

KOMITMEN MUTU DIKLAT PRAJABATAN POLA BARU





NAMA	DR. ASEP IWA HIDAYAT, S.Sos. M.Pd.
TMP/TGL LHR	SUMEDANG, 15 JANUARI 1973
JABATAN	WIDYAISWARA MADYA KEMENDAGRI
INSTANSI	PPSDM KEMENDAGRI REGIONAL BANDUNG
PENDIDIKAN UMUM	DIII- FISIP UNPAD-ADM. KEU. NEGARA- 1995
	S1 –STIA LAN BANDUNG- MGT PEREKONOMIAN NEGARA – 1998
	S2 – UPI BANDUNG-ADMINISTRASI PENDIDIKAN - 2000
	S3 – UPI BANDUNG- ADMINISTRASI PENDIDIKAN - 2014
ALAMAT KANTOR	JL. KIARAPAYUNG KM 4,5 JATINANGOR JL. SUKAJADI 185 BANDUNG
ALAMAT RUMAH	JL. BABAKAN BARU 14 BANDUNG
HP DAN EMAIL	081994999997

POKOK PEMBAHASAN

1

1 Pendahuluan

2 Modul 1 : efektifitas, efisiensi, inovasi dan mutu penyelenggaraan pemerintah

3 Modul 2 : Aktualisasi, inovasi dan komitmen mutu

4 Penutup



1

PENDAHULUAN



DESKRIPSI SINGKAT



- mata diklat ini memfasilitasi pembentukan nilai dasar inovatif dan komitmen mutu pada peserta diklat, melalui pembelajaran tentang efektivitas, efisiensi dan inovasi dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, konsekuensi dari perubahan, beserta analisis dampaknya. Mata diklat disajikan melalui pembelajaran berbasis pengalaman langsung (*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 pelaksanaan tugas jabatannya

TUJUAN PEMBELAJARAN

- **Kompetensi dasar:** Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta mampu memahami tindakan yang menghargai efektivitas, efisiensi, mengandung inovasi dan kinerja yang berorientasi mutudalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
- **Indikator keberhasilan:** setelah mengikuti pembelajaran ini peserta dapat:
 - ❖ memahami tindakan yang menghargai efektivitas, efisiensi, mengandung inovasi dan kinerja yang berorientasi mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik
 - ❖ menunjukkan sikap perilaku inerja kreatif dan inovatif yang berorientasi mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Kompetensi

INTI:

KOMPETENSI DASAR:

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 efektifitas 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.

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.

Tahap Pembelajaran:

1. Internalisasi nilai-nilai dasar profesi PNS,
2. Pembentukan sikap dan perilaku disiplin PNS,
3. Pembentukan pengetahuan tentang kedudukan peran PNS dalam NKRI
4. Aktualisasi
 - a. Nilai-nilai dasar profesi PNS dan Sikap dan perilaku disiplin PNS.
 - b. Pengetahuan tentang kedudukan peran PNS dalam NKRI

Pendekatan Pembelajaran:
Saintifik,

Metode Pembelajaran:
Inquiry,
Discovery,
Project Based,
Problem Based.

Langkah-langah pendekatan saintifik

Observing
(mengamati
)

Questioning
(menanya)

Associating
(menalar)

Experimenting
(mencoba)

Networking
(membentu
k jaringan)

Metode

Pembelajaran:

1. Discovery
2. Inquiry
3. Project Based
4. Problem Based
5. Simulation

Menguasai
Kompetensi Inti dan
Kompetensi Dasar

Sikap
(Tahu Mengapa)

Produktif
Inovatif
Kreatif
Afektif

Keterampilan
(Tahu Bagaimana)

Pengetahuan
(Tahu Apa)

1. Diskusi
2. Tanya jawab
3. Expository

2

Efektivitas, efisiensi, inovasi dan mutu penyelenggaraan pemerintah



MENGAPA MENJADI PNS ?



Menjadi PNS harus sadar konsekuensinya antara lain:

- Mengutamakan misi pelayanan bukan untuk mencari uang
- Paham akan konsekuensi dalam setiap tindakan dan keputusan seorang PNS (masalah kemiskinan, masalah pelayanan publik)
- Komitmen bersama
- Kebiasaan
- Pengorbanan
- Melek teknologi



www.onecolorred.com

MEMBANGUN KULTUR TERATUR DAN TERTIB



REALITA PELAYANAN PUBLIK



Efektivitas dan efisiensi



Realita adanya ketidakefektifan dan ketidak efisienan

Pejabat yang korupsi

Program kerja yang tidak dituntaskan

Target kinerja yang tidak tercapai

Perilaku yang tidak jujur

Pegawai yang mangkir

Datang terlambat ttp pulang lebih cepat

Definisi efektivitas dan efisiensi

- 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 pelanggan. Richard L. Draft dalam Tita Maria Kanita (2010 : 8).
- 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 menghasilkan jumlah keluaran tertentu. Efisiensi dapat dihitung sebagai jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan barang/jasa.

Richard L. Draft dalam Tita Maria Kanita (2010 : 8).

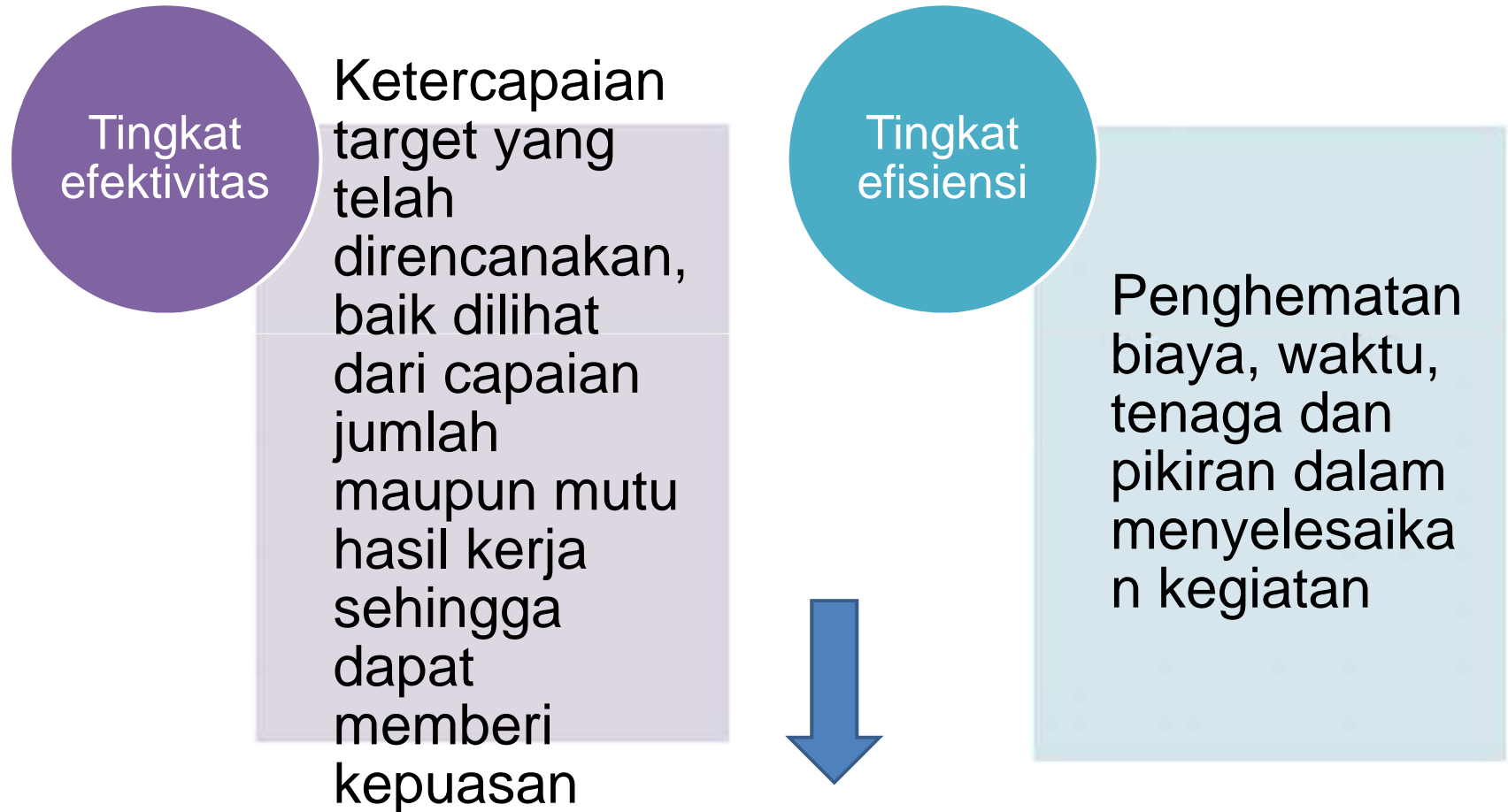


APA ITU INOVASI?

(1)

- Inovasi secara umum dipahami sebagai perubahan perilaku.
- Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Everett M Rogers).
- Inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya (*Business 1000, Glossary*).
- Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota administrasi (Fariborz Damannour).

Karakteristik yg dijadikan dasar untuk pengukuran tingkat efektivitas dan efisiensi



Jika dalam pelaksanaan tugas tdk memperhatikan efektivitas dan efisiensi maka akan berdampak pada ketercapaian target kerja, menurunkan kredibilitas institusi tempat bekerja dan menimbulkan kerugian

INOVASI DAN PEMERINTAHAN

(1)

16

Menurut laporan UNDESA, keharusan sektor publik untuk berinovasi karena alasan-alasan berikut:

- Demokratisasi:

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi, dan politik bangsa-bangsa.

- Perjanjian internasional (*globalization*):

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

- *Brain drain*:

Fenomena *human capital flight* yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terjadi ketidakseimbangan persebaran sumber daya manusia unggulan. Alhasil, kesenjangan sosial-ekonomi-politik antara negara maju dan negara berkembang semakin melebar.

INOVASI DI SEKTOR BISNIS DAN SEKTOR PUBLIK ⁽²⁾

	SEKTOR SWASTA	SEKTOR PUBLIK
RATIONALITAS	SEKTOR SWASTA	SEKTOR PUBLIK
TUJUAN	RASIONALISTAS YANG DIBANGUN ATAS DASAR EKONOMI PASAR	RASIONALITAS RESMI DARI NEGARA
NILAI	NILAI PEMEGANG SAHAM	KEPENTINGAN PUBLIK
ISU TERKAIT PENGATURAN	DIATUR OLEH PASAR	DIATUR OLEH MASYARAKAT
HUBUNGAN DENGAN PENGGUNA	MEKANISME PASAR MELALUI PEMBELIAN PRODUK	SEBAGAI PELANGGANG DAN JUGA HUBUNGAN KETERGANTUNGAN SEBAGAI CLIENT
MOTIVASI UNTUK BERINOVASI	TUMBUH DAN BERTAHAN HIDUP DALAM PASAR	UNTUK MENEMUKAN SOLUSI BAGI KONDISI SAAT INI DAN PERMASALAHAN BARU
HAMBATAN INOVASI	KETERBATASAN	HAMBATAN

SUMBER INOVASI DISEKTOR PUBLIK



Dalam sebuah studi inovasi di sektor publik melalui survai yang dilakukan oleh Borin dalam *The Challenge of Innovating in Government* tahun 2001 mengindikasikan bahwa:

- 50% inovasi di sektor publik merupakan inisiatif dari *front line staff* dan manejer tingkat menengah (*middle manager*).
- 70% inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respons dari krisis.
- 60% inovasi melewati batas-batas organisasional (*cross cutting organizational boundaries*).
- Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (*recognition*) dan kebanggaan

PROSES INOVASI

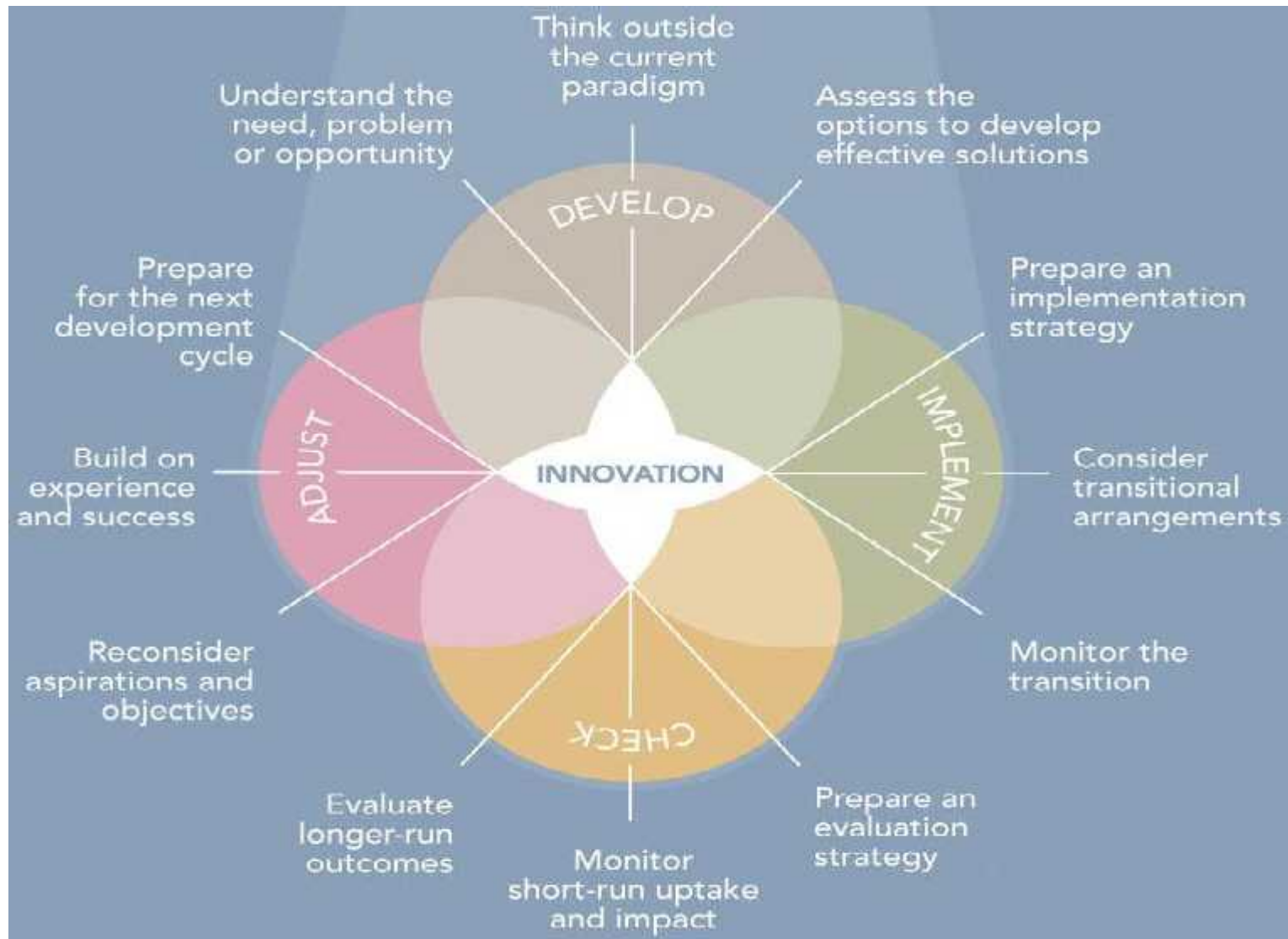
(1)

30

- Sebagaimana sudah diketahui secara luas bahwa sebuah inovasi itu dapat berada dalam *range* dari yang paling kompleks dan inovasi yang transformatif sampai pada yang hanya sekedar adaptif dan hanya bersifat *incremental* saja.
- Sektor publik harus dapat mengambil kesempatan untuk dapat menjadi yang terdepan dan baru kemudian secara terus menerus fokus pada pencapaian.
- Dalam konteks ini ada 4 (empat) tahapan kunci dalam proses inovasi sektor publik, yang mana mungkin saja satu sama lainnya tumpang tindih atau bersentuhan dan dalam durasi yang bervariasi.
- Secara sederhana proses atau tahapan tersebut dapat disebut sebagai tahapan-tahapan ‘mengembangkan’ (*develop*), ‘mengimplementasikan’ (*implement*), ‘mengecek” (*check*), dan ‘menyesuaikan’ (*adjust*).
- Secara diagramatis 4 (empat) tahapan proses inovasi dalam sektor publik tersebut dan langkah-langkah kunci dalam setiap

Kerangka Proses Mengelola Inovasi

31



15 Kunci Sukses Inovasi

32

(1)

1. Adanya tuntutan perubahan yang didukung oleh pemerintah dan pimpinan aparatur;
2. Sikap dan budaya para pemimpin yang mendorong kreativitas dan inovasi;
3. Kelembagaan pemerintahan mendorong, mengakui, dan menghargai inovasi;
4. Proses inovasi perlu dikembangkan dalam suatu “siklus” sistem tertentu;
5. Inovasi mengandung resiko dan membutuhkan pemimpin dan aparatur yang berani mengambil resiko yang telah diperhitungkan, bukan mereka yang takut resiko atau sekedar mempertahankan *status quo*;

15 Kunci Sukses Inovasi

(2)

6. Pilot proyek dan pengujian dapat memperkecil resiko dampak Inovasi;
7. Jaringan kerjasama domestik dan internasional akan mendorong sukses inovasi;
8. Kapasitas dan kapabilitas SDM dan organisasi pemerintahan adalah prakondisi keberhasilan Inovasi;
9. Isu strategis harus dirumuskan untuk mengantisipasi tingkat kesulitan, tekanan pekerjaan, kecepatan kerja, dan waktu yang terbatas dalam mengembangkan Inovasi;
10. Tantangan yang harus diantisipasi dalam inovasi adalah sikap legislatif, sistem pelaporan kinerja dan jaringannya; sikap penolakan terhadap resiko, dan sikap kelompok orang yang memandang rendah

15 Kunci Sukses Inovasi

(3)

11. Penerapan teknologi canggih akan memperkuat dorongan dan kreativitas inovasi;
12. Inovasi di sektor publik biasanya mendorong berkembangnya inovasi dalam masyarakat maupun swasta;
13. Keberhasilan inovasi menuntut ketersediaan sumber daya (*man, money, materials, methods, times, and environment*), harus dijamin ketersediaannya (ingat: *no-one wants to pay – risk aversion behavior*);
14. Aparatur sektor publik sesungguhnya memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan, sangat termotivasi untuk bekerja, berorientasi hasil dan mendahulukan kepentingan masyarakat (di samping para oknum aparatur yang merusak sistem untuk kepentingan pribadi atau golongannya); dan
15. Pemerintah harus mendorong inovasi, namun juga harus memiliki reservasi bahwa capaian kinerja akan bervariasi, dan harus memberi ruang untuk perbaikan.

HAMBATAN PROSES INOVASI

(1)

1. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
2. Sangat tergantung kepada *high performers* bahkan *top leader* sebagai sumber inovasi.
3. Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat berkembangnya inovasi.
4. Tidak ada *rewards* atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.
5. Lemah dalam kecakapan (*skills*) untuk mengelola

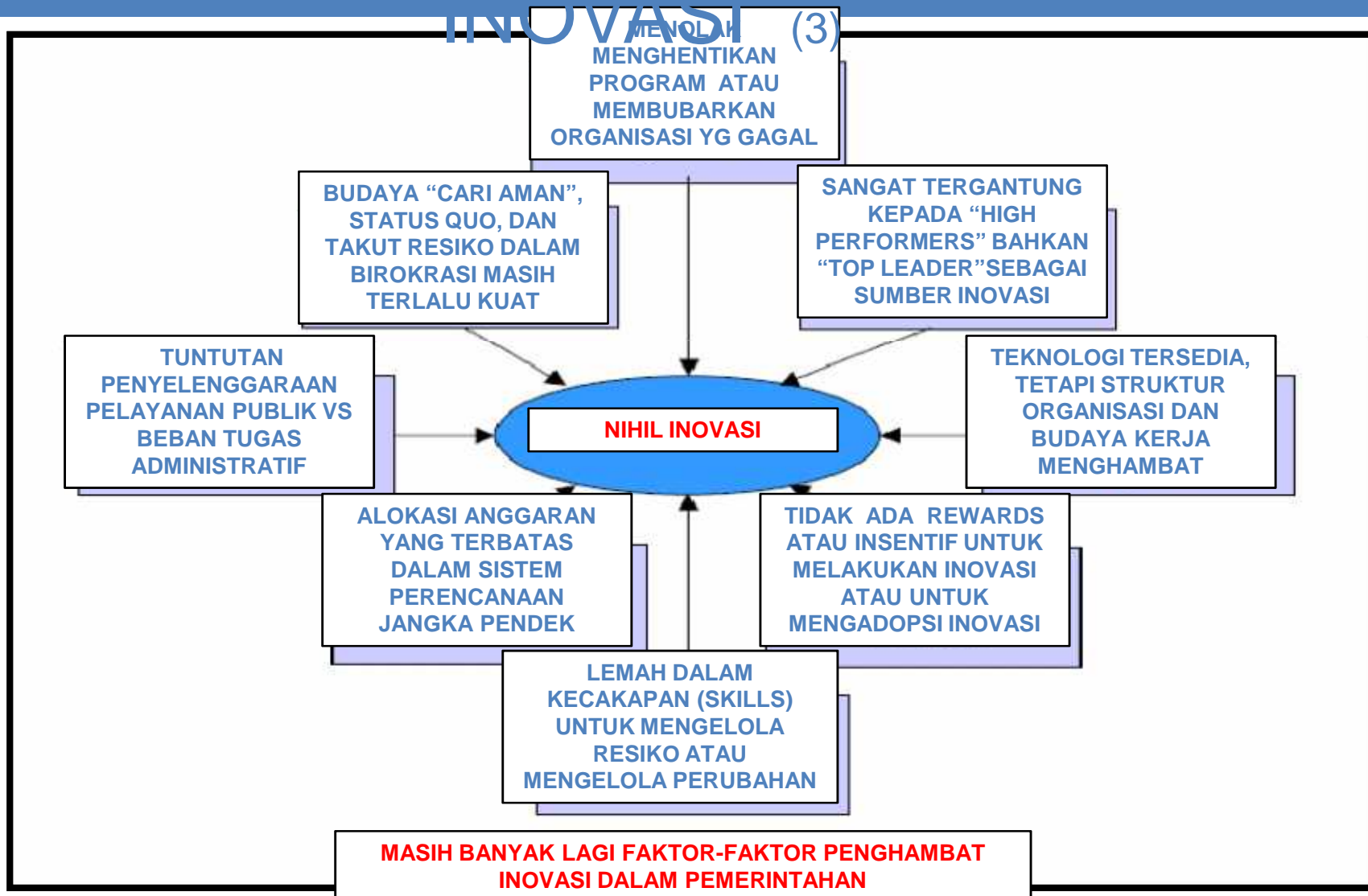
HAMBATAN PROSES INOVASI

(2)

6. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
7. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
8. Budaya 'cari aman', *status quo*, dan takut mengambil resiko dalam birokrasi masih terlalu kuat.

Walaupun masih banyak lagi faktor-faktor penghambat/penghalang inovasi dalam pemerintahan, namun paling tidak 8 (delapan) faktor yang telah diidentifikasi seperti di atas menyebabkan tidak ada atau minimnya inovasi dalam pemerintahan.

FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT



3

AKTUALISASI, INOVASI DAN KOMITMEN MUTU



***quality
commitment***

Landasan komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan

Nilai-nilai dasar (pasal 4) dan kode etik (pasal 5) layanan publik sebagaimana dituangkan dalam UU NOMOR 5 TAHUN 2014 tentang ASN, secara keseluruhan mencerminkan perlunya komitmen mutu dari setiap aparatur dalam memberikan layanan, apapun bidang layanannya dan kepada siapapun layanan itu diberikan

Target utama kinerja aparatur yang berbasis komitmen mutu adalah mewujudkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan (*customer satisfaction*).



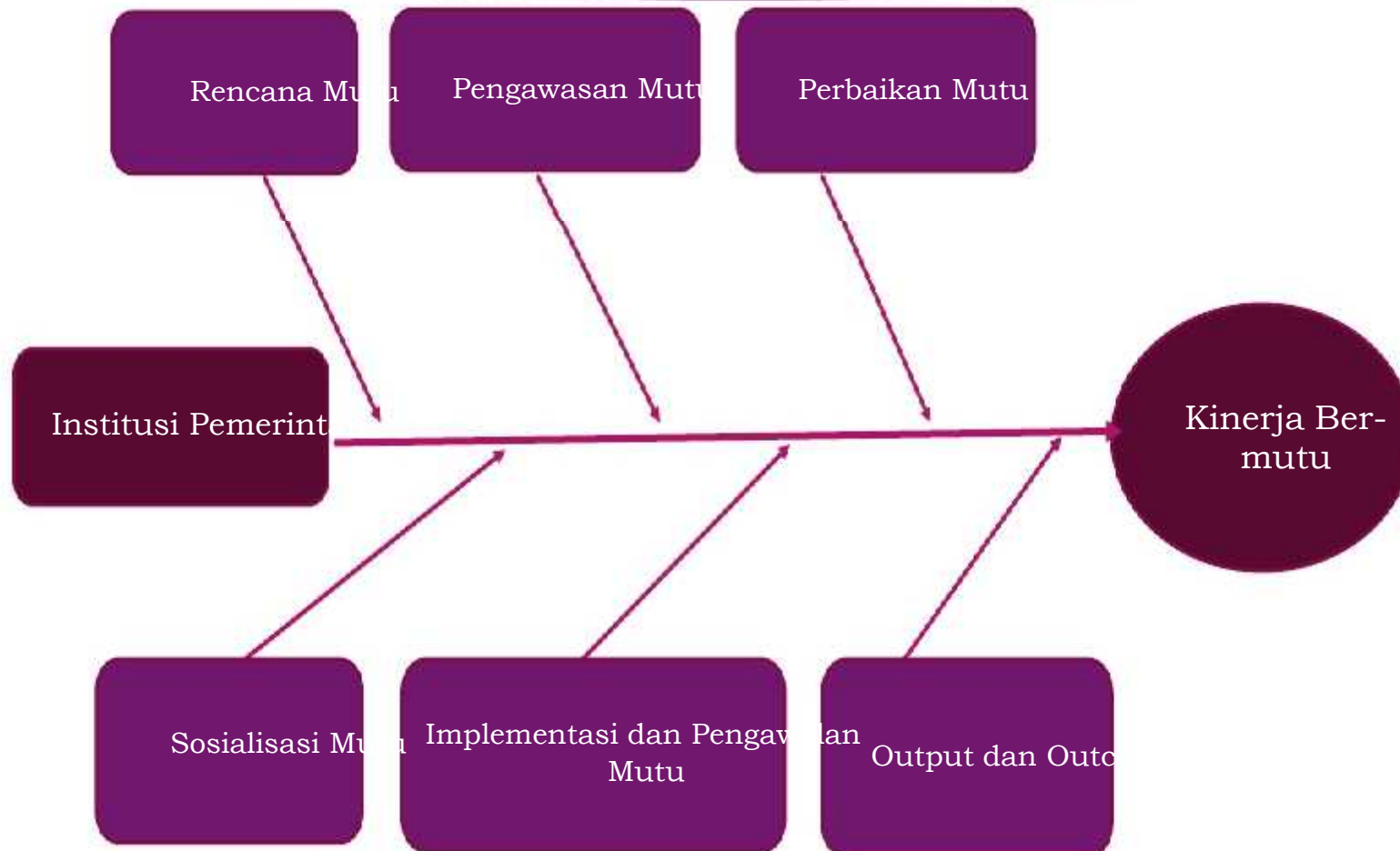
Quality Commitment

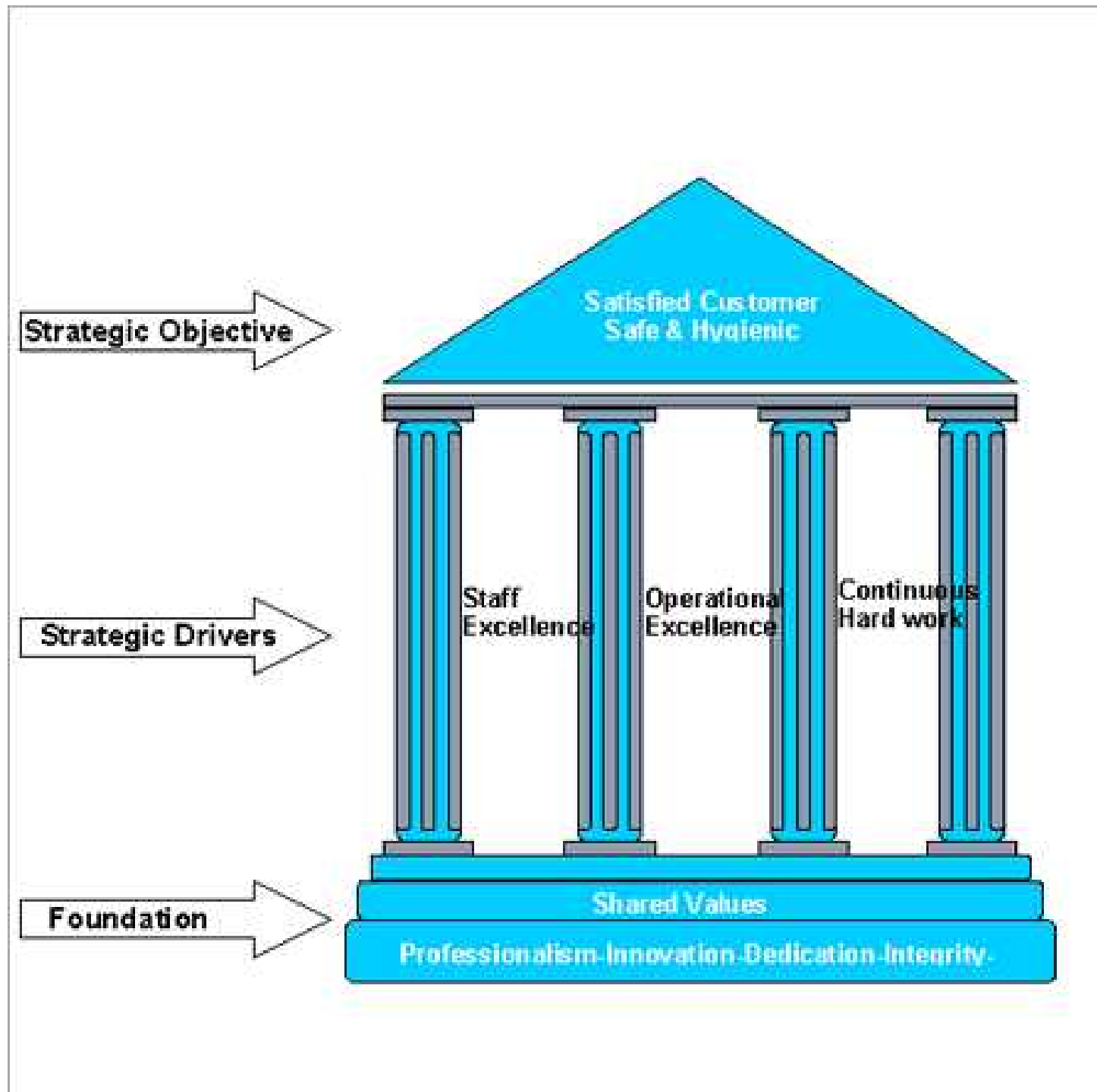


LIMA PILAR MANAJEMEN MUTU



FISHBONE MANAJEMEN MUTU





Komitmen mutu dalam layanan di tempat kerja

Komitmen dan konsistensi

Wewenang dan tanggung jawab

Keikhlasan dan kejujuran

Integritas dan profesionalisme

Kreativitas dan kepekaan dll

Berpikir kreatif

Aparatur yang kreatif akan tercermin dari perilakunya yang memiliki dorongan kuat untuk senantiasa mencari kebaruan, menemukan sesuatu yang berbeda dari yang sudah ada, dan menciptakan keunikan yang berujung pada lahirnya karya inovatif

Kreatifitas dalam pelayanan merupakan aktualisasi hasil berpikir kreatif, untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai *customers*. Layanan yang diberikan dapat memberikan manfaat dan nilai tambah yang sesuai dengan harapan mereka



PERUBAHAN

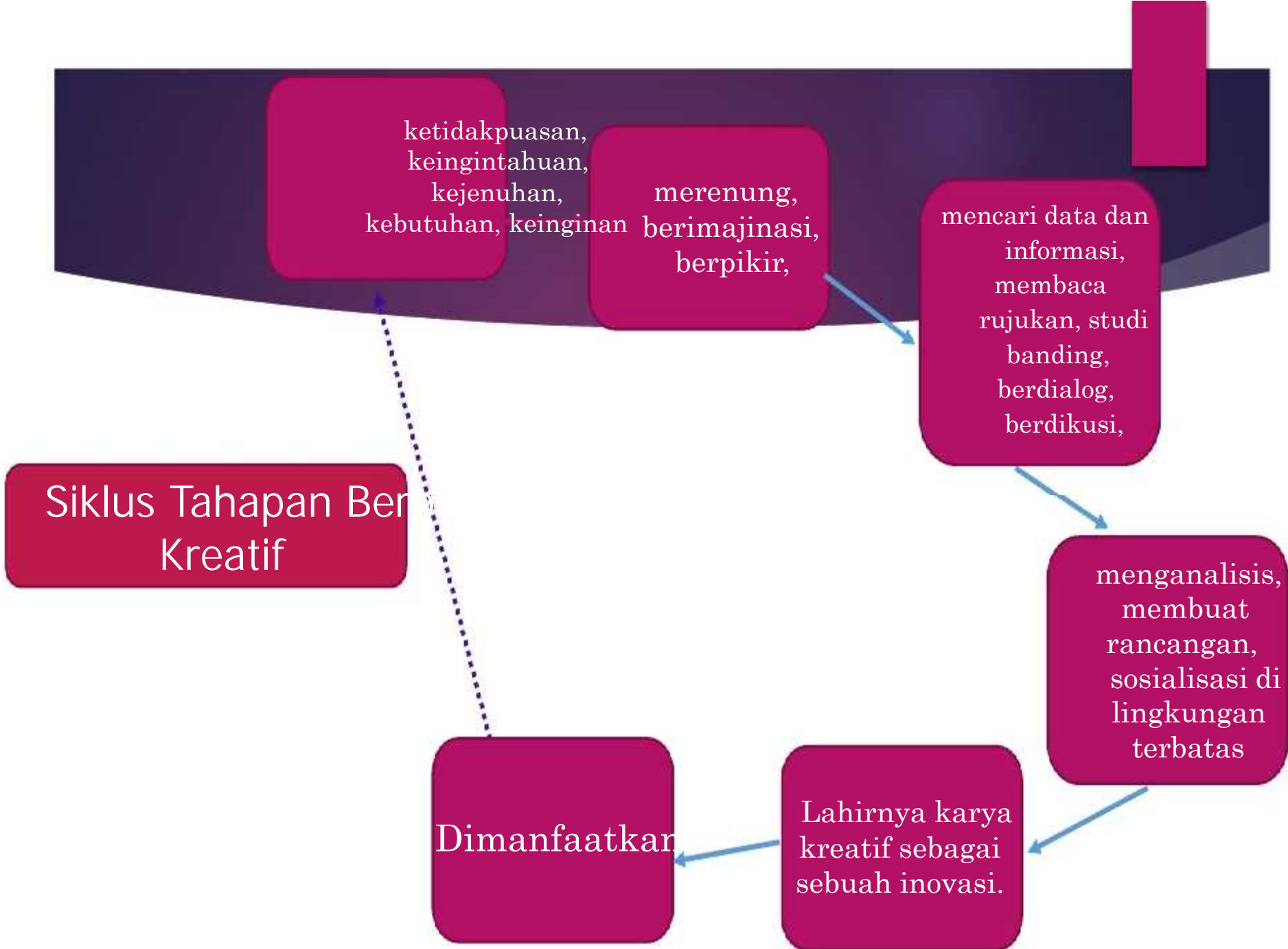
**RUTINITAS,
KEJENUHAN,
KEBARUAN,**

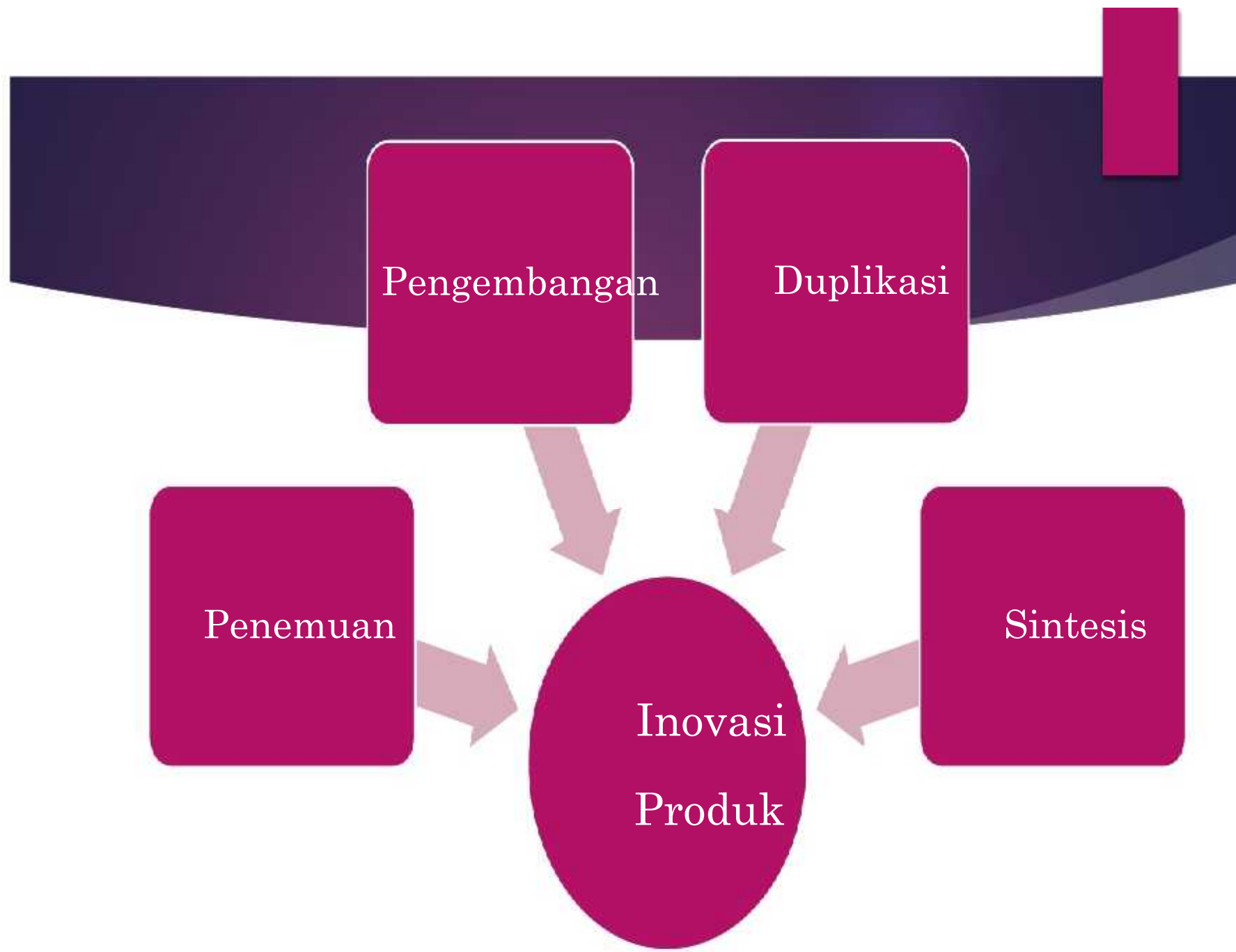
**BARU,
REDESAIN,
MUTU,
MODIFIKASI,**

IDE BARU

KREASI

INOVASI





Pengembangan

Duplikasi

Penemuan

Sintesis

Inovasi
Produk

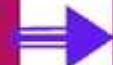
Lima Megatrend di Era Asian Century Tahun 2050

1. demographic shifts,
2. shift in economic power,
3. accelerating urbanization,
4. climate change and resource scarcity,
5. technological breakthroughs.

Reformasi manajemen pemerintahan: penyesuaian iklim kerja, teknik penyelesaian pekerjaan yang inovatif.

Qualified Knowledge Workers

Layanan bermutu,
+
Satisfaction



Membangun komitmen mutu melalui inovasi

Beberapa Pemerintah Daerah telah melakukan inovasi pelayanan publik antara lain :

- ❖ Keterbukaan informasi publik (KIP)
- ❖ E-government indonesia (PeGI)
- ❖ Melakukan pelibatan masyarakat kota melalui *citynet*
- ❖ *Melakukan e-procurement dlm pengadaan barang dan jasa*

Peran PNS dalam membangun inovasi pelayanan

Sifat yang harus dimiliki oleh aparatur yang mampu menciptakan inovasi adalah :

Senantiasa merasa butuh utk terus mengembangkan kemampuan

Bersifat dinamis dan berpikir kritis terhadap situasi yang berkembang

Selalu menjadikan keterbatasan sebagai sarana untuk melakukan kreatifitas dan inovasi

Aktualisasi nilai-nilai dasar komitmen mutu untuk keunggulan

Untuk menciptakan mutu pelayanan prima diperlukan orientasi, sikap, dan cara kerja

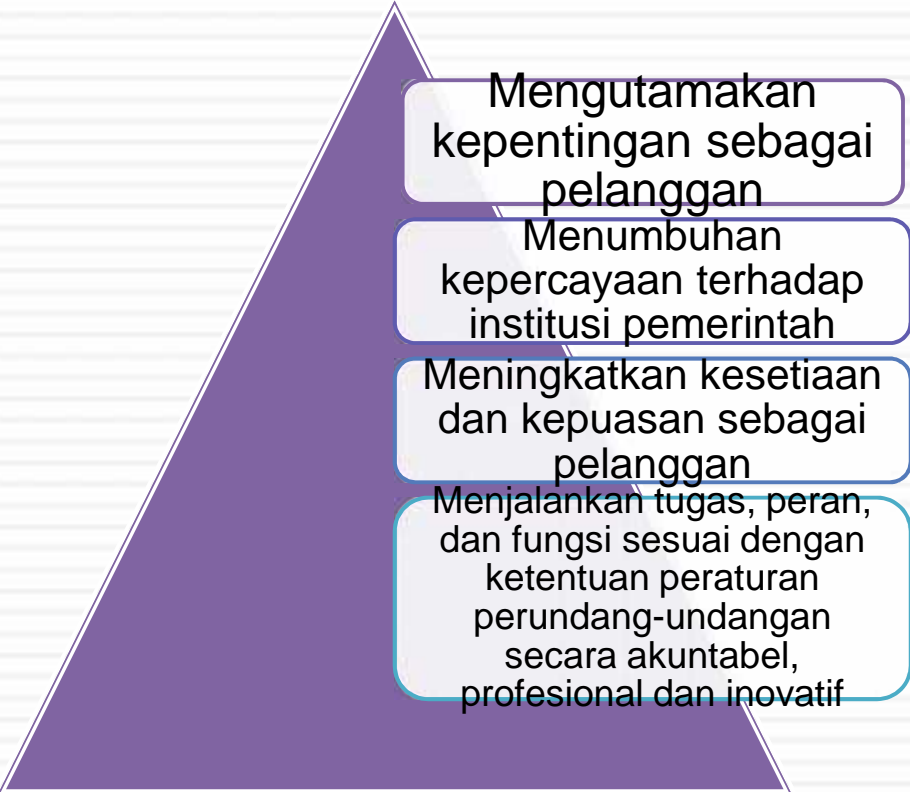
Dari orientasi pada peraturan menjadi orientasi masyarakat

Dari cara kerja "asal bapak senang" dan asal-asal menjadi berorientasi kepada mutu

Dari sikap pasif menjadi proaktif dan inovatif

- Excellent
- Very good
- Good
- Average
- Poor

Tujuan utama pelayanan berbasis nilai-nilai dasar komitmen mutu adalah



Mengutamakan kepentingan sebagai pelanggan

Menumbuhkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah

Meningkatkan kesetiaan dan kepuasan sebagai pelanggan

Menjalankan tugas, peran, dan fungsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara akuntabel, profesional dan inovatif

49

Menuju masyarakat kelas dunia



Peningkatan Mutu Berkelanjutan

KESIMPULAN

1. Aktualisasi nilai dasar komitmen mutu dalam pelaksanaan tugas aparatur akan mendorong terciptanya iklim/budaya kerja unggul yang dapat menumbuhkan keberanian untuk menampilkan kreativitas dan inovasi. Dengan demikian, pergeseran orientasi kerja diarahkan untuk memotivasi aparatur mengubah mindset menuju layanan bermutu.
2. Orientasi kerja bukan pada kewajiban menjalankan rutinitas kegiatan, melainkan pada semangat pengabdian untuk memberikan layanan publik yang terbaik dan siap menghadapi berbagai kendala (*constrain*).
3. Setiap aparatur mesti memiliki *sense of quality* dan semangat belajar tinggi, sehingga menimbulkan keberanian berpikir alternatif, berani bertanya dan bahkan berbeda pendapat, demi untuk kebaikan dan kemajuan bangsa dan negara dalam menghadapi globalisasi, khususnya megatrend Asia.

QUALITY AT EVERY LEVEL





TARGET UTAMA LAYANAN APARATUR ADALAH
KEPUASAN PUBLIK DAN
AKTUALISASI DARI MUTU ADALAH KOMITMEN



TERIMAKAS

...