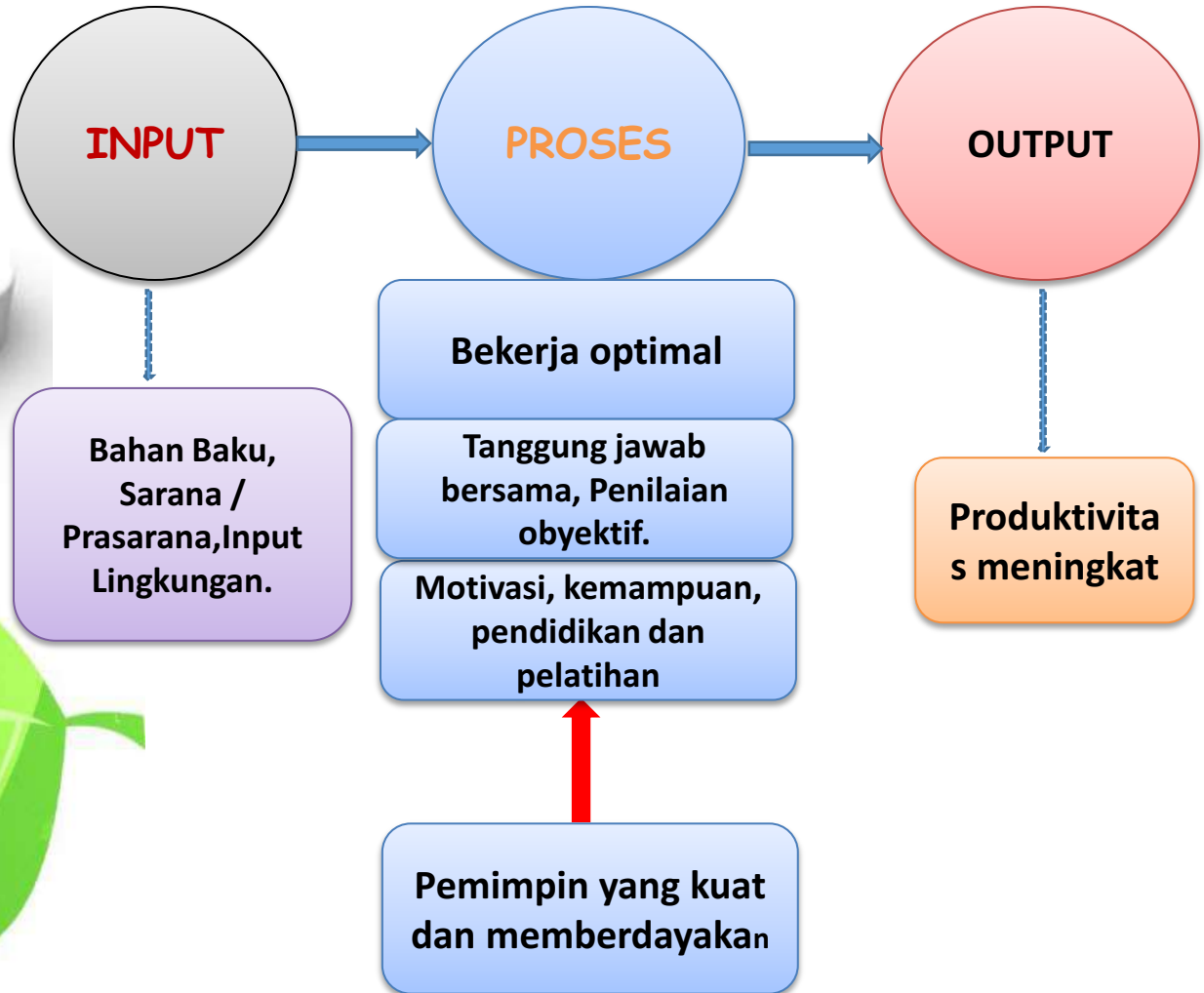
- **Produktivitas pada dasarnya merupakan rasio yang membandingkan antara output dengan input, karena itu tingkat produktivitas yang dicapai akan berada dalam rentang kategori tinggi - rendah.**
 - **Capaian produktivitas dalam kategori tingkat tinggi disebut produktif, sedangkan tingkat rendah disebut tidak produktif.**
- 

DIAGRAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS



EMPAT CARA BERINOVASI

1. **Penemuan** dengan cara mengkreasikan suatu produk, jasa, atau proses yang belum pernah dilakukan sebelumnya;
2. **Pengembangan**, yaitu dengan cara mengembangkan produk, jasa, atau proses yang sudah ada;
3. **Duplikasi**, yaitu dengan cara menirukan produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Duplikasi di sini bukan semata-mata meniru, melainkan menambah seutuhnya secara kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan;
4. **Sintesis**, yaitu dengan cara perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru; Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang sudah ditemukan atau sudah dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru