

Ringkasan Komitmen Mutu

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance) sudah menjadi keniscayaan di era reformasi saat ini. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mewujudkan keniscayaan tersebut, namun dalam implementasinya masih belum sesuai harapan. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat atas buruknya layanan aparatur pemerintahan, misalnya:

- (1) Terkait dengan maraknya kasus korupsi, sebagai cerminan penyelenggaraan pemerintahan yang tidak efisien;
- (2) Banyaknya program pembangunan sarana fisik yang terbengkalai, sebagai cerminan ketidakefektifan roda pemerintahan;
- (3) Kecenderungan pelaksanaan tugas yang lebih bersifat rule driven dan sebatas menjalankan rutinitas kewajiban, sebagai cerminan tidak adanya kreativitas untuk melahirkan inovasi; serta
- (4) Masih banyaknya keluhan masyarakat karena merasa tidak puas atas mutu layanan aparatur, sebagai cerminan penyelenggaraan layanan yang kurang bermutu.

Penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada layanan prima sudah tidak bisa ditawarkan lagi ketika lembaga pemerintah ingin meningkatkan kepercayaan publik. Apabila setiap lembaga pemerintah dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat maka akan menimbulkan kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani. Sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 bahwa layanan untuk kepentingan publik menjadi tanggung jawab pemerintah. Masyarakat semakin menyadari haknya untuk mendapatkan layanan terbaik dari aparatur pemerintah

B. Konsep Efektivitas, Efisiensi, Inovasi, dan Mutu

1) Konsep Dasar Efektivitas dan Efisiensi

Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (2010: 8) mendefinisikan efektivitas adalah sebagai berikut “***Efektivitas organisasi berarti 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.***” definisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas organisasi tidak hanya diukur dari performa untuk mencapai target (rencana) mutu, kuantitas, ketepatan waktu, dan alokasi sumber daya, melainkan juga diukur dari kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan pelanggan (*customers*)

Selanjutnya, Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (2010: 8) mendefinisikan efisiensi sebagai berikut: “***Efisiensi organisasi 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.***” Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efisiensi diukur dari ketepatan realisasi penggunaan sumber daya dan bagaimana pekerjaan dilaksanakan, sehingga dapat diketahui ada atau tidak adanya pemborosan sumberdaya, penyalahgunaan alokasi, penyimpangan prosedur, dan mekanisme yang ke luar alur.

2) Konsep Dasar Inovasi

Pada era global sekarang ini, tingkat persaingan untuk memperoleh pekerjaan menjadi semakin tinggi. Lapangan kerja lebih berpihak kepada mereka yang memiliki kompetensi (keahlian) dan pemikiran kreatif untuk melahirkan karya - karya inovatif. Inovasi muncul karena adanya dorongan kebutuhan organisasi/perusahaan untuk beradaptasi dengan tuntutan perubahan yang terjadi di sekitarnya. Perubahan bisa dipicu antara lain oleh pergeseran selera pasar, peningkatan harapan dan daya beli masyarakat, pergeseran gaya hidup, peningkatan 10 | Modul Diklat Prajabatan Golongan III - Komitmen Mutu kesejahteraan, perkembangan ekonomi, pengaruh globalisasi, serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sebagaimana pendapat Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (Buku2: 2011: 56) bahwa : ***“Inovasi barang dan jasa adalah cara utama dimana suatu organisasi beradaptasi terhadap perubahan-perubahan di pasar, teknologi, dan persaingan.”*** Inovasi dapat terjadi pada banyak aspek, misalnya perubahan produk barang/jasa yang dihasilkan, proses produksi, nilai-nilai kelembagaan, perubahan cara kerja, teknologi yang digunakan, layanan sistem manajemen, serta mindset orang-orang yang ada di dalam organisasi. Pada intinya esensi yang harus dimunculkan dalam inovasi adalah perubahan dimana perubahan tersebut haruslah yang berdampak positif kepada pengguna pelayanan dan lingkungan sekitar.

3) Konsep Dasar Mutu

Sesungguhnya konsep mutu berkembang seiring dengan berubahnya paradigma organisasi terkait pemuasan kebutuhan manusia, yang semula lebih berorientasi pada terpenuhinya jumlah (kuantitas) produk sesuai permintaan, dan kini, ketika aneka ragam hasil produksi telah membanjiri pasar, maka kepuasan customers lebih dititik beratkan pada aspek mutu (kualitas) produk. Mutu sudah menjadi salah satu alat vital untuk mempertahankan keberlanjutan organisasi dan menjaga kredibilitas institusi.

Banyak definisi mutu yang dikemukakan oleh para ahli. Goetsch and Davis (2006: 5) berpendapat bahwa belum ada definisi mutu yang dapat diterima secara universal, namun mereka telah merumuskan pengertian mutu sebagai berikut. ***“Quality is a dynamic state associated with products, services, people, processes, and environments that meets or exceeds expectation.”*** Menurut definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis, mutu merupakan suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna.