

ANDRAGOGI

JURNAL PENDIDIKAN ORANG DEWASA

PENGEMBANGAN SDM APARATUR DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

PELAJARAN INOVASI DARI KABUPATEN BANGKA
Yan Megawandi Adani

PERSEPSI PESERTA DIKLAT TERHADAP PEMBELAJARAN DENGAN METODE DISTANCE LEARNING PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
Desy Luciawaty

STRATEGI INOVASI LAYANAN BARU MELALUI NON KLASIKAL DENGAN PENGEMBANGAN LAYANAN PERKONSULTANSIAN, COACHING, MENTORING
Saudahwati

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Abdul Sani

EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN E-LEARNING PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
Apriatna Utama

PENERAPAN NILAI-NILAI DASAR KOMITMEN MUTU PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS DI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019 (STUDI KASUS RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO)
Muljaningsih

PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PRAKARSA TERHADAP AKTUALISASI NILAI-NILAI "ANEKA" PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN I PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019
Imam Rosadi

ANDRAGOGI

Jurnal Pendidikan Orang Dewasa

Volume 9, Nomor 1, 2021, P-ISSN : 2303-0496

PENANGGUNG JAWAB:

Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

REDAKTUR:

Kepala Bidang Pengembangan SDM

MITRA BESTARI:

Dr. Ibrahim, M.Si
Dr. Muslim El Hakim Kurniawan, S.T., M.M
Nanang Wahyudin, S.E., M.M

TIM EDITOR:

Kasubbid. Sertifikasi Kelembagaan dan Kerja sama
Gigih Ibnu Prayoga, S.P., M.P
Mochammad Rudy Irawan, S.Psi., M.M

SEKRETARIAT:

Irfandi Lesmana, S.Pd.I., S.A.P
Dadang Kurnia, S.T
Sumitri

DESAIN GRAFIS:

Rahmat Ramdani

FOTOGRAFER:

Adhitya Liansyah Putra

ALAMAT REDAKSI:

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Jalan Pulau Bangka, Air Itam – Pangkalpinang 33418
Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Telp. 0717-439314 / Fax. 0717-439315
Website : bkpsdm.babelprov.go.id
Email: pengembangansdm@babelprov.go.id

Catatan:

Redaksi menerima artikel ilmiah dari Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, dan Pejabat Fungsional Tertentu dilingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Naskah merupakan hasil penelitian, kajian maupun pemikiran kritis terhadap isu-isu di bidang administrasi publik/pemerintahan, misalnya; kebijakan publik atau manajemen publik, layanan publik, pengembangan sdm aparatur, yang asli dan belum pernah diterbitkan di jurnal ataupun majalah lain. Penulisan naskah harus relevan dengan scope isu yang terkait dengan "Pengembangan SDM Aparatur dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik." Naskah harus relevan dengan ketentuan template dan author guidelines yang telah ditetapkan. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Tim Sekretariat Jurnal Andragogi.

SAMBUTAN



Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya, Jurnal Andragogi dapat kembali terbit setelah rehat untuk beberapa saat dan memasuki Volume 9 Nomor 1 di semester pertama tahun ini. Semoga kita semua diberi kesehatan dan kekuatan untuk berjuang bersama melewati masa pandemi yang sedang kita hadapi saat ini.

Krisis pandemi Covid-19 yang terjadi sekarang, kita pandang sebagai tantangan maupun peluang. Kita telah melihat bersama betapa pandemi Covid-19 telah mengubah wajah dunia saat ini. Mulai dari cara kita berinteraksi menggunakan aplikasi pertemuan melalui sistem online, mengubah kebiasaan hidup kita yang kini semakin memperhatikan kesehatan dan higienitas serta aspek-aspek lain yang ternyata sangat berpengaruh besar terhadap sisi lain dari kehidupan.

Bangsa yang besar selalu dimulai dari sebuah peradaban pembangunan sumber daya manusia melalui ilmu pengetahuan. Ilmu pengetahuan pula menjadi indikator maju tidaknya sebuah bangsa/ negara, pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan formal dan pelatihan baik secara klasikal maupun non klasikal sudah menjadi hal yang mutlak dilakukan.

Pandemi pun telah banyak mempengaruhi pola pembelajaran pada penyelenggaraan pelatihan. Secara tidak langsung pandemi memaksa kita untuk semakin melek dengan teknologi, banyaknya tenaga pengajar yang kesulitan beradaptasi dengan pola pengajaran yang non-tatap muka dan penyesuaian kurikulum bagi model pembelajaran yang mandiri dan lebih kreatif menjadi tantangan tersendiri dalam pengembangan kompetensi SDM Aparatur di daerah.

Jurnal Andragogi Volume 9 Nomor 1 Tahun 2021 dipersembahkan menjadi edisi spesial di tengah persoalan pandemi Covid-19 yang sedang kita hadapi bersama. Dengan mengusung tema, “Pengembangan SDM Aparatur dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik” diharapkan dapat menjadi media bagi beberapa ide baik, sehingga menjadi pembelajaran dan inspirasi bagi kita di dalam upaya melampaui krisis yang terjadi saat ini.

*“Anak menjangkan baris beratur
Hendak menyeberang ke Lubuk Kelik
Dengan Pengembangan SDM Aparatur
Optimalkan Penyelenggaraan pelayanan publik.”*

Kepala BKPSDMD
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Dra. SUSANTI, M.AP

SALAM REDAKSI

Dear Pembaca,

Jurnal Andragogi menampilkan beberapa artikel yang membahas tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Banyak hal yang dapat kita pelajari dari Jurnal Andragogi pada edisi kali ini.

Melalui tulisannya, penulis **Yan Megawandi Adani** mengangkat berbagai upaya perbaikan atas mutu pelayanan publik melalui inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten Bangka selama 5 tahun terakhir. Alhasil berbagai penghargaan pun banyak diperoleh pada tingkat nasional.

Penulis **Saudahwati** memberikan gagasan inovasi konsep layanan melalui kegiatan pengembangan layanan perkonsultansian, coaching, dan mentoring. Strategi baru ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi PNS melalui kegiatan non klasikal.

Bagaimana persepsi peserta pelatihan terhadap pembelajaran menggunakan metode *distance learning* pada Pelatihan Kepemimpinan Administrator di masa pandemi ini menjadi ulasan yang diangkat oleh **Desy Luciawaty**.

Ulasan lebih lanjut dituliskan oleh **Atpriatna Utama** untuk mengetahui kepuasan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas terhadap layanan oleh Widyaiswara sebagai fasilitator menggunakan metode *e-learning*. Hal yang sama pun diulas oleh **Abdul Sani** dengan obyek yang berbeda, bagaimana tingkat kepuasan peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil secara partial dikupas.

Penulis **Muljaningsih** menaruh perhatian pada penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu yang dilakukan oleh peserta Pelatihan Dasar CPNS dengan studi kasus pada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Selanjutnya, **Imam Rosadi** dalam tulisannya, penulis mencoba memberikan informasi tentang pengaruh kedisiplinan dan prakarsa terhadap aktualisasi nilai-nilai Pegawai Negeri Sipil dengan obyek alumni peserta Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan 1 Tahun Anggaran 2019.

Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para penulis, mitra bestari dan seluruh pengelola Jurnal Andragogi, serta banyak pihak yang telah terlibat di dalam penerbitan ini. Besar harapan, semoga jurnal ini dapat menjadi rujukan guna menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya. Dan tentu saja kami menyadari masih banyaknya kekurangan dalam pengelolaan dan publikasi jurnal ini. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca guna kesempurnaan publikasi jurnal ini di masa yang akan datang.

Redaktur Jurnal Andragogi

DAFTAR ISI

TIM REDAKSI	i
SAMBUTAN	ii
SALAM REDAKSI	iii
DAFTAR ISI	iv
PELAJARAN INOVASI DARI KABUPATEN BANGKA <i>Yan Megawandi Adani</i>	1 - 14
STRATEGI INOVASI LAYANAN BARU MELALUI NON KLASIKAL DENGAN PENGEMBANGAN LAYANAN PERKONSULTANSIAN, COACHING, MENTORING <i>Saudahwati</i>	15 - 23
PERSEPSI PESERTA DIKLAT TERHADAP PEMBELAJARAN DENGAN METODE <i>DISTANCE LEARNING</i> PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR <i>Desy Luciwaty</i>	25 - 32
EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN E-LEARNING PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS <i>Atpriatna Utama</i>	33 - 43
ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG <i>Abdul Sani</i>	45 - 60
PENERAPAN NILAI-NILAI DASAR KOMITMEN MUTU PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019 (STUDI KASUS RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO) <i>Muljaningsih</i>	61 - 76
PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PRAKARSA TERHADAP AKTUALISASI NILAI-NILAI “ANEKA” PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN 3 ANGKATAN 1 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019 <i>Imam Rosadi</i>	77 - 89

PELAJARAN INOVASI DARI KABUPATEN BANGKA

LESSON LEARNED FROM INNOVATIONS OF BANGKA REGENCY

Yan Megawandi Adani

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini ingin melihat bagaimana Pemerintah Kabupaten Bangka mampu melakukan inovasi sehingga sering mendapatkan penghargaan di tingkat nasional. Metode penelitian yang dipergunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif – analitik untuk menggambarkan dan mengklarifikasi suatu peristiwa. Pengumpulan data berupa study literatur, wawancara kepada informan di Bappeda dan perangkat daerah terkait. Adapun Langkah yang dilakukan kabupaten Bangka mendorong inovasi yaitu: membentuk Laboratorium Inovasi Daerah dengan menerapkan konsep 5D; Merumuskan program Satu Instansi satu Inovasi (*One agency One Innovation*); Membentuk Forum Inovasi Daerah antar OPD; dan Melakukan pembinaan dan pelatihan kepada OPD. Sedangkan faktor penghambat inovasi yaitu: masih ada PD yang belum mampu memahami betapa pentingnya inovasi; terbatasnya kapasitas SDM OPD khususnya terkait gagasan inovasi yang berbasis teknologi informasi; adanya perubahan kelembagaan struktur OPD dan mutasi SDM; rendahnya komitmen para kepala OPD; dan keterbatasan dukungan anggaran dan SDM.

Kata Kunci: Laboratorium inovasi, kolaborasi dan berkelanjutan.

Abstract

This research is to study how the Government of Bangka Regency is able to create innovations that have brought the regency to get nominations and awards at the national level. The research method used is qualitative with a descriptive - analytic approach to describe and clarify events. Data collection was conducted through literature study and interviewing informants at Bappeda as well as related regional officials. The steps taken by Bangka Regency to encourage innovation, namely: forming a regional innovation laboratory by applying the 5D concept, formulating One Agency One Innovation program, establishing regional innovation forums for regional apparatus organizations (OPD), and conducting coaching and training for OPDs. Meanwhile, the constraints for innovation are: lack of understanding toward the importance of innovation in several OPDs, limited capacity of OPD's human resources particularly in relation to innovation ideas based on information technology, changes in the OPD institutional structure as well as the transfer of human resources, low commitment of the heads of OPD, and limited budget and human resource supports.

Keywords: innovation laboratory, collaboration, sustainability.

A. PENDAHULUAN

Beberapa tahun belakangan kata inovasi telah sangat sering digunakan. Ia laksana kata ajaib yang dapat menjadi solusi pada semua masalah yang dihadapi utamanya oleh jajaran birokrasi. Hal tersebut setidaknya tergambar dari beberapa kebijakan pemerintah pusat terkait inovasi. Pertama, keluarnya Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, di mana pada Bab XXI terdapat pengaturan tentang inovasi daerah yang kemudian amanat dalam bab ini diturunkan ke dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Sebenarnya jauh sebelum itu telah ada juga pengaturan di tingkat menteri berupa Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi dan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 & dan 36 tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.

Kondisi-kondisi tersebut setidaknya menggambarkan betapa inovasi telah menjadi salah satu hal penting dalam pengelolaan birokrasi masa kini. Bahkan inovasi juga sudah masuk ke dalam kurikulum pendidikan dan latihan yang dilaksanakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN), Kementerian Dalam Negeri, serta kementerian dan Lembaga termasuk lembaga kediklatan lainnya di tanah air.

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya sejak lima tahun belakangan Kabupaten Bangka cukup gencar melakukan perbaikan atas mutu pelayanan publik yang diberikan melalui berbagai upaya dan terobosan inovasi. Inovasi dimaksud antara lain dapat dipergunakan sebagai ikhtiar untuk mampu mengatasi kesenjangan dan perbedaan kepentingan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan selanjutnya ialah memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Inovasi daerah berasal dari berbagai proyek perubahan oleh para pejabat yang

menjalankan tugas mengikuti Pendidikan dan Latihan, maupun kegiatan-kegiatan yang diciptakan langsung oleh organisasi perangkat daerah sebagai upaya mempercepat dan meningkatkan mutu layanan.

Beberapa penghargaan untuk inovasi daerah belum lama ini berhasil diraih oleh Pemerintah Kabupaten Bangka yaitu Penghargaan Top 45 Sistem Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) dari KemenPAN-RB untuk Aplikasi “Ransel si Dora” tahun 2019 yang merupakan aplikasi pelayanan kebutuhan darah (Rangkul Calon Pendoron, Stok Darah Terintegrasi Dalam Aplikasi Donor Darah) yang juga menerima penghargaan dari Kementerian Kesehatan dan Indonesia Health Forum (IndoHCF). Selain itu penghargaan juga diberikan kepada Bupati Bangka sebagai Pemerintah Daerah dengan Pelayanan dan pengelolaan PSC atau Pelayanan Penanggulangan Kegawatdaruratan terbaik dan terinovatif di Indonesia. Untuk urusan yang satu ini Kabupaten Bangka berhasil mengalahkan Kabupaten Cirebon, Bantul, dan Tulungagung sehingga mendapatkan Platinum Award dan sekaligus pemenang favorit pilihan netizen Indonesia. (Lasida Kabupaten Bangka, 2021).

Dengan berbagai prestasi yang telah diraih oleh Kabupaten Bangka maka daerah ini menjadi kabupaten berprestasi yang paling banyak melakukan inovasi dan meraih penghargaan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berikut deretan prestasi Kabupaten Bangka yang diperoleh khusus dalam pengembangan inovasi daerah.

Tabel 1. Daftar Penghargaan Kabupaten Bangka Inovasi Daerah 2016 – 2020

JODUL INOVASI	PERANGKAT DAERAH	PRESTASI
SIM data AMPL Bangka, Tak Lekang oleh Waktu	BAPPEDA	TOP 99/2016
Nyaman Stop BABS (Buang Air Besar Sembarangan) Dibalik Kocokan Arisan "Ibu"	DINKES	TOP 45/2016
Kurangi Risiko Kecacatan dan Kematian Melalui Layanan Gawat Darurat oleh PSC SPGDT yang berbasis IT.	SPGTD	TOP 99/2016
BANG MUDA (Bangka Mudah Dapat Akta) – Solusi Layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian	DUKCAPIL	1 inovasi TOP 99/2017
"SIMPANAN CANTIK" (Sistem Pelayanan Cepat Akurat dan Tepat Medik) RSUD DEPATI BAHRIN Kabupaten Bangka	RSUD DEPATI BAHRIN	Top 99/2018
Ojek Lansia	DINKES	Top 45/2019
Ransel Si Dora	DINKES	Top 99/2019
ABANG TIMAH UNTUK BU DISA (LAHAN BEKAS TAMBANG TIMAH UNTUK BUDIDAYA PADI SAWAH)	DINAS PANGAN DAN PERTANIAN	TOP 35/2020

Sumber: Bappeda Kabupaten Bangka

Selain itu pada tahun 2019 Pemerintah Kabupaten Bangka mendapat peringkat 27 Indeks Inovasi Daerah (IGA) terbaik di Indonesia dan terbaik pertama di Bangka Belitung. Demikian pula di tahun 2020 Pemerintah Kabupaten Bangka mendapat peringkat 10 Indeks Inovasi Daerah (IGA) terbaik di Indonesia dan Terbaik pertama di Bangka Belitung.

Secara harfiah yang dimaksudkan sebagai inovasi daerah yang diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 didefinisikan sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Persoalannya bagaimanakah kondisi inovasi itu dalam pelaksanaannya sehari-hari di birokrasi pemerintahan daerah.

Karena itu tulisan ini mencoba melihat praktik inovasi yang dilaksanakan di wilayah Pemerintah Daerah Kepulauan Bangka Belitung khususnya di Kabupaten Bangka dengan mencermati bagaimana

tahapan pengelolaan inovasi yang terjadi. Untuk itu maka akan dilihat pelaksanaan inovasi di daerah Kabupaten Bangka dengan menggali permasalahan penelitian yang terkait dengan: Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka untuk meningkatkan inovasi dan bagaimana pula pemanfaatannya? Serta apa yang menjadi penghambat dan pendorong adanya inovasi di pemerintah Kabupaten Bangka?

Diharapkan dengan mengetahui apa yang dilakukan di Kabupaten Bangka maka diperoleh *best practise* yang mungkin pula diaplikasikan di daerah lain.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Maleong,2006). Penelitian dilakukan serta secara deskriptif – analitik untuk menggambarkan dan mengklarifikasi suatu peristiwa atau kenyataan sosial dan menemukan fenomena kunci (William F. Whyte dalam Yin, 2012). Karenanya penelitian ini berusaha memahami dan menafsirkan makna menurut informan terhadap suatu peristiwa dalam suatu situasi tertentu melalui cara indepth interview dan melalui hasil observasi.

Lokasi penelitian di Kepulauan Bangka Belitung yaitu di Kabupaten Bangka dengan narasumber dari para pejabat di Bappeda serta pejabat di instansi perangkat daerah lainnya yang terkait dengan penelitian, serta masyarakat pengguna layanan hasil inovasi daerah.

Adapun sumber data yang dipergunakan berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam yang diharapkan mampu menggali motif, suasana, kondisi, serta latar belakang untuk menggali pemahaman yang diperlukan baik dari unsur pemerintahan maupun masyarakat.

Bagian ini berisi metode, proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam penelitian atau kajian.

C. KERANGKA TEORI

INOVASI

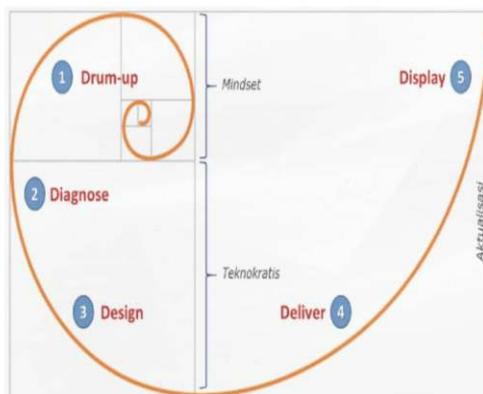
Inovasi memiliki cukup banyak pengertian. Jika merujuk pada apa yang disampaikan oleh Mckeown, 2008 dalam Ancok (2012) maka inovasi didefinisikan sebagai suatu bentuk perubahan dari suatu hal, baik yang bersifat incremental (sedikit demi sedikit), maupun perubahan yang radikal.

Selain itu ada pula sarjana yang menyatakan bahwa inovasi tersebut setidaknya berhubungan dengan dua hal yaitu: (1) melakukan sesuatu yang baru dan (2) mengembangkan sesuatu yang baru yang dapat berjalan sesuai dengan konteksnya (Fugslang & Pedersen, 2011 dalam Widya (2018)). Dengan kata lain tafsiran yang disampaikan Fugslang & Pedersen lebih mengarah pada penciptaan kebaruan serta bagaimana kebaruan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Sementara itu inovasi yang disimpulkan oleh Ancok (2012) ialah: suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Dengan demikian secara umum dapat dinyatakan bahwa secara prinsip jika dilihat dari sisi manfaat maka inovasi adalah untuk meningkatkan atau menambah fungsi dari penggunaan suatu produk atau sumber daya sehingga orang mendapatkan lebih banyak manfaat.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) sebagai Lembaga Negara berdasarkan Perpres Nomor 79 Tahun 2018 yang antara lain bertugas untuk meneliti, mengkaji dan

melakukan inovasi manajemen ASN sesuai dengan kebutuhan kebijakan, telah mengeluarkan semacam panduan dalam melakukan inovasi di daerah dalam Basseng (ed, 2015) yang disebutkan sebagai lima tahap atau 5D sebagai berikut: pertama, *Drum up* merupakan tahapan pertama sebagai instrumen penggugah semangat bertujuan untuk menginspirasi dan mengembangkan semangat inovasi para calon inovator (*innovation practisioner*) baik secara individu maupun kolektif. Kedua, *Diagnose* merupakan tahapan kedua yang bertujuan untuk mengukur tingkat kesiapan Perangkat Daerah dalam berinovasi dan memfasilitasi calon inovator (*innovation practisioner*) untuk menemukan ide inovasi yang dapat meningkatkan kinerja organisasinya. Untuk menggali potensi dan mengerahkan segala kompetensi dalam rangka menemukan ide inovasi guna mencapai tujuan. Ketiga, *Design* merupakan tahapan ketiga yang bertujuan untuk menghasilkan rencana aksi Inovasi termasuk pemetaan *stakeholder* berikut strategi komunikasinya. Keempat, *Deliver* merupakan tahapan keempat yang bertujuan untuk melaksanakan Inovasi sesuai dengan rencana aksi yang telah didesain. Kelima, *Display* merupakan tahapan kelima yang bertujuan untuk memperkenalkan, mensosialisasikan dan mendapatkan masukan mengenai inovasi yang telah dilakukan agar selanjutnya dapat dikembangkan menjadi lebih baik.





Gambar 1.

Teknik 5 D DRUM UP Tahapan Laboratorium Inovasi (Basseng, ed, 2015)

Selanjutnya dalam Bahasa yang lebih terasa ringan disampaikan oleh Bupati Banyuwangi, Azwar Anas yang selama dua periode membuktikan bagaimana jika inovasi dijadikan bagian dari solusi dalam menghadapi permasalahan di dalam mengelola pemerintahan. Menurutnya dengan melakukan inovasi maka hasilnya akan sangat mengagumkan. Untuk menghasilkan kinerja yang luar biasa, tidak bisa hanya menggunakan cara-cara yang biasa. Cara-caranya harus luar biasa dan keluar dari kelaziman (Anas: 2020).

Kiatnya sebagai bupati dalam membangun Banyuwangi dilakukan dengan dua hal yaitu 5 prinsip inovasi Banyuwangi dan 5 Strategi Inovasi Banyuwangi (Azwar: 2020). Adapun 5 Prinsip inovasi tersebut terdiri atas: 1) Inovasi itu mencari jalan terpendek. Inovasi diperlukan manakala cara-cara biasa tak mampu mencapai tujuan dengan cepat. Pemimpin harus berani menggunakan cara-cara yang tidak biasa dan melawan arus agar dapat potong kompas dan mencapai tujuan dengan cara terpendek. 2) Inovasi itu *fun*. Inovasi hendaknya dilakukan secara menyenangkan dan riang gembira sehingga terasa lebih ringan dan penuh tantangan.

Melibatkan masyarakat dalam berinovasi akan menjadi factor kunci kesuksesan. 3) Inovasi itu menyelesaikan beragam masalah sekaligus. Inovasi hendaknya juga bisa menjadi solusi beragam persoalan sekaligus. Sekali mendayung dua tiga pulau terlampaui. Sekali aksi untuk aneka masalah yang dihadapi. 4) Inovasi itu terus menerus. Inovasi harus dilakukan terus menerus. Bukan sekali setelah itu berhenti. Ciptakan inovasi besar lalu lakukan inovasi kecil secara terus menerus. 5) Inovasi itu tugas semua orang. Setiap pemimpin harus menciptakan para pemimpin inovatif lain di seluruh unit dan level organisasi.

Selain memegang 5 prinsip tadi Abdullah Azwar Anas juga mengedepankan bagaimana caranya menjalankan inovasi yang dirumuskannya ke dalam 5 strategi inovasi yang diterapkan di Banyuwangi. Strategi itu ialah: 1) Gunakan logika terbalik. Menggunakan logika terbalik dalam melakukan inovasi akan melihat masalah yang sekilas seakan bertentangan, namun sesungguhnya justru menguatkan. 2) Kelemahan adalah kekuatan. Innovator hendaknya melihat bahwa kelemahan itu bukanlah bawaan yang tidak bisa diubah. Ia justru harus memikirkan bagaimana caranya agar kelemahan itu muncul menjadi sebuah kekuatan. 3) Berani beda, bukan mengikuti arus. Kunci inovasi itu adalah berani berbeda karena dengan berbeda tersebut orang akan lebih memberikan perhatian jika dibandingkan jika hal yang dilakukan sudah umum atau biasa biasa saja. Hasil yang luar biasa tidak mungkin terwujud jika menggunakan cara-cara biasa. Dalam berinovasi harus berani beda dan menentang arus. Bukan sekedar berbeda tetapi beda yang menciptakan keunggulan baru. 4) Memodifikasi lebih ampuh dari mencipta. Kita tidak perlu memulai segala sesuatu dari nol sama sekali. Pengalaman orang lain dapat dilihat sebagai cara baru dengan mengadopsi dan memodifikasinya. Kuncinya ialah harus banyak melihat dan

mengamati keberhasilan orang lain. Belajar dari mereka dan menyesuaikannya dengan permasalahan yang sedang kita hadapi. 5) Jemput bola bukan tunggu warung. Agar berhasil melakukan inovasi harus memiliki pola pikir yang proaktif, bukan reaktif. Masalah yang dihadapi oleh masyarakat harus juga didekati dengan merasakannya dan berempati, lalu secara proaktif menyiapkan solusinya. Inovasi yang hebat selalu berasal dari masalah riil yang dihadapi.

KOLABORASI

Sebagaimana yang telah diungkapkan di awal tadi bahwa Inovasi pemerintah merupakan suatu ide/gagasan/metode ataupun peralatan yang dipergunakan oleh pemerintah dalam melakukan perbaikan terhadap perumusan dan pelaksanaan kebijakan. Inovasi dalam pemerintahan merupakan sebuah ide kreatif dalam melakukan pembaharuan dalam sistem pemerintahan guna meningkatkan kinerja pemerintahan itu sendiri. Salah satu cara dalam mewujudkan inovasi dapat dilakukan pemerintah daerah adalah antara lain dengan menggunakan pendekatan konsep kolaborasi dan *e-literacy* (Rozikin dkk. 2020).

Istilah kolaborasi sering dipergunakan untuk menjelaskan praktik di mana terdapat dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan bersama dan melibatkan proses kerja masing-masing maupun kerja bersama dalam mencapai tujuan Bersama tersebut. Hal yang menjadi factor pendorong utama biasanya adalah untuk memperoleh hasil-hasil kolektif yang tidak mungkin dicapai jika masing-masing pihak bekerja sendiri-sendiri. Selain seperti halnya dalam kerjasama, para pihak berkolaborasi biasanya dengan harapan mendapatkan hasil-hasil yang lebih inovatif, menemukan terobosan, dan/atau solusi yang istimewa/luar biasa, serta prestasi kolektif yang memuaskan.

Beberapa pengertian dan bagaimana pentingnya kolaborasi dilakukan menurut

para ahli dapat dikategorikan sebagai berikut (LAN RI:2014): Jonathan (2004) mendefinisikan kolaborasi sebagai proses interaksi di antara beberapa orang yang berkesinambungan.

Gray (1989) dalam Rilley (2002) melukiskan bahwa kolaborasi sebagai suatu proses berpikir di mana pihak yang terlibat memandang aspek-aspek perbedaan dari suatu masalah serta menemukan solusi dari perbedaan tersebut dan keterbatasan pandangan mereka terhadap apa yang dapat dilakukan.

Sedangkan Lindeke dan Sieckert, (2005) menyatakan bahwa kolaborasi merupakan proses kompleks yang membutuhkan sharing pengetahuan yang direncanakan yang disengaja, dan menjadi tanggung jawab. Lebih jauh Dwiyanto (2015) menjelaskan dengan lebih rinci bahwa dalam Kerjasama kolaboratif terjadi penyamaan visi, tujuan, strategi, dan aktivitas antar para pihak Walaupun mereka memiliki otoritas dalam mengelola organisasinya masing-masing, mereka tunduk pada kesepakatan Bersama.

Konsep kolaborasi dipahami dan dimaknai pula sebagai kerjasama antar aktor, antar organisasi, atau antar institusi dalam rangka pencapaian tujuan yang tidak bisa dicapai atau dilakukan secara independent (Sabaruddin, 2015). Diharapkan melalui konsep kolaborasi yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah dalam pelayanan publik maka akan memiliki kualitas yang lebih baik dan akan lebih mampu menjangkau masyarakat luas hingga ke berbagai wilayah pelosok. Dengan demikian akan terjadi perbaikan kesejahteraan rakyat akan terwujud dengan sendirinya (Dwiyanto, 2015).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Langkah dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan inovasi

Pengelolaan sektor publik yang agak berbeda dengan sektor swasta yang lebih mengutamakan profit. Di sektor publik

sesungguhnya inovasi lebih didasarkan pada semangat untuk meningkatkan mutu pelayanan dibandingkan dengan hanya mengejar keuntungan semata. Dalam konotasi ini maka masyarakat hendaknya diposisikan sebagai pelanggan yang harus diperlakukan secara adil dan setara (Herwanto, 2015). Untuk menanamkan pemahaman yang mengikuti konsep tersebut yang di satu sisi ingin melayani dengan memuaskan dan di sisi lain melakukan inovasi tentu tidak mudah di birokrasi.

Dalam upaya mendorong semua unsur di pemerintahan ikut terlibat membuat inovasi yang dimulai dari masing-masing setiap individu di perangkat daerah yang ada maka telah diinisiasi beberapa kegiatan yang diharapkan mampu memacu dan memicu perubahan.

Beberapa langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka kalau dibandingkan dengan teori inovasi yang ada ternyata lebih mengacu pada penerapan Teknik 5 D DRUM UP Inovasi (Basseng; ed 2015). Langkah atau tahapan yang dilaksanakan oleh Kabupaten Bangka berdasarkan penjelasan informan Bappeda, yaitu:

A. Membentuk Laboratorium Inovasi Daerah (LASIDA).

Sebagai upaya pengembangan inovasi lebih lanjut Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah menggagas pembentukan Laboratorium Inovasi Daerah. Laboratorium Inovasi ini merupakan program pendampingan, asistensi dan fasilitasi guna mendorong dan menumbuhkan kesadaran, semangat dan aksi nyata inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka di sektor publik. Laboratorium Inovasi ini juga diperlukan untuk memonitoring dan mengevaluasi Inovasi-inovasi yang sudah diciptakan dan dilaksanakan untuk memastikan inovasi-inovasi tersebut selalu berkembang dan disesuaikan dengan perubahan kondisi yang dinamis.

Adapun maksud dibentuknya lembaga Laboratorium Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai wadah pemberdayaan, pembelajaran, dan pengembangan serta wadah penyebarluasan ide-ide kreatif, gagasan, dan terobosan pelayanan publik guna percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Di samping itu melalui adanya Laboratorium Inovasi ini juga diharapkan mampu menghasilkan Inovasi Daerah yang dapat bersaing dan muncul sebagai yang unggul di Tingkat Nasional baik yang diselenggarakan oleh Pihak Kementerian maupun pihak Swasta.

Metode yang digunakan dalam melaksanakan Laboratorium Inovasi Daerah Kabupaten Bangka, merujuk pada Langkah-langkah yang dianjurkan oleh Lembaga Administrasi Negara yang disebutkan sebagai lima tahap atau 5D sebagai berikut:

Langkah 1. Drum up dilakukan dengan menggunakan metode yang diharapkan mampu menginspirasi dan menggugah semangat inovasi para ASN yang ada di jajaran Perangkat Daerah. Hal ini diupayakan antara lain dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan:

a.Sosialisasi; b.Kuliah umum; dan c.Visitasi ke Perangkat Daerah dan BUMD yang telah berhasil melakukan inovasi.

Langkah 2. Diagnose dilakukan untuk menggali potensi dan mengerahkan segala kompetensi dalam rangka menemukan ide inovasi guna mencapai tujuan. Pada tahap *diagnose* ini metode yang dipergunakan adalah *workshop diagnose*. Berdasarkan hasil *workshop diagnose* selanjutnya dilakukan proses validasi tahap pertama terhadap ide-ide inovasi melalui kegiatan presentasi dan review ide inovasi. Kegiatan lain untuk melakukan Langkah kedua ini ialah dengan melalui kegiatan konsultasi (*desk consultation*).

Langkah 3. Design merupakan tahapan ketiga digunakan metode *workshop*. Berdasarkan hasil *workshop design*

dilakukan validasi tahap kedua terhadap rencana aksi inovasi melalui kegiatan presentasi dan *review* ide inovasi atau melalui kegiatan konsultasi (*desk consultation*).

Langkah 4. Deliver merupakan tahapan keempat yang dilakukan dengan melaksanakan inovasi yang diawali dengan peluncuran inovasi melalui acara yang didesain secara seremonial baik dalam bentuk yang formal maupun informal. Pelaksanaan inovasi ini juga disertai dengan kegiatan monitoring untuk mengetahui berbagai kendala dan hambatan dalam implementasi inovasi. Pada tahapan ini dimaksudkan agar dapat dipastikan bahwa pelaksanaan inovasi tetap berjalan sampai inovasi selesai. Kegiatan monitoring dilakukan secara langsung yaitu dengan observasi dan survey lapangan atau secara tidak langsung yakni dengan menggunakan media komunikasi secara *online*.

Langkah 5. Display merupakan tahapan kelima dilakukan guna memperkenalkan dan mensosialisasikan serta mengundang masukan dan umpan balik agar inovasi dapat disempurnakan menjadi lebih baik. Kegiatan yang dilaksanakan untuk Langkah ke lima ini melalui : a. Pameran inovasi; b. Talkshow inovasi; c. Seminar inovasi; atau d. Gabungan dari kegiatan pada ketiga bentuk tersebut pada huruf a, huruf b, dan huruf c.

Adapun Tujuan dari pembentukan Laboratorium Inovasi Daerah ini adalah:

a. Untuk mencari dan menggali ide-ide inovasi dari Organisasi Perangkat Daerah; b. Untuk mengumpulkan berbagai Inovasi yang telah diskusikan, diciptakan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka; c. Untuk memonitoring, mengevaluasi dan menganalisis pengembangan inovasi yang sudah berjalan untuk perbaikan dan penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan layanan public yang semakin berkembang;

d. Untuk memberikan rekomendasi terkini terkait pemanfaatan dan pengembangan Sistem Inovasi Daerah.

B. Merumuskan program Satu Instansi Satu Inovasi (*One agency One Innovation*), atau yang selanjutnya disebut *One agency One Innovation*

Hal ini adalah merupakan program yang ditetapkan dalam rangka membangun budaya kerja, minimal satu inovasi yang dilakukan setiap tahunnya yang harus dikembangkan oleh masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.

Untuk mewujudkan hal ini menurut Pejabat Administrator yang membidangi Inovasi di Bappeda, maka setiap PD melaporkan kepada Bupati melalui Bappeda, apa yang akan dijadikan inovasi di bidang tugas masing-masing. Sebagai contoh misalnya Dinas Kesehatan dulu mengusulkan inovasi dalam mengatasi sanitasi khususnya jamban/toilet yang waktu itu masih menjadi persoalan di beberapa desa. “Dinas mengusulkan model arisan pembuatan jamban tersebut di antara sesama warga desa. Atau Dinas Dukcapil yang membuat inovasi agar masyarakat lebih mudah dan cepat memperoleh akte kelahiran dan kematian. Yang baru-baru ini dapat juara adalah usulan inovasi Dinas Pertanian. Mereka mencoba membuat lahan pertanian yang berasal dari bekas tambang yang banyak sekali terdapat di Bangka. Memang tidak semuanya berhasil menjadi juara tetapi itu membuat semacam ada persaingan antar PD untuk melakukan inovasi,” (wawancara dengan informan Bappeda 05/03/2021). Walaupun diakuinya pula bahwa masih ada PD yang belum menyampaikan gagasan inovasi seperti yang diharapkan.

C. Membentuk Forum Inovasi Daerah antar OPD

Forum ini secara rutin dan intensif melakukan pertemuan dalam bentuk rapat,

mingguan, bulanan dan tahunan untuk menjaring inovasi-inovasi yang diusulkan oleh OPD serta melakukan pembinaan dan pengarahan kepada OPD dalam merumuskan dan merancang inovasi yang bersifat lebih kompetitif.

Di dalam kegiatan seperti ini biasanya sudah diperoleh gambaran awal mengenai inovasi mana saja yang akan mendapatkan perhatian yang lebih serius. Berbagai masukan dan usulan dari berbagai PD mengenai penyempurnaan bentuk inovasi biasanya dilakukan pada waktu pertemuan rutin ini yang biasanya langsung dipimpin oleh Kepala Bappeda. Hal tersebut juga sekaligus untuk melihat mana saja inovasi PD yang akan diintervensi melalui program kegiatan pada anggaran PD tersebut Bersama instansi lain yang mungkin pula terlibat.

D. Melakukan pembinaan dan pelatihan kepada OPD

Perangkat daerah yaitu Bappeda dan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bangka ditunjuk untuk melakukan pembinaan dan pendampingan kepada seluruh OPD yang mengusulkan inovasi dalam setiap kompetisi yang diselenggarakan oleh kementerian dan lembaga terkait. Pendampingan seperti ini kemudian terbukti menghasilkan proposal inovasi yang lebih kuat, lebih berkualitas dan kompetitif. Pembinaan dan pendampingan dimaksud diberikan dalam bentuk teknik penulisan, sistematika, serta substansi inovasi yang diusulkan oleh perangkat daerah.

Dari berbagai Langkah dan tahapan yang telah dilaksanakan tadi memang kesemuanya telah berjalan dengan cukup bagus jika dilihat secara formal. Namun demikian masih terkesan bahwa perangkat daerah masing-masing berjalan dengan mengandalkan kegiatan yang bersifat rutin saja. Seperti dalam melakukan apa yang diperintahkan yaitu satu perangkat daerah menghasilkan satu inovasi terkesan masih berjalan seadanya. Hal itu terlihat pada

kualitas inovasi yang dihasilkan yang kelasnya sekedar hanya menggugurkan kewajiban saja bahwa perangkat daerah telah melakukan inovasi. Dominasi bidang Kesehatan misalnya yang sangat kelihatan dalam memperoleh penghargaan merupakan bukti bahwa perangkat daerah di bidang lain belum terlalu fokus melaksanakan inovasi.

Fenomena seperti ini diakui oleh informan dari Bappeda. “Salah satu masalah yang masih dirasakan antara lain kesungguhan para kepala PD dan kemampuan SDM yang dimiliki. Kualitasnya belum merata di tiap PD,” ujarnya.

Di sisi lain pola kerja sama, koordinasi dan kolaborasi antar perangkat daerah perlu terus didorong agar inovasi yang dihasilkan lebih baik dan menyentuh layanan kepada masyarakat yang juga lebih luas.

Perkembangan situasi yang terjadi di masyarakat seharusnya memaksa para aparatur untuk semakin meningkatkan kerjasama dalam melayani publik.

Jika dilihat dengan lebih seksama maka terdapat dua model inovasi yang terjadi di kabupaten Bangka. Pertama, adalah yang menggunakan pendekatan aplikasi/IT. Dan kedua adalah pendekatan yang lebih mengedepankan kerjasama/kolaborasi antar stakeholder mulai dari perencanaan sampai kepada pelaksanaan kegiatan.

Dari delapan inovasi Kabupaten Bangka yang memenangkan penghargaan ternyata enam inovasi atau 75% diantaranya menggunakan pendekatan aplikasi/IT dalam inovasi. Sementara dua inovasi atau 25% yaitu inovasi Nyaman BABS Di Balik Kocokan Arisan “IBU” yang memenangkan Top 45 di tahun 2016, serta inovasi Abang Timah Untuk Bu Disa (Lahan Bekas Tambang Timah Untuk Budidaya Padi Sawah pemenang TOP 35 tahun 2020 oleh Dinas Pangan dan Pertanian.

Menurut penjelasan informan dari Dinas Pangan dan Pertanian. Pelaksanaan untuk model pendekatan yang lebih mengedepankan kolaborasi antar stakeholder dirasakan lebih berat dilihat dari sisi penggunaan waktu dan sumber daya dibandingkan inovasi yang mempergunakan IT.

“Bayangkan kami sudah memulai inovasi itu dari tahun 2015 yaitu Ketika kami menemukan ada kelompok petani yang menggarap sawah di lokasi bekas tambang timah di daerah Sinar Jaya Sungailiat. Salah satu cara untuk menumbuhkan motivasi petani di sana kami memberi bantuan sapi dan mesin perontok padi. Mereka juga dibantu pupuk organik dan pendampingan agar berhasil,” papar sang informan.

Pendekatan dan kolaborasi yang melibatkan beberapa pihak seperti TNI, Lembaga penelitian, pemda dan kelompok tani tersebut berhasil meningkatkan produktivitas dari 3,2 ton gabah per hektar di 2016 menjadi 5,8 ton per hektar di 2019.

Keberhasilan dalam mewujudkan inovasi itu menurut informan karena bukan hanya petani tetapi semua pihak memang benar-benar merasa memiliki tujuan yang sama yaitu ingin melihat suksesnya sawah di lahan bekas tambang tadi. Hal ini menggambarkan bahwa salah satu unsur penting dalam menjamin keberhasilan kolaborasi yaitu ingin mencapai visi yang sama dimiliki oleh pihak-pihak terkait. Kegagalan dalam kolaborasi karena kurang baiknya kesiapan salah satu unsur merupakan pengalaman pahit yang pernah dialami Kabupaten Bangka dan dianggap menjadi kelemahan produk inovasi.

“Waktu itu kami mengusulkan inovasi KKS (Kebun Kelapa Sawit Rakyat) yaitu program yang mendorong Kerjasama tiga pihak. Pemerintah, swasta dan masyarakat dalam pengelolaan perkebunan sawit. Model yang kita buat itu sebenarnya baru pertama dilakukan di Indonesia. Tapi waktu penilaian petugas pendamping

petani yang dicecar pertanyaan oleh tim penilai terkesan kurang siap. Maka gagal pulalah program KKS masuk top inovasi,” ungkap informan yang pernah memimpin program inovasi tersebut.

2. Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi di Daerah

Tidak setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan di awal pelaksanaan. Ada saja kendala yang ditemukan dalam perjalanan waktu ketika melaksanakan inovasi.

Persoalan-persoalan yang masih sering ditemukan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka dalam menjalankan inovasi tersebut sebagaimana dijelaskan oleh informan di Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda (wawancara 05/03/2021) antara lain: *pertama*, Beberapa OPD belum mampu memahami betapa pentingnya inovasi dalam proses akselerasi dan menyumbat kebuntuan pembangunan serta dalam melayani masyarakat. *Kedua*, Terbatasnya kapasitas SDM OPD khususnya terkait gagasan inovasi yang berbasis teknologi informasi. *Ketiga*, Perubahan kelembagaan struktur OPD. Perubahan SDM yang terkait dengan inovasi sering kali berubah pada tingkat OPD sehingga perlu upaya pembinaan awal terhadap upaya memperkuat inovasi di tingkat OPD. *Keempat*, Masih rendahnya rendahnya komitmen para kepala OPD terhadap pentingnya inovasi. Padahal komitmen pimpinan OPD menjadi salah satu persyaratan penting dalam mendorong inovasi. *Kelima*, Keterbatasan dukungan SDM. Inovasi disamping memerlukan dukungan anggaran yang kuat secara merata ke seluruh OPD juga membutuhkan peran serta SDM yang mumpuni sehingga mampu menghasilkan gagasan inovasi yang unggul serta memanfaatkan kemajuan teknologi.

Salah satu kendala yang muncul dalam mengembangkan inovasi ini adalah belum meratanya upaya inovasi tersebut

dilakukan oleh masing-masing Perangkat Daerah yang berjumlah 32 unit. Dari data inovasi yang dapat menembus prestasi baik ajang inovation 99 dan 45 ternyata hanya dilakukan oleh perangkat daerah yaitu: BAPPEDA, DINKES, SPGTD, DUKCAPIL, RSUD DEPATI BAHRIN, DINKES, DINAS PANGAN DAN PERTANIAN. Artinya dari delapan penghargaan dilakukan oleh tujuh perangkat daerah atau ada perangkat daerah yang melakukan inovasi secara berulang yaitu Dinas Kesehatan. Dari Sembilan prestasi tadi lima inovasi dalam lingkup pelayanan Kesehatan. Dengan kata lain 62,5% inovasi di Kabupaten Bangka dilaksanakan di bidang Kesehatan, 12,5% di bidang perencanaan, 12,5% di bidang dukcapil, dan 12,5% di bidang pertanian.

Data tersebut juga sekaligus menggambarkan bahwa perangkat daerah lainnya belum mampu membuat inovasi bermutu yang berhasil mengangkat citra daerah sekaligus meningkatkan mutu layanannya ke arah yang lebih baik. Bila merujuk pada salah satu prinsip inovasi yang ditawarkan Anas (2020) bahwa inovasi itu merupakan tugas semua orang. Setiap pemimpin harus menciptakan para pemimpin inovatif lain di seluruh unit dan level organisasi. Dengan begitu maka keterlibatan semua pihak dalam inovasi akan lebih mempercepat munculnya kader-kader pemimpin inovasi masa depan. Prinsip inovasi dari Anas selanjutnya yang juga penting diimplementasikan yaitu membuat suasana yang lebih menyenangkan. Pendekatan yang selama ini terjadi memang masih terkesan kaku dan birokratis yang dikhawatirkan justru akan menghambat munculnya ide-ide segar yang lebih kreatif. Suasana fun akan lebih dapat tercipta dengan pelaksanaan rapat serta pembahasan di luar ruang atau dibuatkan dalam situasi non formal. Mulai dari suasana, pakaian serta tempat pelaksanaannya.

Di samping menemui berbagai persoalan yang dapat dikategorikan

sebagai hambatan dalam melakukan inovasi di Kabupaten Bangka, dapat ditemukan pula sejumlah hal yang mampu menjadi pendorong dilakukannya inovasi dengan cukup baik. Beberapa hal yang menjadi faktor pendorong inovasi tersebut antara lain adalah:

Pertama, Tingginya komitmen Kepala daerah. Komitmen kepala daerah tersebut dapat ditunjukkan dengan perumusan dan implementasi yang nyata di lapangan. Misalnya dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Bangka Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Laboratorium Inovasi Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka.

Kedua, Pemberian reward/insentif kepada inovator terbaik di Kabupaten Bangka juga mampu menggerakkan inisiatif dan mendorong semangat untuk melakukan inovasi di kalangan ASN.

Ketiga, Iklim perkembangan teknologi informasi yang memfasilitasi kinerja ASN yang cepat dan inovatif. Hal ini sangat dirasakan terutama ketika menghadapi situasi Pandemi Covid 19.

Keempat, Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik dan pembangunan yang baik yang disampaikan dengan lebih massif akan mendorong para ASN meningkatkan mutu layanannya yang antara lain dilakukan melalui inovasi.

Kelima, Iklim kompetisi yang diciptakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam bidang inovasi. Beberapa kementerian mengkompetisikan inovasi di daerah seperti Kementerian RISETDIKTI, Kementerian Dalam Negeri dan KEMENPAN RB.

Keenam, Adanya insentif dari pemerintah pusat dalam bentuk Dana Insentif Daerah yang jumlahnya cukup bermakna bagi daerah. Sebagai gambaran Kabupaten Bangka pernah mendapatkan ganjaran dana insentif sebagai pemenang lomba inovasi ini sebesar Rp. 8 milyar. Hal ini cukup membantu daerah utamanya jika

dibandingkan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) kabupaten Bangka di tahun 2020 yang hanya berjumlah Rp. 126, 49 milyar.

3. Pemanfaatan produk inovasi dimaksud dalam pekerjaan sehari-hari

Seluruh inovasi yang telah digagas oleh OPD Kabupaten Bangka ini telah diimplementasikan dalam bentuk program dan kegiatan bahkan telah direplikasi oleh beberapa daerah di Indonesia.

Terkait pemanfaatan produk inovasi ini, Pemerintah Kabupaten Bangka telah mendesain metode sebagai langkah menyeluruh proses bisnis inovasi mulai dari hilir sampai ke hulu seperti yang telah di bahas melalui strategi 5D.

Semua inovasi yang sudah menjadi kegiatan di PD dapat berlangsung secara berkesinambungan atau tidak berhenti di tengah jalan karena telah memperoleh penghargaan dan memenangkan perlombaan. “Semua inovasi tadi berjalan secara berkelanjutan karena adanya dukungan sumber daya. Baik dari ketersediaan anggaran maupun SDM,” jelas informan di Bappeda.

Kesemua produk inovasi yang ada juga telah dinikmati oleh masyarakat Kabupaten Bangka secara nyata. Terbukti bahwa semua inovasi yang diperoleh masih dipergunakan secara berkesinambungan yang sekaligus merupakan bentuk dukungan berbagai pihak terutama masyarakat dan pemerintah daerah. Beberapa inovasi bahkan mengalami perkembangan yang semakin menggembirakan. Misalnya sawah yang digarap pada bekas Kawasan tambang timah sekarang telah semakin bertambah luas cakupan arealnya. Program ini juga telah berhasil menjadi objek wisata baru dan menginspirasi tempat-tempat lain untuk melakukannya.

Namun demikian pada kenyataannya walaupun telah diupayakan dengan

berbagai cara akan tetapi dalam beberapa situasi ternyata masih juga terdapat kelemahan di dalam pelaksanaan kegiatan inovasi tersebut. Hal ini terlihat untuk beberapa inovasi dimana berlangsung semacam kemandekan pengembangannya. Kemandekan tersebut dapat dirasakan dalam hal lingkup inovasi yang dilakukan oleh perangkat daerah yang dapat dilihat seperti perangkat daerah yang berinovasi bagus hanya didominasi di bidang Kesehatan saja yaitu 62,5%. Di mana bidang-bidang lainnya seperti Pendidikan, komunikasi, pariwisata dan sebagainya terlihat belum menampakan inovasinya.

Untuk mengatasi Kondisi seperti ini dipandang perlu melakukan upaya perbaikan secara terus menerus seperti yang disampaikan Anas (2020) yaitu Prinsip bahwa inovasi harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Inovasi harus dipandang sebagai kerja marathon yang harus dilakukan dalam jangka panjang dan secara terus menerus oleh rezim pemerintahan mana pun. Karena memperbaiki kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat adalah kerja berkesinambungan yang seharusnya tidak membedakan rezim pemerintahan. Kerja di pemerintahan merupakan kerja estafet yang bersifat meneruskan kerja pada pemerintahan pada rezim sebelumnya. Jika telah cukup baik tinggal menjaga dan meningkatkan sedangkan jika masih belum sesuai harapan maka harus diperbaiki dengan sungguh-sungguh.

Guna menghindari turunnya semangat dalam jangka Panjang dalam inovasi maka hendaknya dipegang prinsip bahwa lebih baik melakukan inovasi yang kecil-kecil secara terus menerus dari pada melakukan inovasi yang besar, namun setelahnya kehabisan energi dan ide baru untuk melakukan inovasi di tahapan selanjutnya. Menggali hal-hal baru dengan memodifikasi apa yang ada serta dapat juga belajar ke pihak-pihak lain guna merangsang semangat baru.

Perlu dievaluasi juga secara terus menerus tentang konsep program Satu Instansi satu Inovasi (*One agency One Innovation*) dalam pelaksanaannya. Antara lain dengan memperhatikan kembali dan memperkuat lagi konsep *reward* dan *punishment* kepada perangkat daerah. Jangan sampai yang terjadi kemudian inovasi hanya sebagai trend untuk mengikuti perlombaan saja, dan bukan kebutuhan untuk memperbaiki kinerja dan mutu pelayanan.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Pemerintah Kabupaten Bangka dalam mendorong inovasi melakukan beberapa Langkah yaitu: membentuk Laboratorium Inovasi Daerah dengan menerapkan konsep 5D; Merumuskan program Satu Instansi satu Inovasi (*One agency One Innovation*); Membentuk Forum Inovasi Daerah antar OPD; dan Melakukan pembinaan dan pelatihan kepada OPD.

Faktor penghambat inovasi yaitu: masih ada PD yang belum mampu memahami betapa pentingnya inovasi; terbatasnya kapasitas SDM OPD khususnya terkait gagasan inovasi yang berbasis teknologi informasi; adanya perubahan kelembagaan struktur OPD dan mutasi SDM; rendahnya komitmen para kepala OPD; dan keterbatasan dukungan SDM.

Saran

Sistem penilaian inovasi diharapkan berbasis pengujian data di lapangan yang kuat, serta dengan indikator-indikator kementerian terkait yang tersedia di tingkat kabupaten.

Sistem penilaian inovasi harus menekankan pula aspek keberlanjutan serta berbasis *impact* di lapangan dengan Tim Penilai yang harus melibatkan stakeholder kunci pada tingkat lokal sebagai opini alternatif untuk melihat dampak

implementasi inovasi secara nyata dan berkelanjutan.

Guna mempercepat dan memperluas pelaksanaan inovasi perlu terus dilakukan dorongan yang membuat kolaborasi menjadi kebutuhan semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Azwar, Abdullah Anas (2020). *Inovasi Banyuwangi Jalan terpendek Mencapai Layanan Publik Prima.*: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Basseng (ed) 2015: *Pedoman Pengelolaan Laboratorium Inovasi Administrasi Negara*. Penerbit Intan Inovasi Tata Pemerintahan. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus (2015). *Manajemen Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Herwanto, T.S. (2015). Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan Stakeholders dalam Mewujudkan Inovasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Laboratorium Inovasi Daerah (2019) Bidang Penelitian dan Pengembangan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.
- LAN RI, (2015). *Koordinasi dan Kolaborasi. Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintah Tingkat IV*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Lindeke, L., Sieckert, A. M. (2005) Nurse-Physician Workplace Collaboration, *Online Journal of Issues in Nursing*.
- Maleong, 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*: PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad Gilang Gumilar Inovasi Pemerintah Daerah Jogyakarta Smart Service

dalam Menciptakan Smart and Leaveble City di Kota Yogyakarta, Jurnal Gama Societa.

Sabaruddin, Abdul (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Graha Ilmu. Yogyakarta.

Yin, 2012, Study Kasus: *Desain dan Metode*, diterjemahkan oleh M Djauzi Muzakir. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rilley, John M. (2002). *Stakeholder in Rural Development: Critical Collaboration in State-NGO Partnership*, Sage Publication. London.

Widya, Kristian Wicaksono. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol I nomor 2 2018.

<https://jurnal.ugm.ac.id/jgs/article/view/50012/27508>

<http://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/19895>

STRATEGI INOVASI LAYANAN BARU MELALUI NON KLASIKAL DENGAN PENGEMBANGAN LAYANAN PERKONSULTANSIAN, COACHING, MENTORING

NEW SERVICE INNOVATION STRATEGY THROUGH NON-CLASSICAL WITH CONSULTING SERVICE DEVELOPMENT, COACHING, MENTORING

Saudahwati

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan konsep layanan baru melalui kegiatan Non Klasikal dengan pengembangan layanan Perkonsultansian, Coaching, Mentoring oleh Widyaiswara di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Penulis terinspirasi dan mencoba menelaah tentang pentingnya melakukan inovasi layanan, karena selama ini proses Coaching dan Mentoring hanya dilakukan pada saat kegiatan pelatihan/klasikal saja, sesuai amanah Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS bahwa peningkatan Kompetensi ASN juga dapat dilakukan melalui kegiatan Non Klasikal yaitu antara lain melalui Coaching dan Mentoring.

Kajian ini termasuk dalam penelitian kualitatif menggunakan analisis SCOPE dan Study Literatur didasari dari hasil pengamatan, pengalaman yang dilakukan menggunakan data primer dan sekunder yang diolah.

Hasil analisa menggunakan analisis SCOPE diperoleh strategi baru untuk meningkatkan Kompetensi PNS melalui Pengembangan Perkonsultansian Coaching dan Mentoring oleh Widyaiswara di BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui kegiatan Non Klasikal.

Kata kunci: Inovasi , Peran baru , Layanan, *Human capital*.

Abstract

This research aims to provide a new service concept through non-classical activities with the development of new services in the form of Consulting, Coaching, Mentoring by Widyaiswara at BKPSDMD, Bangka Belitung Islands Province.

The author is inspired and tries to explore the importance of service innovation, because so far the Coaching and Mentoring process has only been carried out during training/ classical activities, according to the mandate of the State Administration Agency Regulation No.10 of 2018 concerning the ASN Competency Development that increasing ASN Competence can also be done through non-classical activities. In accordance with the mandate of Law No.23 of 2014 concerning Regional Government article 386 paragraph 1 in the context of increasing the performance of the Regional Government, Regional Governments can make innovations.

This study is included in qualitative research using SCOPE analysis and a Literature Study based on observations, experiences made using processed primary and secondary data. The results of the analysis using SCOPE analysis obtained a new strategy to improve ASN Competence through Consulting Coaching and Mentoring Services by Widyaiswara at BKPSDM, Bangka Belitung Islands Province.

Keywords: innovation, new roles, services, human capital.

A. PENDAHULUAN

Dampak dari Pandemi Covid-19 mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, aspek ekonomi, aspek sumber daya manusia dan sebagainya, tidak ada yang dapat memprediksi kapan berakhir, tantangan kedepan yang kita hadapi semakin rumit, beragam dan kompleks. Berbagai upaya yang kita lakukan agar terus eksis baik sebagai organisasi maupun sebagai individu.

Untuk terwujudnya harapan diatas perlu dilakukan suatu terobosan /konsep baru yang dapat mengantisipasi, menjawab berbagai tuntutan dan tantangan sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan sesuai tuntutan yang berkembang saat ini. Penulis terinspirasi untuk menuangkan dalam tulisan ini karena selama ini kegiatan coaching dan mentoring hanya dilaksanakan pada kegiatan klasikal saja, padahal Pengembangan kompetensi PNS dapat dilakukan dengan berbagai jalur antara lain melalui kegiatan Non Klasikal, belum adanya bentuk layanan yang sejenis yang dikembangkan di Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sukses suatu organisasi saat ini ditentukan oleh kemampuan organisasi beradaptasi pada perubahan, perubahan lingkungan strategis akan menjadi sumber masalah apabila organisasi terlambat menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.

Paradigma pelayanan kedepan diharapkan semakin baik, mudah, murah dan semakin sederhana. Peran widyaiswara kedepan tidak lagi hanya sebatas tenaga diklat/klasikal saja tetapi dapat dilakukan melalui kegiatan Non Klasikal, widyaiswara dapat berperan sebagai Tim Fasilitator/pengajar, konsultan, coaching, mentoring serta konselor.

Sesuai perannya Widyaiswara Utama adalah sebagai konsultan internal bagi organisasinya dan memungkinkan untuk

menjadi konsultan di luar organisasinya. Perkonsultansian adalah kegiatan memberikan suatu petunjuk, pertimbangan, pendapat atau nasihat dalam penerapan, pemilihan, penggunaan suatu teknologi atau metodologi yang didapat melalui pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan yang sebaik-baiknya.

Widyaiswara dapat berperan sebagai Coach dalam proses Coaching (*ICF*) adalah sebagai hubungan kemitraan dengan Individu melalui proses kreatif yang ditujukan untuk memaksimalkan potensi personal dan profesional dirinya, sedangkan Mentoring adalah kegiatan seorang ahli yang memberikan hal-hal bijak dan membimbing berdasarkan pengalaman sendiri. Penelitian terdahulu oleh Totok Suharto (2020) berjudul Model Pengembangan Kompetensi Widyaiswara bertujuan model pengembangan Kompetensi Widyaiswara sehingga menjadi lebih kompeten, profesional dan berintegritas dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis fenomenologis, model pengembangan ADDIE. Penelitian yang kedua oleh Ratnaningsih Hidayati (2018) Peran Widyaiswara dalam pengembangan kompetensi melalui e-Learning menuju asn 4.0, pengembangan kompetensi tersebut dapat pula dilakukan melalui pembelajaran Non Klasikal atau e-Learning.

Kajian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi terhadap peran Widyaiswara dalam pembelajaran Non Klasikal melalui e-Learning seorang widyaiswara dapat berperan sebagai tutor, penguji dan/atau coach. Penelitian yang ketiga tentang Strategi Pengembangan Kompetensi Widyaiswara melalui Knowledge Sharing oleh Pra Mundiarsih, menggunakan data sekunder study pustaka hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi widyaiswara dapat dikembangkan dengan tiga hal, yaitu pertama melalui pertemuan baik formal maupun informal, kedua melalui dukungan pimpinan dalam hal fasilitas ruangan dan

teknologi untuk berbagi pengetahuan serta membangun kepercayaan dan ketiga melalui penghargaan baik materi maupun non materi.

Tulisan ini didasari amanah Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), setiap pegawai ASN mendapatkan hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensinya, menindaklanjuti Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia nomor 10 tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS, bentuk jalur pengembangan kompetensi melalui Non Klasikal. Coaching dan mentoring merupakan salah satu bentuk pengembangan kompetensi ASN.

Amanah Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS), bahwa pengembangan kompetensi bagi setiap PNS dilakukan paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun, Untuk memenuhi tuntutan amanah di atas diperlukan Strategi Inovasi Layanan Baru melalui kegiatan Non Klasikal dengan Pengembangan Perkonsultansian, Coaching, Mentoring di BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. METODE PENELITIAN

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SCOPE Analysis yaitu analisis situasi yang mengambil pandangan 360 derajat; meliputi perspektif masa lalu, saat ini, dan masa depan dengan pemetaan sebagai berikut:

Tabel 1.
Pemetaan Scope Analysis Situasi

No	Uraian	Keterangan
1.	S-SITUASI	Kondisi yang memiliki dampak terhadap perencanaan terkait faktor-faktor lingkungan internal atau eksternal suatu organisasi
2.	C-CORE COMPETENSI	Kemampuan unik yang memberikan dasar untuk penyediaan dan penciptaan nilai tambah kepada pelanggan, sebagai keunggulan kompetitif
3.	O-OBSTACLES	Masalah potensial atau ancaman yang dapat membahayakan Implementasi kompetensi inti dan berdampak pada prospek di masa yang akan datang.
4.	P-PROSPEK	Peluang yang ada secara internal atau eksternal yang dapat meningkatkan keuntungan, diciptakan melalui peningkatan kompetensi inti sebagai solusi.
5.	E- EXPECTATIONS: FUTURE VIEW	Prediksi kondisi internal dan eksternal organisasi di masa akan datang yang akan mempengaruhi secara material, secara positif maupun negative.

Metode dan Analisis

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan kajian literatur, melalui pengalaman, observasi,

menggunakan data primer dan sekunder, menurut Sugiyono (2010:15).

Kajian literatur yang dipergunakan meliputi literatur terkait teori dan konsep, peraturan, data dan informasi, yang diolah oleh peneliti. Analisis yang akan dipakai dalam penelitian ini menggunakan analisis SCOPE yaitu: analisis cakupan, dengan pendekatan 360 derajat meliputi perspektif masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang dengan pemetaan sebagai berikut:

Tabel 2.
Pemetaan Scope Analysis Cakupan

A. SITUASIONAL	B. CORE COPETENSIES	C. OBSTCLES
1. Belum adanya layanan Perkonsultansian, Coaching dan Mentoring oleh Widyaiswara pada kegiatan Non Klasikal.	1. Tersedianya Widyaiswara Utama sebagai tenaga Konsultan.	1. Koordinasi dan kolaborasi dengan stake holder Internal maupun eksternal.
2. Belum Familiar nya layanan Perkonsultansian, Coaching dan Mentoring di luar kegiatan diklat di Provinsi Bangka Belitung.	2. Tersedianya tenaga widyaiswara yang telah memiliki sertifikat coach dan telah berpengalaman sebagai Coach.	
3. Belum adanya Mitra OPD maupun ASN untuk meningkatkan kinerja/kompetensi di luar kediklatan.	3. Tersedianya widyaiswara sebagai Mentor sesuai keahlian bidang teknisnya masing-masing.	
	5. Tersedianya jumlah ASN sebanyak 5.425 orang (Juni 2020).	
	6. Tersedianya jumlah OPD sebanyak 27 OPD.	

D. PROSPECT	E. EXPECTATIONS
1. Terlaksananya Pengembangan Layanan Perkonsultansian, Coaching dan Mentoring oleh Widyaiswara di BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui kegiatan Non Klasikal yang didukung oleh berbagai pihak.	1. Terwujudnya “Pengembangan Layanan Perkonsultansian, Coachig dan Mentoring oleh Widyaiswara melalui kegiatan Non Klasikal di BKPSDM Provinsi Bangka Belitung.
2. Terlaksananya peran widyaiswara sebagai Tim Konsultan, Coaching dan Mentoring pada kegiatan Non Klasikal.	2. Sebagai Inovasi layanan Baru di BKPSDM Provinsi Bangka Belitung.
3. Sebagai langkah awal untuk menuju <i>Corporate University</i> yang berorientasi pada <i>Human Capital</i> .	3. Meningkatkan kualitas dan kinerja individu/ASN maupun Organisasi.
	4. Sebagai mitra OPD/ASN untuk meningkatkan Kinerja.

C. KERANGKA TEORI

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah kegiatan dalam kurun waktu tertentu di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif <https://id.wikipedia.org/wiki/Strategi> diakses tanggal 25 Desember 2020.

Definisi lain strategi adalah proses untuk menentukan arah yang harus dituju oleh organisasi supaya dapat tercapai segala misinya (Morrissey, Wahyu Suprapti, 2021). Dalam penelitian ini konteks strategi yang dimaksud adalah sesuatu yang ingin dilakukan organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif, artinya organisasi melakukan inovasi dalam bentuk layanan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Perubahan lingkungan strategis secara tidak langsung akan mempengaruhi sudut pandang yang sering diistilahkan adalah paradigma, pergeseran paradigma menurut (Ancok, 2012:84-86) antara lain:

- a. Pergeseran pola pikir manajemen dari semula beranggapan bahwa lingkungan bisnis bersifat stabil dan bisa diprediksi menjadi lingkungan bisnis bersifat tidak menentu dan tidak bisa diprediksi.
- b. Bergeser dari fokus pada kondisi internal organisasi menuju ke fokus pada daya saing lingkungan.
- c. Berubah dari kesinambungan sebagai keunggulan kompetitif menuju inovasi yang terus menerus sebagai keunggulan kompetitif.

Inovasi menurut (LAN, 2014) Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kemanfaatan adalah sedangkan inovasi menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah semua bentuk Pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.

Pengertian inovasi menurut Rosabeth Moss Kanter (1996) inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia, menurut Amabile & Conti (1999) inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia, sedangkan menurut (Mckeown, 2008) inovasi adalah bentuk perubahan dari suatu hal baik yang bersifat incremental (sedikit demi sedikit) maupun perubahan yang radikal.

Adapun kriteria inovasi (Triwidodo utomo, 2014) sebagai berikut:

- a. Memiliki kompitibilitas dengan sistem di luar dirinya.
- b. Harus berkesinambungan dan dapat direplikasi.
- c. Mampu tidaknya inisiasi perubahan memberikan solusi.
- d. Ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi

perubahan.

- e. Ada tidaknya kebaruan dalam proses perubahan.

Sesuai dengan paradigma pelayanan publik kedepan bahwa bahwa kegiatan pelayanan semakin mudah dan semakin berkembang, diperlukan bentuk dan metode maupun strategi dalam pelayanan tersebut. Layanan perkonsultansian, Coaching dan Mentoring menjadi alternative bentuk layanan Non Klasikal yang dapat dimanfaatkan oleh OPD maupun ASN.

Adapun layanan baru yang akan dikembangkan adalah bentuk Layanan Konsultasi, Layanan Coaching dan Layanan Mentoring merupakan tindak lanjut dari amanah Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS dapat dilakukan melalui bentuk jalur pengembangan melalui pendidikan, Pelatihan klasikal dan pengembangan Non Klasikal seperti:

1. Coaching yaitu: Pembimbingan Peningkatan kinerja melalui pembekalan kemampuan memecahkan permasalahan dengan mengoptimalkan potensi diri.
2. Mentoring yaitu: Pembimbingan peningkatan kinerja melalui transfer pengetahuan, pengalaman dan keterampilan dari orang yang lebih berpengalaman pada bidang yang sama.
3. e-Learning yaitu: Pengembangan kompetensi PNS yang dilaksanakan dalam bentuk pelatihan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan pembelajaran dan peningkatan kinerja.
4. Pelatihan jarak jauh yaitu: proses pembelajaran secara terstruktur dengan dipandu oleh penyelenggara pelatihan secara jarak jauh.
5. Detasering (*secondment*) yaitu: Penugasan/penempatan PNS pada suatu tempat untuk jangka waktu tertentu.

6. Pembelajaran alam terbuka (*outbound*) yaitu: Pembelajaran melalui yang diarahkan agar PNS mampu:
 - a. Menunjukkan potensi dalam membangun semangat kebersamaan, memaknai kebajikan dan keberhasilan bagi diri dan orang lain.
 - b. Memaknai pentingnya peran kerja sama, sinergi, dan keberhasilan bersama.
7. Patok banding (*benchmarking*) yaitu: kegiatan untuk mengembangkan kompetensi dengan cara membandingkan dan mengukur suatu kegiatan organisasi lain yang mempunyai karakteristik sejenis.
8. Pertukaran PNS dengan pegawai swasta/badan usaha milik Negara/badan usaha milik daerah yaitu: kesempatan kepada PNS untuk mendudukijabatan tertentu di sektor swasta sesuai dengan persyaratan kompetensi.
9. Belajar mandiri (*self development*) yaitu: upaya individu PNS untuk mengembangkan kompetensinya melalui proses secara mandiri dengan memanfaatkan sumber pembelajaran yang tersedia.
10. Komunitas belajar/ *community practices/ networking* yaitu: Suatu perkumpulan orang PNS yang memiliki tujuan saling menguntungkan untuk berbagi pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku PNS sehingga mendorong terjadinya proses pembelajaran.
11. Magang/praktik kerja yaitu: Proses pembelajaran untuk memperoleh dan menguasai keterampilan dengan melibatkan diri dalam proses pekerjaan tanpa atau dengan petunjuk orang yang sudah terampil dalam pekerjaan itu (*Learning by doing*) tempat magang adalah unit yang memiliki tugas dan fungsi yang relevan dengan bidang tugas PNS

praktik kerja/Magang.

Konversi Coaching dan mentoring (nasional) 1 (satu) kali kegiatan Coaching setara dengan 2 (dua) JP (jam Pelajaran). Perkonsultansian adalah servis yang diberikan oleh seseorang atau orang-orang yang independen dan yang berkualifikasi dalam hal mengidentifikasi problem-problem yang berhubungan dengan kebijaksanaan organisasi, prosedur, serta metode, merekomendasikan tindakan-tindakan yang tepat dan membantu mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut.

Konsultansi servis yang memberikan pengetahuan profesional dan keterampilan-keterampilan yang relevan bagi problem-problem yang relevan.

Konsultansi diperlukan (Renville,1997 & Douglas, 2000) untuk membantu sementara atau secara berkala, memberikan gagasan & memulai perubahan, mengidentifikasi dan memecahkan masalah intern, menganalisis dan bertahan dalam masa krisis.

Konsultan mendiagnosa kebutuhan organisasiatau individu dan menawarkan solusinya berdasarkan keahlian khusus mereka untuk memperbaiki masalah solusi yang sering mereka terapkan untuk klien lainnya.

Fungsi Konsultan adalah membantu mengidentifikasi permasalahan kinerja organisasi, individu, mengusulkan program dapat berupa training/non training yang tepat bagi para organisasi/karyawan guna mengatasi permasalahan kinerja dan melakukan pendampingan.

1. Ada beberapa karakteristik konsultan antara lain:
 - a. Mampu bekerja dalam tim.
 - b. *Multi tasking*, konsultan di tuntut untuk menyelesaikan berbagai *Assignment* secara simultan.
 - c. Berpikir kreatif, *outsite the box* dan menguasai software aplikasi.
 - d. Mampu mengembangkan diri, rajin

- membaca buku, membuat jurnal, menghadiri seminar/workshop dan selalu mengikuti perkembangan terbaru.
2. Model proses konsultasi (Tilles,196, Argyris,196, Schein,1969) sebagai berikut:
 - a. *The Purchase Model*: Lembaga membayar *expert* atau sekelompok orang melakukan sesuatu untuk perusahaan (contoh: Survey konsumen oleh konsultan, evaluasi organisasi, dan lain-lain).
 - b. *The Doctor - Patient Model*: Konsultan diminta datang kedalam organisasi menganalisis “permasalahan” dan meminta rekomendasi perbaikan.
 - c. *The Inclusive Model*: Pemberdayaan “konsultan” internal untuk mengidentifikasi dan mengusulkan seperangkat “*treatment*” untuk perbaikandan efisiensi organisasi.
 3. Jenis Konsultan
 - a. *Resource Consultant*, mendiagnosis kebutuhan secara tepat untuk menemukan solusi permasalahan.
 - b. Konsultan Proses *Process Consultant*, membantu klien untuk melakukan perubahan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh klient memberikan pemahaman tentang pendekatan yang harus dilakukan, metode atau teknik yang digunakan.
 4. Peran Konsultan
 - a. *Pitcing*, menjual dan menawarkan jasa kegiatan berupa penyiapan dokumen dan meriset klien yang prospektif, menulis proposal, atau melakukan presentasi (*sales pitch*).
 - b. *Research*, menjalankan riset terhadap klien dan industri terkait dengan menggunakan sumber daya internal maupun sumber-sumber luar,
 - c. Analisis, melakukan analisis dari data yang telah diperoleh dan model yang telah disusun, membantu menyusun rekomendasi yang diperlukan.
 - d. *Reporting* menyiapkan presentasi final (biasa disebut “deck”) dalam membantu klien menunjukan temuan serta rekomendasi yang telah dibuat.
 - e. Implementasi, berperan sebagai project manager.
 - f. Administrasi, bekerja dalam tim riset internal perusahaan ketika tidak sedang terlibat dalam project, mengisi form untuk *time tracking dan expense reports*, menulis publikasi atau hasil temuan dalam buku/jurnal.

Coaching merupakan bentuk kemitraan yang diarahkan untuk pencapaian tujuan yang ingin dicapai melibatkan proses kreatif, seseorang diajak untuk berpikir, menemukan ide-ide dan membuat strategi sebagai dasar membangun potensi dan kekuatan yang dimilikinya, dilakukan melalui teknik mendengarkan, bertanya dan menggali, Menjadi Coach itu tidak hanya mengembangkan orang lain tetapi juga mengembangkan diri sendiri (Prasetyo).

Coach adalah orang mempertahankan, agar anda bertanggung jawab untuk hidup anda, dan memastikan hidup kita benar-benar sesuai potensi yang anda miliki.

Coach menginspirasi klien untuk bergerak ke arah mana pun untuk membuat perbedaan yang sangat nyata untuk mempercepat pilihan pengembangan karir dan kehidupan.

International Coach Federation (ICF) mendefinisikan Coaching adalah hubungan kemitraan dengan individu melalui proses kreatif yang ditujukan untuk memaksimalkan potensi personal dan profesional dirinya.”

Coach menggunakan alat dan proses untuk membantu klien untuk menghasilkan solusi mereka sendiri dan kemudian mendorong mereka bertanggung jawab untuk melakukan tindak lanjut.

Proses Coaching tidak termasuk menasehati atau konseling, dan berfokus pada kemampuan individu atau kelompok dalam menetapkan dan mencapai tujuan mereka sendiri. Kegiatan coaching fokus pada kegiatan:

- a. Memberikan tanggung jawab content, isi/substansi pada coachee.
- b. Berorientasi pada proses.
- c. Berorientasi pada solusi.
- d. Pengembangan diri secara sistemik
- e. Sarana *Educated Dialogue* tentang kebahagiaan, kesusahan, keberhasilan, kegagalan, kerja profesional.

Apa saja yang diharapkan dari proses Coaching sebagai berikut untuk:

- a. Peningkatan kinerja
- b. Perubahan perilaku.
- c. Memecahkan masalah yang membutuhkan eksplorasi.
- d. Mengidentifikasi peluang baru.
- e. Membuat strategi bersama.

Di bawah ini diuraikan manfaat dari proses Coaching sebagai berikut:

1. Mendapat kejelasan.
2. Memetakan situasi.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat.
4. Mengeksplorasi.
5. Mengetahui keinginan.
6. Menemukan ide atau pilihan.
7. Merencanakan tindakan/ melakukan Kreativitas.
8. Mengurangi resiko kegagalan.
9. Mengimplementasikan.
10. Monitoring dan Evaluasi.

Mentor adalah seorang ahli yang memberikan hal-hal bijak dan membimbing berdasarkan pengalaman sendiri. Untuk mempertegas di bawah ini dijelaskan perbedaan Coaching dan mentoring sebagai berikut:

Coaching:

- a. Hubungan umumnya memiliki batas waktu.
- b. Umumnya lebih terstruktur dan pertemuannya dilakukan secara teratur.
- c. Lebih bersipat jangka pendek, terkadang waktu dibatasi dan terfokus pada area pengembangan atau isu-isu spesifik.
- d. Coaching umumnya dilakukan tidak atas dasar bahwa coach perlu memiliki pengalaman langsung yang berhubungan dengan pekerjaan formal klien, kecuali coaching yang spesifik dan ketrampilan yang berfokus.
- e. Agenda difokuskan pada pencapaian tujuan langsung tertentu
- f. Coaching lebih berhubungan dengan pengembangan/masalah tertentu.

Sedangkan kegiatan Mentoring adalah:

- a. Hubungan yang berkelanjutan yang dapat bertahan untuk jangka waktu yang panjang.
- b. Bisa lebih informal dan pertemuan dapat berlangsung sewaktu-waktu sesuai kebutuhan atau pada saat mentee membutuhkan beberapa saran, bimbingan atau dukungan.
- c. Lebih jangka panjang dan mengambil pandangan yang lebih luas dari seseorang.
- d. Mentor biasanya lebih berpengalaman dan berkualitas dari mentee, orang senior dalam organisasi yang dapat menyampaikan pengetahuan dan pengalaman.
- e. Fokus pada karir dan pengembangan pribadi.
- f. Agenda diatur oleh mentee dan mentor memberikan dukungan dan bimbingan untuk mempersiapkan mereka untuk peran di masa depan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pemetaan dengan mempertimbangkan lingkungan strategis yang ada pada organisasi saat ini, dilakukan analisa melalui Analysis SCOPE, bahwa

dalam rangka meningkatkan kompetensi organisasi dan ASN antara lain dapat dilakukan melalui kegiatan Non Klasikal dengan Penyediaan layanan baru melalui “Pengembangan Layanan Perkonsultansian dan Mentoring oleh widyaiswara di BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.”

Kegiatan ini akan terlaksana secara maksimal tentunya dibutuhkan dukungan dari berbagai pihak yang saling menguatkan.

E. PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Tulisan ini jauh dari sempurna, penulis mencoba menyajikan informasi tentang strategi layanan baru melalui kegiatan Non klasikal dengan Penyediaan Layanan Pengembangan Perkonsultansian, Coaching dan Mentoring oleh Widyaiswara di BKPSDM Provinsi Bangka Belitung dengan harapan dapat menjadi mitra organisasi maupun ASN secara individu dalam rangka meningkatkan kinerja dan kompetensinya.

Saran

Studi ini perlu ditindak lanjuti dengan penelitian yang lebih komprehensif, agar dapat memperkuat pentingnya peran Konsultan, Coach dan Mentor dalam rangka meningkatkan kompetensi organisasi maupun ASN untuk mencapai kinerja yang lebih baik melalui kegiatan Non Klasikal dengan mengembangkan variabel-variabel yang lain.

DAFTAR PUSTKA

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen ASN.
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi ASN.
- Ancok, 2012, *Kepemimpinan dan Inovasi*, Jakarta, Airlangga.
- Suprapti, 2020. *Teknik Perkonsultansian Pelatihan Berjenjang Tingkat Tinggi*,
- Sugiono, 2010, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Wiranata, 2016, *Teknik dasar coaching*, Jakarta, PKP2A1, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Purwastuti, 2016. *Teknik Perkonsultansian*, Jakarta Lembaga Administrasi Negara.
- Utomo, 2017, *Inovasi Harga Mati*, Jakarta, PT. Raja Grafindo persada.
- Al Falag Arsendatama, 2018. *Profesional Coach Certification Program*, ACSTH, Coaching Indonesia.
- Pra Mundiarsih, 2018, *Strategi Pengembangan Kompetensi Widyaiswara Melalui Knowledge Sharing*.
- Hidayati, 2018 peran widyaiswara dalam pengembangan kompetensi melalui e-learning menuju asn 4.0.
- Suharto, 2020. *Model Pengembangan Kompetensi Widyaiswara*.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Strategi>, diakses tanggal 25 Desember 2020.
- https://www.brefigrup.co.uk/coaching_and_mentoring.html.

PERSEPSI PESERTA DIKLAT TERHADAP PEMBELAJARAN DENGAN METODE DISTANCE LEARNING PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR

PERCEPTION OF PARTICIPANTS ON LEARNING WITH DISTANCE LEARNING METHOD IN ADMINISTRATOR LEADERSHIP TRAINING

Desy Luciawaty

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran menggunakan metode *distance learning* pada pelatihan kepemimpinan administrator. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesener dengan google form, subjek penelitian ini adalah seluruh peserta diklat pelatihan kepemimpinan administrator yang berjumlah 40 orang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa persepsi peserta terhadap pelaksanaan diklat dengan pembelajaran menggunakan metode *distance learning* terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan, untuk kekurangan yang dirasakan peserta diklat untuk pelaksanaan diklat menggunakan metode ini terutama pada masalah koneksi jaringan internet yang kurang baik, sehingga menjadi hambatan pada saat diklat berlangsung ketika peserta berinteraksi dengan fasilitator. Selain itu, pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning* memiliki kelebihan, yaitu hal utama yang dirasakan peserta diklat, sebagian besar peserta diklat merasakan penggunaan model *distance learning* lebih fleksible, efektif dan efesien serta dapat dilakukan dimana saja, bisa dilakukan dengan menggunakan handphone, serta dengan melaksanakan diklat menggunakan metode *distance learning* dapat mengurangi penyebaran wabah penyakit.

Kata Kunci: *Distance learning*, pelatihan, peserta diklat

Abstract

The purpose of the research is to find out how the perception of training participants to learn using distance learning on training leadership administrator. In this study, the authors used qualitative research methods, and data collection was carried out using a survey using a google form, the subjects of this study were all 40 participants of administrator leadership training. This study concludes that the participant's perceptions of the implementation of education and training by using distance learning methods have several advantages and disadvantages, the difficulties experienced by training participants for the implementation of training using this method, especially the poor internet connection so that it becomes an obstacle during the training, occur when participants interact with the facilitator. Moreover, the implementation of training using the distance learning method has advantages, spesifically the main thing that is felt by the training participants, most of the training participants feel that the use of a distance learning model is more flexible, effective and efficient, and can be done anywhere, using mobile phones, as well as by carrying out training using distance learning methods can reduce the spread of disease outbreaks.

Keywords: Distance learning, training, training participant.

A. PENDAHULUAN

Menyingkapi situasi dan informasi terkait penyebaran covid 19 yang terus berkembang, sehingga pemerintah mengeluarkan aturan dan himbauan, yaitu dengan memberikan himbauan untuk menghentikan kegiatan-kegiatan yang dapat menyebabkan massa berkerumun.

Maka dari itu, BKPSDM provinsi Bangka Belitung sebagai penyelenggara diklat Pelatihan Kepemimpinan Administrator meninjau ulang kembali untuk pelaksanaan diklat secara on class, dimana antara fasilitator dan peserta diklat secara fisik berada dalam satu kelas yang sama dan dapat bertatap muka secara langsung. Namun pada masa pandemi covid 19 ini pelaksanaan diklat harus diselenggarakan dengan skenario di mana antara fasilitator dan peserta diklat secara fisik tidak berada dalam satu kelas yang sama atau pembelajaran di kelas guna mencegah penyebaran virus covid 19, sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Kepala LAN Nomor 10/K.1/HKM.02.3/2020 tentang Panduan Teknis Penyelenggaraan Pelatihan Dalam Masa Pandemi Coronavirus Disease (COVID-19), sehingga BKPSDM sebagai pelaksana diklat untuk pelaksanaan pelatihan kepemimpinan administrator ini dengan menggunakan metode *distance learning*. Pembelajaran diklat menggunakan model *distance learning* menjadi salah satu solusi untuk mencegah penyebaran covid 19. Untuk pelaksanaan pelatihan kepemimpinan administrator ini, BKPSDM sebagai pelaksana diklat menyediakan sistem LMS (*learning managemen system*) yang bernama SIM Diklat untuk pelaksanaan diklat tersebut, yang mana sistem ini menghubungkan antara fasilitator dengan peserta diklat pada saat diklat berlangsung, untuk pelaksanaan diklat sendiri dapat dilaksanakan baik secara *synchronus* maupun *Asynchronus*, untuk pelaksanaan diklat menggunakan *synchronus*, fasilitator menggunakan media *zoom meeting* untuk pelaksanaan tatap

muka serta diskusi kelompok. Sedangkan untuk penugasan lainnya bisa dilakukan secara *Asynchronus*, sehingga memang dalam pelaksanaan pembelajaran tidak ada terjadi pembelajaran di dalam kelas yang mana antara fasilitator dan peserta diklat secara fisik tidak bertemu langsung. Pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning* menjadi tantangan tersendiri bagi widyaiswara maupun peserta diklat, karena dengan kondisi antara peserta diklat dengan widyaiswara sebagai fasilitator tidak berada dalam satu tempat yang sama. Widyaiswara sebagai fasilitator mempunyai peran yang sangat penting dalam pelaksanaan diklat, menurut Purwastuti dikutip dalam jurnal (Triati, 2019) bahwa widyaiswara mempunyai peranan dalam meningkatkan kualitas serta kompetensi pegawai negeri sipil adapun perannya sebagai fasilitator, motivator, moderator, inovator, dinamisator, peneliti dan konsultan diklat. Oleh karena itu sebagai seorang widyaiswara harus mampu beradaptasi dengan kondisi pembelajaran pada masa pandemi, yang tidak dapat bertatap muka langsung dengan peserta diklat, di mana peserta diklat tidak berada dalam satu tempat yang sama dengan peserta diklat, begitu juga peserta diklat diklat, harus mampu menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Hal inilah menjadi suatu hal yang menarik bagi penulis untuk meneliti dan mengetahui bagaimana persepsi peserta terhadap pembelajaran menggunakan metode *distance learning*.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran menggunakan *distance learning* pada pelatihan kepemimpinan administrator. Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian tentang *distance learning* seperti yang dilakukan oleh (Amir et al., 2020) menyatakan bahwa tantangan *Distance learning* untuk faktor eksternal seperti koneksi internet yang tidak stabil, beban keuangan tambahan untuk kuota internet dan faktor internal seperti manajemen waktu dan kesulitan untuk fokus saat belajar

online dalam jangka waktu yang lebih lama, kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Almanar, 2020) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap prestasi belajar siswa seperti kemandirian pembelajar dan pembelajar kritis, keterampilan komputasi. Selain itu dampak negatif muncul karena konektivitas, kemampuan dasar berhitung serta komunikasi guru-murid dan perangkat yang kompatibel. Dilihat beberapa penelitian sebelumnya tentang *distance learning* yang melakukan penelitian terhadap mahasiswa di universitas, sekolah dan pelatihan pada guru, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap peserta diklat pelatihan kepemimpinan administrator yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Manfaat dari penelitian ini, sebagai bahan evaluasi baik bagi manajemen penyelenggara diklat, maupun bagi widyaiswara sendiri, sehingga penggunaan pembelajaran menggunakan metode *distance learning* untuk pelaksanaan diklat pada masa pandemi ini untuk para aparatur dapat berjalan lebih baik, sehingga untuk pembelajaran menggunakan *distance learning* selanjutnya dapat berjalan lancar dan lebih baik.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesener yang diberikan kepada peserta dengan menggunakan google form, subjek penelitian ini adalah seluruh peserta diklat pelatihan kepemimpinan administrator yang berjumlah 40 orang dan yang mengisi google form 33 orang, adapun pertanyaan yang diberikan kepada peserta diklat yaitu: 1. menurut bapak/ibu kesulitan apa yang dirasakan ketika berinteraksi dengan fasilitator pada saat menggunakan *zoom meeting* pada diklat PKA ini, 2. menurut

Bapak/Ibu kemudahan apa yang dirasakan pada saat berinteraksi dengan fasilitator pada saat menggunakan *zoom meeting*, pertanyaan 3. Berapa jam waktu yang ideal untuk pelaksanaan diklat menggunakan *zoom meeting* dalam satu hari. Pertanyaan ini diberikan kepada peserta diklat untuk mengetahui persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran dengan metode *distance learning* pada pelatihan kepemimpinan administrator. Pembelajaran menggunakan metode *distance learning* merupakan pembelajaran yang mana antara widyaiswara sebagai fasilitator dan peserta diklat tidak berada dalam satu tempat yang sama. Menurut pendapat (Rijali, 2019) mengemukakan analisis data pada kualitatif meliputi mengumpulkan data, mereduksi data dan mengkategorikannya, mendisplay data serta menyimpulkannya. Pada penelitian ini, metode analisis data yang dilakukan, pertama mengumpulkan data yang didapat dari hasil kuesener melalui google form atas jawaban peserta, kemudian mereduksi data dan kategori data dalam hal memilih data mana saja yang relevan untuk dipakai, setelah itu mendisplay data yaitu berupa merancang deretan dan kolom sebuah metrik data kualitatif dan menentukan jenis data yang akan dimasukkan selanjutnya menarik kesimpulan.

C. KERANGKA TEORI

Persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran berkaitan dengan apa yang dirasakan peserta diklat terhadap pembelajaran yang menggunakan metode *distance learning* yang dilakukannya pada saat pembelajaran dengan fasilitator. Beberapa pendapat tentang persepsi seperti yang dikemukakan oleh (Wahyuni, 2020) persepsi merupakan tanggapan seseorang mengenai suatu hal baik berupa gambaran, pandangan dan anggapannya terhadap suatu objek. Selanjutnya (Ridwan, 2017) mengemukakan persepsi berkaitan dengan cara seseorang atau kelompok yang dalam

mendapatkan pengetahuan tentang objek atau kejadian pada saat tertentu sehingga memiliki sudut pandang yang berbeda, kemudian menurut pendapat (Nugraha, 2012) persepsi merupakan kecenderungan seseorang terhadap sesuatu dalam ranah relatif, artinya persepsi individu terhadap sesuatu akan berbeda-beda berdasarkan persepsi dari masing-masing orang. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas tentang persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan tanggapan individu atau kelompok terhadap suatu kejadian, baik dari hasil belajar atau pengalaman yang dialaminya yang mempunyai sudut pandang yang berbeda. Sehingga persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran menggunakan metode *distance learning* yaitu peserta diklat dapat mengungkapkan sudut pandang serta pengalaman yang dirasakan peserta terhadap pembelajaran menggunakan metode *distance learning* selama mengikuti pelatihan kepemimpinan administrasi.

Kemudian pengertian dari pembelajaran menggunakan metode *distance learning*, beberapa pendapat mengemukakan pengertian tentang *distance learning*, seperti yang dikemukakan oleh (Amani Mubarak Al-Khatir Al-Arimia, 2014) mengemukakan *distance learning* merupakan Pembelajaran jarak jauh atau pendidikan jarak jauh yang mana model pembelajarannya berfokus pada pedagogi/andragogy, teknologi, dan desain sistem intruksional yang secara efektif dalam menyampaikan pendidikan kepada guru dan siswa sehingga dapat berkomunikasi secara *asynchronus* dan *synchronus*. Selanjutnya (Suyanto & Jihad, 2011) mengemukakan *distance learning* yaitu bidang pendidikan yang berfokus pada pengajaran dan teknologi, yang mana instruksi desain sistemnya bertujuan untuk memberikan pendidikan kepada siswa yang secara fisik tidak bertemu dengan sesama siswa lain ataupun guru, melainkan bertemu melalui situs

yang telah diprogram. Dari pendapat tersebut tentang pengertian *distance learning* dapat disimpulkan bahwa *distance learning* merupakan model pembelajaran jarak jauh yang mana antara fasilitator dan peserta diklat yang secara fisik tidak bertemu secara langsung namun dihubungkan oleh suatu sistem manajemen pembelajaran. Pada pelatihan kepemimpinan administrator ini, antara fasilitator dan peserta dihubungkan dengan LMS (*Learning manajemen system*) yang bernama SimDiklat, sehingga antara peserta diklat dengan fasilitator pada saat pembelajaran berlangsung dapat terhubung dan dapat terpantau dengan baik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada peserta diklat pelatihan kepemimpinan administrator diperoleh hasil jawaban sebagai berikut, dengan mengajukan beberapa pertanyaan, pertanyaan nomor 1 Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang kesulitan yang dirasakan ketika berinteraksi dengan fasilitator pada saat menggunakan zoom meeting pada diklat PKA ini, dari hasil pertanyaan tersebut, diperoleh jawaban dari peserta diklat dengan hasil sebagai berikut: untuk jawaban pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 1, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.
Data Hasil Jawaban Peserta tentang Kesulitan pada Saat Berinteraksi dengan Fasilitator.

No	Jawaban Peserta Diklat Pelatihan Kepemimpinan Administrator	Presentase Capaian
1	Masalah jaringan internet	79 %
2	Masalah keterbatasan waktu	9 %
3	Transfer ilmu kurang terserap dengan baik	6 %
4	Tidak ada masalah	6 %
	Jumlah	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian.

Dari hasil jawaban peserta dapat dilihat bahwa masalah atau kesulitan utama yang dirasakan peserta diklat ketika berinteraksi dengan fasilitator pada saat menggunakan zoom meeting, didapat hasil persepsi peserta mengenai kesulitan peserta ketika berinteraksi dengan peserta, 79% atau 26 orang peserta mengalami masalah dengan jaringan internet yang membuat peserta kesulitan ketika berinteraksi dengan fasilitator sehingga terganggu dan terputus pada saat pembelajaran berlangsung dengan widyaiswara, selanjutnya 9% atau 3 orang peserta menyatakan kesulitan dalam masalah keterbatasan waktu, karena untuk setiap memulai materi pembelajaran peserta harus melakukan absensi secara on line dengan waktu yang telah ditentukan, kemudian 6% atau 2 orang peserta menyatakan transfer ilmu kurang terserap dengan baik dengan menggunakan media zoom meeting ketika berinteraksi dengan widyaisawara atau fasiltator dengan menggunakan metode pembelajaran secara *distance learning* dan 6% atau 2 orang peserta menyatakan tidak mengalami permasalahan untuk penggunaan metode pembelajaran secara *distance learning*, dapat juga kita gambarkan sebagai berikut dengan menggunakan diagram:



Diagram 1.
Hasil Persepsi Peserta tentang kesulitan berinteraksi dengan fasilitator.

dapat disimpulkan bahwa masalah jaringan internet menjadi masalah utama pada saat berinteraksi dengan fasilitator, Seperti yang dikemukakan oleh (Hadisi & Muna, 2015) ketersediaan fasilitas internet merupakan hal utama dalam pembelajaran e-learning yang berkaitan dengan masalah tersedianya listrik, telepon, ataupun komputer. Sehingga diharapkan perlunya persiapan sarana dan prasarana yang lebih baik untuk pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning*.

Kemudian untuk pertanyaan nomor 2, Bagaimana persepsi Bapak/ibu terhadap kemudahan yang dirasakan pada saat berinteraksi dengan fasilitator pada saat menggunakan zoom meeting, dari pertanyaan tersebut, diperoleh jawaban dari peserta sebagai berikut, dapat dilihat pada Tabel 2, dibawah ini:

Tabel 2.
Data Hasil Jawaban Peserta tentang persepsi kemudahan pada saat Berinteraksi dengan Fasilitator

No	Jawaban Peserta Diklat Pelatihan Kepemimpinan Administrator	Presentase Capaian
1	Lebih efektif, efesien, fleksibel dan bisa dimana saja	33,3 %
2	Kemudahan dalam berinteraksi dengan fasilitator	27,3 %
3	Petunjuk pelaksanaan dan panitia cukup informative	18,2 %
4	Kemudahan dalam diskusi pendek dan tugas mandiri	9 %
5	Mengurangi penyebaran penyakit	6,1 %
6	Tidak mudah karena virtual	6,1 %
Jumlah		100 %

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian.

Dari hasil jawaban peserta diklat dapat dilihat bahwa untuk persepsi tentang kemudahan dalam berinteraksi dengan widyaiswara pada saat pelaksanaan diklat dengan menggunakan *zoom meeting*,

peserta diklat merasakan beberapa kemudahan yang didapatkan pada saat pembelajaran diklat berlangsung, dengan rincian sebagai berikut: 33,3% atau 11 orang menyatakan pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran *distance learning* dengan menggunakan *zoom meeting* pada saat pembelajaran berlangsung, lebih efektif dan fleksibel karena bisa dilakukan di mana saja dan bisa dilakukan dengan menggunakan laptop maupun handphone, kemudian 27,3% atau 9 orang menyatakan adanya kemudahan yang didapatkan ketika berinteraksi dengan fasilitator dalam artian tidak ada kesulitan ketika berinteraksi dengan fasilitator pada saat pembelajaran berlangsung, selanjutnya 18,2% atau 6 orang menyatakan bahwa petunjuk pelaksanaan dan panitia cukup informatif, kemudian 9% atau 3 orang menyatakan kemudahan dalam melakukan diskusi pendek maupun tugas mandiri ketika pembelajaran berlangsung, dan 6,1% atau 2 orang menyatakan bahwa pembelajaran dengan metode *distance learning* dapat mengurangi penyebaran penyakit dan 6,1% atau 2 orang menyatakan kesulitan dengan pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning*, sehingga dapat kita gambarkan sebagai berikut dengan menggunakan diagram di bawah ini:

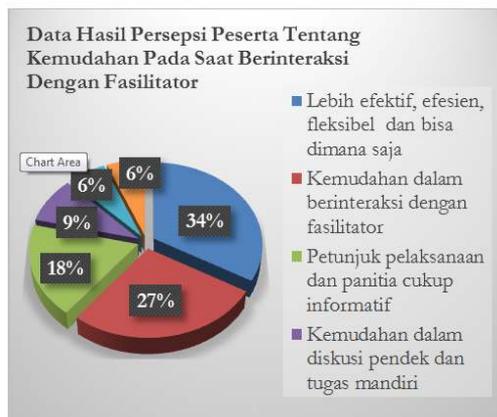


Diagram 2.
Hasil Persepsi Peserta tentang kemudahan berinteraksi dengan fasilitator.

Dari hasil jawaban peserta diklat pelatihan kepemimpinan administrator dapat disimpulkan bahwa persepsi peserta diklat terhadap kemudahan dalam pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning*, yaitu lebih efisien, efektif dan lebih fleksible, yang mana dalam pelaksanaan diklat menggunakan metode *distance learning* dapat dilakukan dimana saja, baik menggunakan laptop maupun handphone. Seperti dikemukakan oleh (Hartanto, 2016) *e-learning* dapat diakses setiap saat, fleksibilitas tempat dan waktu, efektifitas pembelajaran pengajaran, belajar mandiri dan fleksibelitas *speed e-learning*. Kemudian seperti yang dikemukakan oleh (Zainuddin, 2017) tantangan pembelajaran online di tengah pandemi virus corona antara lain: ada beberapa dosen kurang penguasaan dalam penggunaan media pembelajaran online, dosen dan mahasiswa kesulitan dengan sinyal jaringan internet di lokasi tinggal masing-masing, penggunaan kuota internet lebih banyak dari sebelumnya pada pembelajaran online ini.

Selanjutnya pertanyaan nomor 3, tentang berapa lama waktu ideal untuk penggunaan *zoom meeting* dalam satu hari, dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.

Data hasil jawaban persepsi peserta tentang jam ideal tatap muka menggunakan *zoom meeting*

No	Jawaban peserta diklat Pelatihan Kepemimpinan Administrator	Presentase
1	lebih dari 4 jam	9,1 %
2	4 jam	21,2 %
3	3 jam	30,3 %
4	2 jam	30,3 %
5	1 jam	9,1 %
Jumlah		100 %

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian.

Dari hasil jawaban persepsi peserta diklat untuk pertanyaan ketiga, tentang jam ideal untuk pembelajaran menggunakan *zoom*

meeting dalam satu hari pertemuan, sebagai berikut: 9,1% atau 3 orang menyatakan pembelajaran menggunakan metode distance learning dengan menggunakan zoom meeting untuk satu kali pertemuan boleh dilakukan lebih dari 4 jam, kemudian 21,2% atau 7 orang menyatakan cukup 4 jam saja untuk satu kali pertemuan, selanjutnya 30,3% menyatakan antara 2 – 3 jam saja untuk satu kali pertemuan untuk berinteraksi dalam pembelajaran dengan fasilitator, kemudian 9,1% atau 3 orang menyatakan cukup 1 jam saja untuk satu kali pertemuan menggunakan zoom meeting, dari hasil tersebut dapat kita gambarkan dengan diagram berikut:

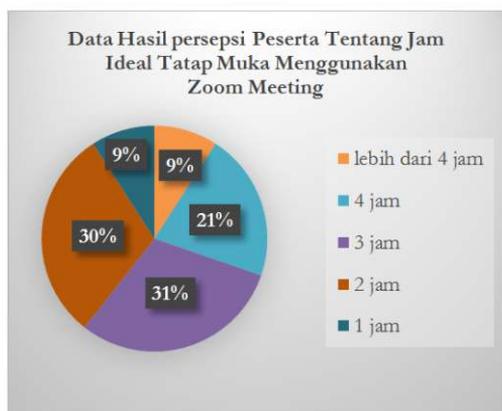


Diagram 3.
Hasil Persepsi Peserta tentang Jam Ideal

Dilihat dari diagram data hasil jawaban peserta tentang jam ideal tatap muka menggunakan zoom meeting, 30,3% responden menyatakan waktu penggunaan zoom 2 jam, selanjutnya 30,3% responden menyatakan waktu penggunaan zoom 3 jam, kemudian 21,2% responden menyatakan waktu ideal penggunaan zoom 4 jam, kemudian 9,1% responden menyatakan waktu penggunaan zoom 1 jam dan 9,1% responden menyatakan waktu penggunaan zoom lebih dari 4 jam. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan persepsi peserta diklat terhadap penggunaan lama waktu penggunaan *zoom meeting*, bahwa 60,6% peserta menyatakan

penggunaan waktu zoom meeting pada diklat antara 2 sampai 3 jam saja.

E. PENUTUP

Dari hasil penelitian persepsi peserta diklat terhadap pembelajaran dengan metode distance learning pada pelatihan kepemimpinan administrator dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi peserta terhadap pelaksanaan diklat dengan pembelajaran menggunakan metode *distance learning* terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan, di mana persepsi peserta diklat terhadap kekurangan dalam pelaksanaan diklat menggunakan metode ini, terutama pada masalah koneksi jaringan internet yang kurang baik, sehingga menjadi hambatan pada saat diklat berlangsung ketika peserta berinteraksi dengan fasilitator, selain itu pelaksanaan diklat menggunakan metode distance learning memiliki kelebihan, persepsi yang dirasakan peserta diklat terhadap pelaksanaan diklat menggunakan metode ini yaitu kemudahan yang dirasakan pada saat berinteraksi dengan fasilitator, yaitu sebagian besar peserta diklat merasakan pembelajaran diklat menggunakan model *distance learning* lebih fleksible, efektif dan efisien serta dapat dilakukan dimana saja, bisa dilakukan dengan menggunakan handphone, serta dengan melaksanakan diklat menggunakan metode distance learning mengurangi penyebaran wabah penyakit.

Adapun saran untuk penelitian ini, perlunya perbaikan sarana dan prasarana terutama masalah koneksi jaringan internet, dan perlu pengaturan waktu yang lebih baik lagi pada saat pelaksanaan diklat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almanar, M. A. (2020). The shifting of face to face learning to distance learning during the pandemic covid-19. *Globish (An English-Indonesian Journal for English, Education and Culture)*, 21(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1155/2010/706872>
- Amani Mubarak Al-Khatir Al-Arimia. (2014). Distance Learning. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 152, 152, 82–88.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.159>
- Amir, L. R., Tanti, I., Maharani, D. A., Wimardhani, Y. S., Julia, V., Sulijaya, B., & Puspitawati, R. (2020). Student perspective of classroom and distance learning during COVID-19 pandemic in the undergraduate dental study program Universitas Indonesia. *BMC Medical Education*, 20(1), 1–8.
<https://doi.org/10.1186/s12909-020-02312-0>
- Hadisi, L., & Muna, W. (2015). PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENCIPTAKAN MODEL INOVASI PEMBELAJARAN (E-LEARNING). *Jurnal Al-Ta'dib*, 8(1), 117–140.
- Hartanto, W. (2016). Penggunaan E-Learning sebagai Media Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(1), 1–18.
- Nugraha, U. (2012). Hubungan Persepsi, Sikap Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Pada Mahasiswa Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan Universitas Jambi. *Jurnal Cerdas Sifa*, 66(3), 37–39.
- Ridwan, T. P. Y. (2017). *Proses persepsi diri mahasiswi dalam berbusana muslimah*. 41(2).
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81.
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Suyanto, & Jihad, A. (2011). *Menjadi Guru Profesioal: Strategi Meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas*. Erlangga.
- Triati, E. (2019). Optimalisasi Peran Widyaiswara dalam Pelaksanaan Pendidikan, Pengajaran, dan Pelatihan. *Quantum: Jurnal Ilmiah Kesejahteraan Sosial*, 14(1), 42–50.
- Wahyuni, D. (2020). Persepsi mahasiswa pendidikan sosiologi terhadap pembelajaran daring di universitas muhammadiyah makasar. *Universitas Muhammadiyah Makasar*, 8(5), 55.
- Zainuddin, M. R. (2017). ONLINE LEARNING CHALLENGES IN CENTRAL PANDEMIC VIRUS CORONA IN STAI MUHAMMADIYAH TULUNGAGUNG. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.

EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN E-LEARNING DALAM PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVALUATION OF E-LEARNING SERVICE FOR SUPERVISORY LEADERSHIP TRAINING

Atpriatna Utama

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelayanan widyaiswara sebagai fasilitator Pembelajaran pelatihan kepemimpinan Pengawas. Kegiatan pembelajaran dilakukan pada saat pandemi covid-19 tentunya tetap berjalan dengan baik dan memuaskan peserta. Pelayanan pelatihan sama seperti pelayanan jasa lainnya. Tentunya kepuasan peserta akan berbeda dengan metode kalsikal tatap muka di kelas, dan diketahui ada perbedaan signifikan antara harapan dan kinerja, fasilitator tidak mampu memberikan kepuasan pelayanan dalam metode e-Learning, dalam Kuadran kartesius atribut atribut terletak pada prioritas berlebihan dan prioritas rendah. Maka perlu widyaiswara sebagai fasilitator pembelajaran melakukan strategi perubahan pada komponen *tangible, reliability, responsiveness, Assurance dan Emphaty* untuk mengakomidir harapan dan kepuasan dari peserta. Penelitian ini dengan penekatan deskriptif kuantitatif dengan alat analisa SPSS, data primer diperoleh dari kusioner skala likert dengan type pertanyaan positif question. Dengan menggunakan media google form.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis Kinerja dan Kepentingan , e-Learning, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

Abstract

This study was to determine the satisfaction of Widyaiswara's service as a facilitator of learning for supervisory leadership training. Learning activities carried out at the time of the Covid-19 epidemic, of course, continue to run well and satisfy the participants. Training services are the same as other services. Of course, participant satisfaction will be different from the face-to-face calcical method in class, and it is known that there is a significant difference between expectations and performance, the facilitator is not able to provide service satisfaction in the e-Learning method, in the Cartesian square the attributes of attributes lie in excessive priority and low priority. So it is necessary for widyaiswara as a learning facilitator to carry out a change strategy in the components of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to accommodate the expectations and satisfaction of the participants. This study used a quantitative descriptive approach with the SPSS analysis tool. Primary data were obtained from a Likert scale questionnaire with a positive type of question. By using google form media.

Keywords : *Service Quality, Importance and Performance Analysis, e-Learning, Supervisory Leadership Training.*

A. PENDAHULUAN

Tuntutan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negera (ASN) semakin meningkat, sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik menuju lebih optimal atau yang dikenal dengan *excellent service*. Kompetensi yang handal dan profesional tentunya akan memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang sebagai leading sektor sudah mengambil langkah strategis pengembangan kompetensi dari level calon pegawai hingga pemimpin tinggi. Level kepemimpinan birokrasi dari level Kepemimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas dan pelaksana tentunya ditetapkan sesuai kompetensi yang dibutuhkan yang relevan dengan era saat ini. Sebagai jabatan *frontline* dalam pelayanan administrasi, kompetensi jabatan administrator memiliki kompetensi manajemen kinerja dan jabatan pengawas kompetensi melayani. Jabatan yang secara langsung berhadapan dengan publik memberikan *feedback* pelayanan secara langsung pula.

Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian bahwa pelayanan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai aturan bagi warga negara yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga aspek pelayanan publik untuk membangun kompetensi sumber daya manusia daerah dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bangka Belitung (BKPSDMD), dalam hal ini bisa disebutkan sebagai lembaga jasa layanan pengembangan kompetensi aparatur.

Widyaiswara sebagai satu di antara fungsi fungsi layanan pengembangan pendidikan dan pelatihan menjadi garda depan sebagai tenaga kediklatan *transfer knowledge*, dan mampu memberikan pelayan yang optimal. Layanan yang

diberikan widyaiswara dalam lingkup kediklatan meliputi kepribadian, sosial, pengelolaan pembelajaran dan substantif bidang kelimuan. Tuntutan kompetensi seperti di atas karena widyaiswara dihadapkan pada kegiatan mendidik, melatih, mengajar dan melatih (Permenpan, 2009, 2014).

Amanat ASN sebagai pelayanan publik dalam pasal 10 dan pasal 11 sebagai pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Widyaiswara yang profesional dalam pelayanan berarti mampu melaksanakan layanan sesuai dengan aturan protokol dalam pelaksanaan jasa mendidik, melatih dan mengajar. Pelayanan pendidikan yang diberikan kepada konsumen yaitu peserta pelatihan bukan diukur dari output berupa sertifikat kelulusan namun juga kebermanfaatan pengetahuan dan ketrampilan di organisasi peserta. Peserta pelatihan kepemimpinan pengawas kabupaten Bangka Barat menyadari bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilakukan saat ini untuk meningkatkan kompetensi melayani. Ada banyak harapan peserta dalam proses pembelajaran yang dilakukan, harapan memperoleh pengetahuan, harapan bisa membuka cakrawala keilmuan dan harapan adanya bekal *role project* yang bisa diadaptasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dan tentunya harapan yang terwujud akan memberikan kepuasan bagi peserta pelatihan kepemimpinan pengawas.

Namun semenjak Covid-19 yang menimbulkan pandemi pola pendidikan pelatihan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia bermetamorfosis menjadi pola pendidikan *e-Learning*, proses pembelajaran yang biasa dilakukan tatap muka kelas menjadi kelas virtual mengandalkan teknologi komputer dan internet, peserta dapat melakukan pembelajaran dari mana pun manfaat *e-Learning* meliputi peserta, pengajaran dan institusi (Purwandani, 2017). Strategi pembelajaran

semacam ini meskipun memberikan manfaat, efisien dan fleksibel yang tinggi namun memiliki kerentangan terhadap peserta yang mana akan bermuara pada faktor kepuasan peserta, tentunya ada kesenjangan harapan dan tindakan terutama kehandalan penggunaan sistem *e-Learning*, respon dan empaty terhadap kesulitan peserta dalam proses pembelajaran virtual (Irawati & Jonatan, 2020). Observasi dari pembelajaran materi pelatihan kepemimpinan pengawas secara virtual telah ditemukan fakta lapangan bahwa peserta menghadapi kejenuhan disebabkan interaksi tatap muka dilakukan dengan zoom meeting lima jam sehari.

Perkembangan teknologi dewasa ini memberi dampak pelayanan, disrupsi layanan menggiring pada inovasi layanan yang lebih murah, efektif dan efisien, seperti dikatakan permenpan bahwa pemerintah melakukan inovasi dengan teknologi informasi guna mendukung pelayanan publik untuk menuju pelayanan prima diberbagai aspek pelayanan publik termasuk aparatur negara itu sendiri (Rosa, 2021).

Bagaimana layanan e-Learning pada aspek pengembangan kompetensi pemerintah sungguh menarik dan dipandang urgen saat ini namun merujuk penelitian dari (Rahman, Amarullah, & Hidayah, 2020) bahwa kualitas e-Learning harus ditingkatkan sehingga perlu untuk melengkapi pembelajaran yang bersifat tatap muka. Yang perlu dilakukan seperti sistem, fasilitator pembelajaran, waktu dan adaptasi pembelajaran klasik.

Yang menarik adalah sejauh mana harapan peserta terhadap kepuasan yang akan mereka dapatkan dalam proses pembelajaran yang diberikan oleh widyaiswara sebagai fasilitator mendeliverikan pengetahuan dan ketrampilan kepada mereka. Seperti yang dikutip oleh (Purwandani, 2018) apresiasi kepuasan diklaim berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari sebuah nilai dari jasa

atau produk yang memenuhi kebutuhan dari konsumen.

Kepuasan publik seperti Pusalong seperti yang dikutip oleh (Damayanti et al., 2019) tingginya kualitas pelayanan menunjukkan semakin baik pemerintahan, tingginya kepercayaan masyarakat karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Kepuasan pengguna pada pelaksanaan *e-Learning* dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. (Lestariningsih, Artono, & Afandi, 2020; Pawirosumarto, 2016) Penelitian Bora, (2013) kepuasan pengguna juga terhadap sistem *e-Learning cloud*. Lebih lanjut (Darwi & Efrizon, 2019) menunjukkan bahwa sistem *e-Learning* yang dijalankan seperti faktor *conten, accurasy, format easy of use* juga *timeless* memberikan kepuasan kepada pengguna.

Penelitian terkait *service quality* pada dunia pendidikan, masih menguji kepuasan pada lingkup pendidikan formal akademis, riset oleh (Lukita et al., 2019) pada perguruan tinggi yang menganalisis kinerja dan kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil *servqual* pendidikan sangat baik dengan kinerja kualitas nilai rata rata 96.

Studi *servqual* juga dilakukan untuk memverifikasi apakah lembaga tersebut memenuhi harapan siswa di lembaga pendidikan teknis premium di India Selatan. “The results showed that their education was not in line with students' expectations. research shows. Perception score is lower than expectation score with tangibles having the highest gap score than others and the lowest reliability. Of course, it is necessary to improve the quality of services provided in order to gain a competitive advantage” (Suting, Lal, & Varaprasad, 2020).

Riset lain yang dilakukan oleh (Yulianto & Ginanjar, 2019) metode *servqual* dibutuhkan untuk mendapatkan

gambaran kepuasan dari pengguna atas pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Diklat yang dikembangkan oleh Balai Diklat Metrologi.

Dari situasi yang dijelaskan diatas maka permasalahan yaitu bagaimana kesenjangan pelayanan yang terjadi terhadap peserta, kesenjangan antara harapan dan presepsi dari peserta terhadap proses pembelajaran yang dilakukan oleh widyaiswara sebagai fasilitator.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan fasilitator terhadap peserta pelatihan kepemimpinan pengawas dengan menggunakan variabel evaluasi *servqual* dan penelitian ini juga untuk menilai harapan peserta terhadap suatu *treatment* yang telah direncanakan fasilitator dalam menjalani pembelajaran dengan menggunakan e-Learning sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang akan diperbaiki kualitasnya dan dapat direkomendasi selanjutnya.

B. METODE PENELITIAN

Metode dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan analisis *service quality* (*servqual*) dan analisis (*Importance Performance Analysis*) IPA dengan 4 Kuadran kartesius pada sumbu vertikal sebagai kualitas layanan yang “Y” diharapkan (*importance*) dan sumbu horizontal “X” sebagai kinerja (*performance*).

Seperti yang katakan (Hizam & Ahmed, 2019) bahwa kualitas layanan digambarkan seperti “Evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap keunggulan layanan yang komprehensif” selain itu, *servqual* adalah mendalilkan ukuran utama kualitas layanan dengan banyak elemen yang menunjukkan kepercayaan pelanggan, kepedulian pelanggan, estetika peralatan layanan, dan kasih sayang.

Menurut Parasuraman yang dikutip dari (Fauzi & Nasution, 2019) *servqual* model yang dapat mengetahui kualitas pelayanan, yang dirumuskan;

“*Servqual = Expectations – Perceptions*”.
servqual menurut Parasuraman terbagi 5 faktor *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.
 Pada tabel 1 ditunjukkan kualitas layanan dengan 5 faktor dengan indikator indikatornya.

Tabel 1. Dimensi *servqual*

	Faktor	Indikator
	Tangible	Simdiklat e-Learning Dapat Beroperasi Dengan Baik
		Simdiklat Bisa/Mudah Diakses Oleh Peserta
		Aplikasi Zoom Dapat Dilakukan Dengan Baik/Lancar
		Metode Dalam simdiklat e-Learning Dapat Digunakan Dengan Baik.
		Materi disindiklat e-Learning Dapat Diterima/Diunduh Oleh Peserta
Kualitas Layanan	Reliability	Widyaiswara Membantu Peserta Dalam Kesulitan
		Widyaiswara Menyampaikan Materi dengan Jelas.
		Widyaiswara Sering memberi Motivasi kepada Peserta
		Widyaiswara bersedia Menerima keluhan dari Peserta
		Widyaiswara memahami Kesulitan Peserta dalam Simdiklat e-Learning
	Responsiveness	Widyaiswara memberi kesempatan kepada Peserta untuk menyampaikan tanggapan (misal: bertanya, memberikomentar, saran)
		Widyaiswara merespon pertanyaan Peserta
		Widyaiswara Online di simdiklat e-Learning tepat waktu
		Widyaiswara memberikan waktu pelaksanaan Tugas yang Luas
		Widyaiswara memberikan kesempatan Peserta untuk bertanya.

Assurance	Widyaiswara handal dalam Menggunakan simdiklat e-Learning dan zoom
	Widyaiswara Mengusai materi yang diajarkan
	Widyaiswara mampu menjawab pertanyaan dari Peserta
	Widyaiswara dapat melaksanakan sesuai waktu selama proses Pembelajaran dan Zoom Meeting
Emphaty	Widyaiswara Memberikan kesempatan mengumpulkan ulang untuk test/ tugas.
	Peserta merasa nyaman menerima materi dan tugas dari Widyaiswara
	Widyaiswara memiliki kepribadian Berdedikasi , Sopan Santun dan Berbudi pekerti baik.
	Widyaiswara mengawasi dan memberikan kenyamanan bagi peserta
	Peserta merasa Ilmu yang diberikan oleh Widyaiswara sangat diperlukan dalam Kinerja organisasi.

Sumber data : Olahan Penulis.

Menurut (Fauzi & Nasution, 2019) IPA dipilih dapat menyajikan seluruh kelemahan dan kekuatan dari evaluasi layanan yang berdasarkan harapan dan persepsi konsumen. Data primer diperoleh dari kuisisioner pada semua peserta pelatihan kepemimpinan pengawas, kuisisioner menggunakan skala likert 1-5 erhadap skor pertanyaan positif.

Penelitian ini dilakukan terhadap peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berkerjasama dengan BKPSDMD Kabupaten Bangka Barat. Peserta itu sendiri berjumlah 40 orang yang berasal dari instansi pemerintahan Kabupaten Bangka Barat.

Pelatihan kepimpinan ini dilakukan secara online dengan menggunakan sarana e-learning, yang mana sistim e-learning tersebut dimiliki pemerintahan Provinsi Bangka Belitung dalam hal ini BKPSDMD

Provinsi Kepulauan Bangka Beitung. Koresponden penelitian ini berjumlah 38 orang yang merupakan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Pengumpulan data dengan menggunakan *google form* yang dikirimkan ke koresponden melalui link *WhatsApp*. Jadi proses pengisian pertanyaan kuisisioner bisa menggunakan sarana *smartphone* atau komputer/laptop. Selanjutnya data dari korespoden diuji dengan Komparasi Mann Whitney dengan SPSS.

C. KERANGKA TEORI

Perkembangan pesat pendidikan diawali dengan munculnya e-Learning, pengembangan pendidikan dengan teknologi internet, perbaharuan pembelajaran dari sudut pandang konstruktivisme antara teknologi dan komunikasi. Mengenal e-Learning yang dikutip (Hadi Elyas, 2018; Kusmana, 2011) sebagai pembelajaran yang didukung teknologi menggunakan berbagai alat pengajaran dan pembelajaran seperti telepon, audio, video, telekonferensi, transmisi satelit website. Disebutkan juga *e-Learning* adalah penggunaan berbagai media elektronik dan teknologi informatika untuk belajar dan mengajar, secara online ataupun offline (Janelli, 2018). Menurut (Hanum, 2013) dalam jurnalnya mengatakan bahwa e-learning bentuk teknologi informasi dalam dunia pendidikan dengan bentuk dunia maya, untuk membuat perubahan proses pembelajaran ke dalam bentuk digital.

Kembali menurut (Kusmana, 2011) e-learning memiliki karakteristik;

1. Menggunakan teknologi elektronik, dimana proses komunikasi pembelajaran dilakukan dengan media telepon, website, tanpa adanya batasan.
2. Bahan ajar bersifat mandiri yang telah tersimpan didalam komputer jaringan, dan sewaktu waktu dapat diakses dengan mudah oleh pihak peserta dan pengajar.

3. Dapat memonitoring seluruh kurikulum, hasil kemajuan peserta, jadwal dan kegiatan pembelajaran.

Jasa layanan pelatihan harus bisa membangun image positif, menurut (Handriati, Sunaryo, & Helia, 2015) pelayanan dapat diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kecepatan, kemampuan, keramah-tamahan dengan yang ditunjukkan dengan berperilaku. Membangun kualitas jasa atau *service quality* oleh Parasuraman yang dikutip oleh (Purnama & Sailah, 2017) sebagai kualitas jasa sulit untuk di evaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas pelanggan diukur dengan membandingkan harapan dengan kenyataan, evaluasi mutu layanan dilakukan terhadap semua prosesi produksi jasa hingga hasil jasa. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) jasa yang berkualitas diawali dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan yang memiliki persepsi baik terhadap jasa.

Service Quality dari Parasuraman memiliki karakteristik Tangibles merupakan kondisi fisik dari produk jasa yang dapat dilihat dan dirasakan oleh panca indra seperti sarana sumberdaya, Reliability merupakan kehandalan dari produk jasa seperti akurat, cepat dari layanan jasa, Responsiveness merupakan daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, Assurance yakni suatu jaminan atas kemampuan, keramah-tamahan, keamanan, dan menghindari dari segala resiko dan keraguan, Emphaty meliputi memberikan kepedulian seperti hubungan yang harmonis, komunikasi yang hangat, perhatian dan memahami perasaan terhadap keinginan pelanggan. (Noer, 2016; Purnama & Sailah, 2017).

Fokus kepuasan konsumen pelatihan adalah apartur sipil negara karena peserta merupakan pemakai barang atau jasa, kepuasan konsumen menurut (Rohaeni & Marwa, 2018) kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang konsumen setelah

melakukan perbandingan terhadap kinerja yang didapatkan dengan harapannya.

Mindset harapan terbentuk dari pengalaman masa lampau, klaim dari masyarakat sosial dan janji atau informasi dari pelaku barang/jasa.

Lebih lanjut (Nuraini, Hermawan, Hubeis, & Panjaitan, 2016) kepuasan terhadap jasa dapat diartikan keadaan dari suatu harapan konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang dapat diterima oleh konsumen. Mereka akan puas kalau harapannya dapat tercapai dan tentunya mereka akan kecewa kalau harapan tidak tercapai.

Importance Performance Analysis (IPA) sebuah prosedur pengukuran dimensi performance dan importance ke dalam 2 sumbu Kuadran kartesius, (Dirgantara & Sambodo, 2015; Noer, 2016; Utami, Gani, & Suparni, 2020) menjelaskan;

1. Kuadran I sebagai dimensi Prioritas Utama terletak pada sumbu vertikal y tinggi dan sumbu x rendah, di Kuadran ini dianggap sangat penting, pihak yang berkepentingan berkewajiban untuk mengerahkan sumberdaya sepenuhnya.
2. Kuadran II sebagai dimensi Pertahankan Prestasi terletak pada sumbu x yang tinggi dan sumbu y yang tinggi pula, dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang untuk mencapai kepuasan konsumen sehingga treatment yang dilakukan dalam memastikan bahwa proses pelayanan dapat terus menerus mempertahankan kinerja prestasi,
3. Kuadran III sebagai dimensi Prioritas Rendah terletak pada sumbu y yang rendah dan sumbu x yang rendah juga, dijelaskan sebagai faktor yang tidak perlu lagi dijadikan prioritas oleh pihak yang berkepentingan;
4. Kuadran IV sebagai dimensi berlebihan terletak pada sumbu y rendah dan sumbu x yang tinggi,

dianggap faktor yang tidak terlalu penting, sehingga pihak yang berkepentingan dapat mengalihkan faktor pada Kuadran ini ke faktor lain yang membutuhkan prioritas lebih tinggi.

IPA yang akan sangat memberikan kemudahan dalam menjelaskan data dan saran yang cepat dan praktis (Ariska, Kusyanti, & Bachtiar, 2018). Banyak penelitian yang dilakukan dengan metode IPA yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan. Dengan Kuadran kartesius hasil analisa ini sangat detail, dan menyeluruh terhadap atribut atribut pelayanan. Setiap atribut akan menempatkan pada bidang bidang Kuadran kartesius. Sehingga setiap atribut bisa direkomendasikan untuk diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan. Konsumen jasa merasakan kepuasan saat dilihat dari sikap pasca menggunakan produk.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 40 Peserta kepemimpinan pengawas yang merupakan konsumen layanan pelatihan di BKPSDMD Bangka Belitung dalam pelaksanaan tatap muka online/ e-Learning di fasilitator oleh widyaiswara mencoba mengetahui kepuasan layanan yang dirasakan oleh peserta. Layanan pelatihan kolaborasi BKPSDMD Bangka Belitung dengan Badan Kepegawaian Bangka Barat. Beberapa aspek yang menjadi kerjasamanya yaitu sistim *e-Learning* dan tenaga fasilitator/widyaiswara.

Kode instrumen dari setiap aspek kepuasan pelayan dari Parasuraman.

- Indikator tangible yang mempunyai 5 indikator diberi kode t1- t5;
- Indikator reliability mempunyai 5 indikator dengan kode re1-re5;
- Indikator responsivess mempunyai 5 indikator kode res1-res5;
- Indikator assurance mempunyai 5 indikator dengan kode as1-as5;

- Indikator emphaty mempunyai 5 indikator dengan kode e1-e5.

Tabel 2.
Analisis GAP

	harapan - kinerja
Z	-1,647 ^a
Asy mp. Sig. (2-tailed)	,100

Sumber Data : Data diolah peneliti, 2021

Nilai signifikan 0,100 kurang dari dari 5% ini menunjukkan ada perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan yang bearti kinerja tidak sesuai harapan yang diinginkan peserta.

Tabel 3.
Nilai Ranks

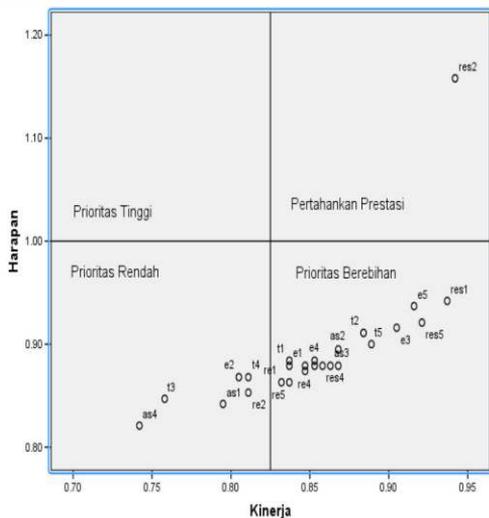
	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan – kenerja			
Negatif Ranks	15a	14,30	214,50
Positiv Ranks	20b	20,78	415,50
Ties	3c		
Total	38		

Sumber Data: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 3 menunjukkan gap harapan dan kinerja, Negatif ranks menunjukkan bahwa kinerja lebih tinggi dari harapan , Positif Ranks menunjukkan harapan lebih besar dari pada kinerja. Ties memiliki arti harapan dan kinerja sama.

Dari tabel 3 dapat dimaknai bahwa ada 15 peserta yang puas terhadap layanan fasilitator materi, terdapat 20 orang yang merasa tidak puas dengan layanan fasilitator widyaiswara, dan terdapat 3 peserta yang merasa antara biasa saja.

Untuk mengetahui kategori yang paling berpengaruh atas kepuasan peserta pelatihan dan mana yang perlu diberikan perbaikan digunakan analisa IPA. Analisa IPA berupa diagram Kuadran kartesius 4 bidang seperti gambar 1 di bawah.



Gambar 1.
Kuadran Kartesius

Pada Kuadran I Prioritas tinggi tidak ada satu pun atribut yang masuk sehingga secara umum tidak ada rekomendasi perbaikan. Atribut dengan indikator Widyaiswara merespon pertanyaan Peserta.

Untuk Kuadran II sebagai Pertahankan Prioritas, mempunyai harapan tinggi dan kinerja tinggi dengan atribut res2 (gambar.1) ini menunjukkan bahwa harapan peserta dan kinerja dari widyaiswara bernilai positif yang berarti atribut “widyaiswara sangat merespon pertanyaan peserta saat peserta mengajukan pertanyaan.” Pada Kuadran ini sangat penting kegiatan res2 direkomendasikan untuk tetap dipertahankan.

Kuadran III pada posisi kinerja bernilai tinggi dan harapan bernilai rendah mendeskripsikan atribut atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan bagi peserta, indikator tersebut yakni;

1. Aplikasi Zoom Dapat Dilakukan Dengan Baik/Lancar.
2. Metode Dalam simdiklat e-Learning Dapat Digunakan Dengan Baik.
3. Widyaiswara Menyampaikan Materi dengan Jelas.

4. Widyaiswara handal dalam Menggunakan simdiklat e-Learning dan zoom.
5. Widyaiswara dapat mengatasi Kejenuhan Peserta. Peserta merasa nyaman menerima materi dan tugas dari Widyaiswara.

Kuadran IV prioritas rendah dengan posisi terletak pada nilai rendah pada sumbu kinerja dan sumbu harapan, dideskripsikan bahwa atribut yang di Kuadran tersebut dinilai kurang baik oleh peserta. Indikator sebagai berikut;

1. Simdiklat e-Learning Dapat Beroperasi Dengan Baik.
2. Simdiklat Bisa/Mudah Diakses Oleh Peserta.
3. Materi disimdiklat e-Learning Dapat Diterima/Diunduh Oleh Peserta.
4. Widyaiswara Membantu Peserta Dalam Kesulitan.
5. Widyaiswara Sering memberi Motivasi kepada Peserta Widyaiswara bersedia Menerima keluhan dari Peserta.
6. Widyaiswara memahami Kesulitan Peserta dalam Simdiklat e-Learning.
7. Widyaiswara memberi kesempatan kepada Peserta untuk menyampaikan tanggapan (misal: bertanya, memberi komentar, saran).
8. Widyaiswara Online di Simdiklat e-Learning tepat waktu.
9. Widyaiswara memberikan waktu pelaksanaan Tugas yang Luas.
10. Widyaiswara memberikan kesempatan Peserta untuk bertanya.
11. Widyaiswara Mengusai materi yang diajarkan.
12. Widyaiswara mampu menjawab pertanyaan dari Peserta.
13. Widyaiswara dapat melaksanakan sesuai waktu selama proses Pembelajaran dan Zoom Meeting
14. Widyaiswara Memberikan kesempatan mengumpulkan ulang untuk test/ tugas.
15. Widyaiswara memiliki kepribadian Berdedikasi, Sopan Santun dan

- Berbudi pekerti baik.
16. Widyaiswara mengawasi dan memberikan kenyamanan bagi peserta
 17. Peserta merasa Ilmu yang diberikan oleh Widyaiswara sangat diperlukan dalam Kinerja organisasi.

Tabel.4
Nilai Kinerja-Harapan

	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
tangible	t1	0,84	0,88	0,05
	t2	0,88	0,91	0,03
	t3	0,76	0,85	0,09
	t4	0,81	0,87	0,06
	t5	0,89	0,90	0,01
reliability	re1	0,83	0,86	0,03
	re2	0,81	0,85	0,04
	re3	0,85	0,88	0,03
	re4	0,85	0,87	0,03
	re5	0,84	0,86	0,03
responsiveness	res1	0,94	0,94	0,01
	res2	0,94	1,16	0,22
	res3	0,87	0,88	0,01
	res4	0,86	0,88	0,02
	res5	0,92	0,92	0,00
Assurance	as1	0,79	0,84	0,05
	as2	0,87	0,89	0,03
	as3	0,86	0,88	0,02
	as4	0,74	0,82	0,08
	as5	0,85	0,88	0,03
Emphaty	e1	0,84	0,88	0,04
	e2	0,81	0,87	0,06
	e3	0,91	0,92	0,01
	e4	0,85	0,88	0,03
	e5	0,92	0,94	0,02

Sumber Data: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4 dapat diketahui gap kinerja dengan harapan, yang menunjukkan *trend* pola prioritas berlebihan.

E. PENUTUP

Hasil evaluasi fasilitator dalam melaksanakan proses pembejaran menggunakan *e-Learning* secara virtual dengan menggunakan *Servqual* dan IPA diperoleh kesimpulan:

1. Proses pembelajaran *e-Learning* secara virtual zoom meeting secara umum masih di bawah harapan peserta.
2. Peserta merasa puas dengan Widyaiswara yang merespon pertanyaan peserta digambarkan pada Kuadran II. Sehingga pada Kuadran ini aspek atribut direkomendasi utuk dapat dipertahankan.
3. Yang menjadi perhatian pada Kuadran ke IV prioritas rendah, tingkat harapan dan kinerja dinilai kurang baik oleh peserta.
4. Direkomendasikan perlu ada pembenahan bagi fasilitator terutama pada reliability dan assurance pada pembelajaran *e-Learning*.
5. *e-Learning* yang dilakukan saat ini bisa dikambinghitamkan sebagai lambatnya proses aklerasi kompetensi aparatur, mengingat ada kendala kendala teknis dalam proses penyampaian materi ke peserta.
6. Masih banyak kekurangan penelitian ini, diharapkan akan ada penelitian yang baru terkait dengan kepuasan pelayanan dengan dilatarbelakangi motivasi *e-Learning*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2595–2603.
- Bora, M. A. (2013). *Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam*.

- 1(1), 55–62.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan IKM. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UNDIKSHA*, 11(1), 21–32. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20048>.
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). *Analisis kepuasan pengguna e-Learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode eucs*. 7(1), 1–7.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62.
- Fauzi, F., & Nasution, A. (2019). Studi Empiris Kualitas Pelayanan Melalui Model Servqual dan IPA pada Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih Aceh. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 183–208. Retrieved from <https://ejournal.staimaalhikam.ac.id/evaluasi/issue/view/33>
- Hadi Elyas, A. (2018). Penggunaan model pembelajaran e-Learning dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Jurnal Darmawangsa*, 56(April).
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Teknikom*, 21(4).
- Hanum, N. S. (2013). Keefetifan e-Learning sebagai media pembelajaran (studi evaluasi model pembelajaran e-Learning SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto). *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3(1), 90–102. <https://doi.org/10.21831/jpv.v3i1.1584>
- Hizam, S. M., & Ahmed, W. (2019). *A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services*. 10(5), 387–397. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014>. 135-144
- Janelli, M. (2018). E-Learning in Theory , Practice , and Research. *Educational Studies*, (4), 81–98. <https://doi.org/10.17323/1814-9545-2018-4-81-98>
- Kusmana, A. (2011). E-Learning Dalam Pembelajaran. *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 14(1), 35–51. <https://doi.org/10.24252/lp.2011v14n1a3>
- Lestariningsih, T., Artono, B., & Afandi, Y. (2020). Evaluasi Keberhasilan Implementasi E-learning dengan Metode Hot Fit Model. *Innovation in Research of Informatics (INNOVATICS)*, 1, 22–27.
- Lukita, C., Pranata, S., Agustin, K., Cirebon, K., Mahasiswa, K., & Analysis, I. P. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon*. 9(2), 167–177.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43. Retrieved from www.mmt.its.ac.id
- Nuraini, E., Hermawan, A., Hubeis, A. V., & Panjaitan, N. K. (2016). Kajian Evaluasi Pelatihan Program Pengembangan Manajemen. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(2).

- <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.2.07>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3).
- Permenpan. (2009). *Permenpan No. 14 Tahun 2009*.
- Permenpan. (2014). *Permenpan No. 22 Tahun 2014*.
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418.
<https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Purwandani, I. (2017). Analisa Tingkat Kesiapan E-Learning (E-Learning Readiness) Studi Kasus: AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta. *Bianglala Informatika*, 5(2), 102–107. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/Bianglala/article/view/2976/1895>
- Purwandani, I. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. *SNIT 2018*, 1(1), 112–117.
- Rahman, M. A., Amarullah, R., & Hidayah, K. (2020). Evaluasi Penerapan Model Pembelajaran E-Learning Pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 101–116.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 312–318.
<https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Rosa, A. (2021). Tingkatkan Pelayanan Publik, Menpan RB Tjahjo Kumolo Minta Pemda Lakukan Inovasi. Retrieved March 31, 2021, from jateng.inews.id website: <https://jateng.inews.id/berita/tingkatkan-pelayanan-publik-menpan-rb-tjahjo-kumolo-minta-pemda-lakukan-inovasi>
- Suting, A., Lal, V., & Varaprasad, G. (2020). Higher Education Quality Assessment Using SERVQUAL. *2020 International Conference on System, Computation, Automation and Networking (ICSCAN)*, 1–5.
<https://doi.org/10.1109/ICSCAN49426.2020.9262310>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*.
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra
- Surya Indonesi. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 25–34.
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>
- Yulianto, E., & Ginanjar, A. (2019). *Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi (Studi Kasus : Balai Diklat Metrologi)*. 11(1).

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SATISFACTION ANALYSIS OF BASIC TRAINING PARTICIPANTS CANDIDATES OF CIVIL SERVANTS PROVINCE OF BANGKA BELITUNG ISLANDS

Abdul Sani

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Salah satu cara untuk mengukur sampai sejauh mana kekuatan dan kekurangan serta efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan kediklatan adalah dengan cara melakukan analisis kepuasan peserta pelatihan sehingga diharapkan di masa yang akan datang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan Sumber Daya Manusia terutama di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan penelitian yang utuh untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut. Pisau Analisis yang digunakan adalah Teori *ServQual* dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal. Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan dimensi *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Emphaty* (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh di lokasi penelitian dengan informan yang berasal baik dari panitia penyelenggara maupun peserta pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* (jaminan) dan *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai **cukup puas**, sedangkan *Emphaty* (empati) dinilai **puas**.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik

Abstract

One way to measure the extent to which the strengths, weaknesses, effectiveness and efficiency of the implementation of training are by analyzing the satisfaction of training participants so that it is hoped that in the future it can improve the quality of service which will ultimately improve Human Resources, especially in the Province of Bangka Belitung Islands. Therefore, the authors need to do a complete research to determine the level of satisfaction. The analysis knife used is the ServQual Theory of Parasuraman, Berry and Zethitamal. In this study, the authors specify the dimensions of Assurance, Responsiveness and Emphaty. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The research data collection technique used questionnaires, interviews, observation and documentation obtained at the research location with informants from both the organizing committee and the training participants. The results showed that the dimensions of Assurance and Responsiveness is assessed satisfied.

Keywords: Quality, Service, Public

A. PENDAHULUAN *INTRODUCTION*

Organisasi baik di sektor publik maupun swasta telah menginvestasikan anggaran yang besar untuk melaksanakan pelatihan, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi sebagai nilai balikan investasi (*return on investment*) dari program pengembangan pegawai ini. Menurut survey American Society for Training and Development (ASTD), berbagai organisasi publik maupun swasta di Amerika menghabiskan lebih dari \$ 125 miliar setiap tahun untuk memberikan pelatihan bagi para karyawannya. Dengan alokasi dana yang besar tersebut, maka masyarakat dan para pemangku kepentingan kediklatan mulai menyoroti efektifitas dan dampak penyelenggaraan diklat (Rahmat, 2010). Dengan kata lain, masyarakat sampai saat ini belum merasakan dampak dan manfaat langsung dari penyelenggaraan berbagai jenis diklat ini. Dampak langsung yang diharapkan adalah makin baiknya tata kelola pemerintahan, meningkatnya kinerja pelayanan publik, dan makin baiknya program-program peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu ciri kegiatan diklat yang dilakukan secara profesional adalah kegiatan diklat dilaksanakan secara berkelanjutan dan didasarkan pada evaluasi hasil. Pengelola diklat harus mendiagnosis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan proses diklat bagi penyempurnaan kegiatan berikutnya. Brinkerhoff, et. al (1984) mengatakan evaluasi diklat berguna bagi: (1) pengembangan dan perbaikan terhadap kegiatan yang sedang berjalan, (2) pertanggungjawaban, sertifikasi, dan seleksi atau keberlanjutan, dan (3) peningkatan kesadaran terhadap kegiatan khusus, mendorong perilaku yang diinginkan terhadap peserta diklat, dan peningkatan kualitas kebijakan publik.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia maka perlu dilakukan berbagai upaya diantaranya melalui pelatihan, terutama bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peranan yang menentukan dalam mengelola bangsa dan negara. Sejumlah keputusan strategis mulai dari merumuskan kebijakan sampai pada implementasi kebijakan dalam berbagai sektor pembangunan dilaksanakan oleh PNS. Untuk memainkan peranan tersebut, diperlukan sosok PNS yang profesional, yaitu PNS yang mampu memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga mampu melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien. Untuk dapat membentuk sosok PNS profesional seperti tersebut di atas perlu dilaksanakan pembinaan melalui jalur pelatihan. Pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen yang perlu dilaksanakan terus-menerus dalam rangka pembinaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Secara spesifik, proses pelatihan merupakan serangkaian tindakan atau upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Setiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penyelenggaraan pelatihan tentu harus ada analisis yang dilakukan guna peningkatan secara terus-menerus di masa-masa yang akan datang sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin hari dirasakan semakin cepat mengalami perubahan. Dengan analisis dapat diketahui efektifitas dan efisiensi kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan. Selain itu analisis juga memberikan gambaran tentang tingkatan keberhasilan peserta, hambatan-hambatan yang ada, kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatan yang dirasakan. Hal ini dapat tercermin dalam kepuasan peserta pelatihan. Selama ini belum diketahui

sejauh mana kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan kediklatan dilingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan penelitian tentang kepuasan peserta sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana efektifitas dan efisiensi terhadap penyelenggaraan kediklatan sekaligus juga dapat diketahui kelemahan dan kekuatan yang ada. Terlebih berdasarkan saran dan masukan dari peserta terkait keluhan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS, baik keluhan seputar pelayanan administrasi maupun pelayanan seputar sarana prasarana. Oleh sebab itu perlu diadakan analisis kepuasan terhadap penyelenggaraan peserta Pelatihan Dasar CPNS. Hasil analisis kepuasan peserta diharapkan mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan di masa yang akan datang.

B. METODE PENELITIAN **RESEARCH METHOD**

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metodologi operasional risert. Ditinjau dari tujuan esensialnya adalah penelitian evaluative dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

Disamping itu Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.

Menurut Sugiono, penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono. 2010:9). Menurut Poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Kirk dan Miller (dalam Moloeng) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya (Moleong, J.L.2002:3). Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, labolatoris atau eksperimen. Di samping itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk digunakan.

C. KERANGKA TEORI ATAU **KERANGKA KONSEP** **THEORETICAL OR CONCEPTUAL** **FRAMEWORK**

1. Pengertian Kepuasan

Memuaskan kebutuhan peserta pelatihan adalah keinginan setiap lembaga kediklatan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga, maka memuaskan kebutuhan peserta pelatihan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Peserta yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk kembali menggunakan jasa pelayanan di masa yang akan datang. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi peserta dalam mengikuti pelatihan di masa yang datang.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan peserta berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan peserta. Kepuasan peserta dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang muncul setelah merasakan produk tersebut.

2. Konsep Kepuasan

Menurut (Zeithaml 2003:162) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (word of mouth communication). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman teman atau tetangganya.
- b. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (personnel needs).
- c. Pengalaman masa lalu (past experience) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi

tingkat ekspektasi pelanggan.

Tjiptono (2004:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkat, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b. Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g. *Eстетika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan.
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Untuk dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Namun peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN *RESULT AND DISCUSSION*

1. Hasil Pengumpulan Data

Hasil pengumpulan data dan analisis kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi

Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 tampak pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Pengumpulan Data Responden

Populasi	Data Masuk	Persentase
39 orang	34 orang	87 %

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel Pengumpulan data responden di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yaitu para peserta Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 sebanyak 34 orang atau 87 persen dari populasi. Jumlah ini menyatakan dari keterlibatan responden untuk melakukan pengisian kuisioner tergolong sangat baik.

2. Hasil Analisis

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 dengan beberapa dimensi yang bisa diukur dari para responden. Adapun

dimensi tersebut yaitu:

- Responsiveness:** adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- Assurance:** adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan.
- Empathy:** adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan.

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data maka hasil penilaian responden dan pembahasan untuk masing-masing dimensi servqual sebagai berikut:

A. Dimensi Responsiveness: yaitu keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Kuesioner Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) n=34

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan	2	5	18	7	2	3.10	62	Cukup Puas
b	Panitia memberikan layanan segera/cepat bagi peserta	3	2	16	11	2	3.20	64	Cukup Puas
c	Panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan	3	2	15	11	3	3.30	66	Cukup Puas
d	Panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta	1	4	15	9	5	3.40	68	Cukup Puas
e	Panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit	4	13	12	5		3.30	66	Cukup Puas
Rata-rata							3.26	66	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer.

Catatan:

5 : Untuk jawaban yang sangat puas
4 : Untuk jawaban yang puas
3 : Untuk jawaban yang cukup puas

2 : Untuk jawaban yang tidak puas
1 : Untuk jawaban yang sangat tidak puas.

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

- a. Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 18 orang menjawab cukup puas, 7 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.10 atau sebanyak 62% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan adalah **cukup puas**.
- b. Panitia memberikan layanan segera/cepat bagi peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 2 orang menjawab tidak puas, 16 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.20 atau sebanyak 64% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan adalah **cukup puas**.
- c. Panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 2 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.30 atau sebanyak 66% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan adalah **cukup puas**.

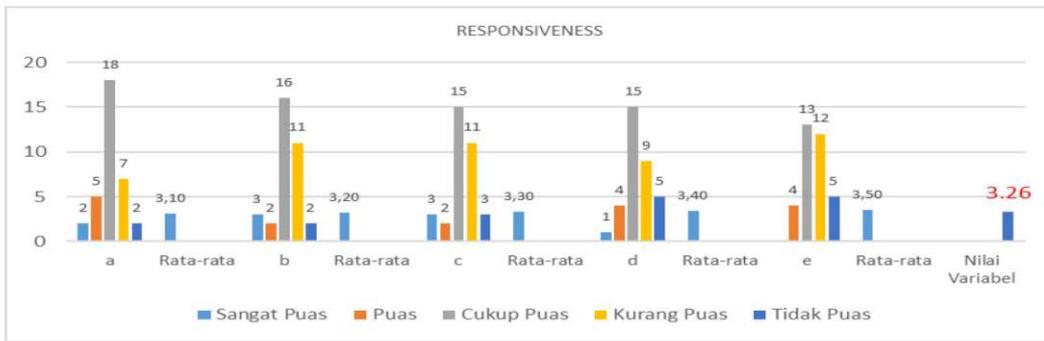
- d. Panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 5 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.40 atau sebanyak 68% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta adalah **cukup puas**.

- e. Panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 12 orang menjawab puas dan 5 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.30 atau sebanyak 66% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit adalah **cukup puas**.

Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi **responsiveness (ketanggapan)** mendapat nilai rata-rata 3.26 atau 66% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup memuaskan**. Seperti tergambar pada grafik 1 di bawah ini:



Grafik 1.
Hasil Kuesioner Dimensi **Responsiveness** (ketanggapan)

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi **Reliability** (kehandalan) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: “Kalau menurut saya untuk dimensi ini yang kurang adalah masalah komunikasi saja antara panitia dan peserta. Masalah perubahan jadwal juga belum lancar. Kebanyakan kami komunikasinya kepada pengasuh, kalau ada keluhan kami langsung ke pengasuh. Secara umum saya menilai memuaskan” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan: “Kalau menurut saya ketanggapan dalam pelayanan cukup memuaskan namun untuk informasi kepastian jadwal menurut saya yang perlu diperbaiki, kalau bantuan dari panitia tidak pernah kami terima secara langsung, tetapi melalui pengasuh” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 3 menyatakan: “masalah jadwal yang kurang koordinasi sehingga salah pengertian antara ketua kelas dengan panitia, namun panitia membantu kesulitan peserta melalui pengasuh” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019).

Responden 4 menyatakan: “Kalau dimensi ini paling di jadwal yang kurang komunikasi, pernah waktu itu terjadi ketegangan atau bersitegang antara peserta dengan panitia, intinya miskomunikasilah antara peserta dengan panitia” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

Responden 5 menyatakan: “Untuk kurikulum bagi saya sangat bermanfaat sehingga kami tahu tentang apa itu ASN dan tugasnya dan materi menurut saya puas belum sangat puas karena ada widyaiswara belum tuntas dalam menyampaikan materi. Para widyaiswara juga datang tepat waktu dan sangat menguasai materi, panitia cukup tanggap dalam merespon kebutuhan peserta terutama kalau ada yang sakit” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa responden menilai dimensi ini cukup **memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

B. Dimensi assurance: yaitu pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Kuesioner Dimensi *Assurance* (jaminan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta	4	4	17	8	1	2.90	58	Cukup Puas
b	Panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan	2	8	13	11	2	3.10	58	Cukup Puas
c	Panitia konsisten bersikap sopan	3	7	17	6	1	2.90	58	Cukup Puas
d	Permasalahan/keluhan peserta ditangani oleh panitia melalui Kasubbid Diklat	1	5	15	10	3	3.33	70	Cukup Puas
e	Waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran		6	11	9	8	3.60	72	Puas
Rata-rata							3.16	64	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat puas
- 4 : Untuk jawaban yang puas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup puas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak puas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak puas

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

- a) Panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta.
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 8 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.90 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta adalah **cukup puas**.
- b) Panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan.
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 8 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab

sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.10 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan adalah **cukup puas**.

- c) Panitia konsisten bersikap sopan.
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 7 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 6 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.90 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia konsisten bersikap sopan adalah **cukup puas**.
- d) Permasalahan/keluhan peserta ditangani panitia melalui Kasubbid Diklat.
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.50 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa

hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Permasalahan/keluhan peserta ditangani oleh panitia melalui Kasubbid Diklat adalah **cukup puas**.

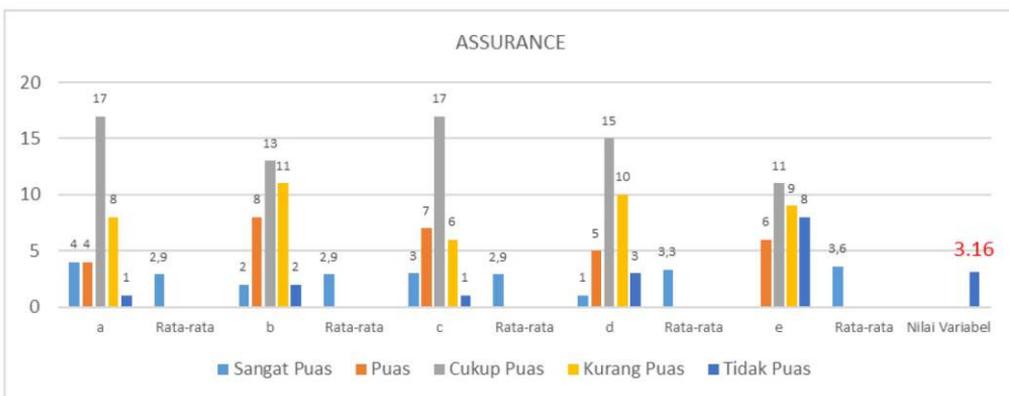
- e) Waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 6 orang menjawab tidak puas, 11 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 8 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.60 atau sebanyak 72% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran adalah **cukup puas**.

Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi **assurance (jaminan)** mendapat nilai rata-rata 3.16 atau 64% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup memuaskan**. Seperti tergambar pada grafik 2 di bawah ini:

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi **Reliability (kehandalan)** masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi, biasanya yang suka memberikan motivasi adalah bapak irfan. Kami merasa aman selaman mengikuti diklat. mengenai sikap panitia cukup pariatif, ada yang mengamalkan nilai aneka tapi ada juga yang tidak, namun secara umum cukup memuaskan”* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan: *“Panitia membuat kami rasa aman sehingga tidak merasa was-was selama mengikuti diklat dan panitia cukup konsisten bersikap sopan, untuk para wi menggunakan waktu secara efektif dan jam pelayanan cukup memuaskan”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).



Grafik 2.
Hasil Kuesioner Dimensi Assurance (jaminan)

Responden 3 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi sehingga peserta merasa percaya diri, seperti yang dilakukan oleh bapak irfan. Kami merasa aman sekali selama berada di diklat karena kami juga dijaga oleh pengasuh. Kalau panitia di depan kami konsisten bersikap sopan”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019).

Responden 4 menyatakan *“Yang sering memberikan motivasi pak Irfandi waktu itu datang malam-malam memberikan semangat kepada kami, dan yang saya alami merasa aman selama berada dilingkungan kediklatan, kalau panitia bersikap sopan menurut saya cukup konsisten paling ada satu oknum yang kurang konsiten bersikap sopan, untuk waktu cukup efektif dimanfaatkan oleh para widyaiswara sehingga tujuan pembelajaran tercapai”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

Responden 5 menyatakan *“Kalau menurut saya untuk dimensi ini cukup puas, namun yang perlu diperbaiki masalah komunikasi antara panitia dan peserta sehingga tidak menimbulkan ketidaknyamanan antara peserta dan panitia, yang lain cukup puas”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peserta menilai dimensi ini **cukup memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

C. **Dimensi Empathy:** yaitu memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Kuesioner Dimensi *Empathy* (empati)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman	4	4	17	8	1	3.50	58	Cukup Puas
b	Kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta	2	8	13	11	2	3.30	58	Cukup Puas
c	Panitia memonitor kemajuan peserta	3	7	17	6	1	3.50	58	Cukup Puas
d	Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat	1	5	15	10	3	3.57	70	Cukup Puas
e	Widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta		6	11	9	8	3.90	72	Puas
	Rata-rata						3.58	72	Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5: Untuk jawaban yang sangat puas
- 4: Untuk jawaban yang puas
- 3: Untuk jawaban yang cukup puas

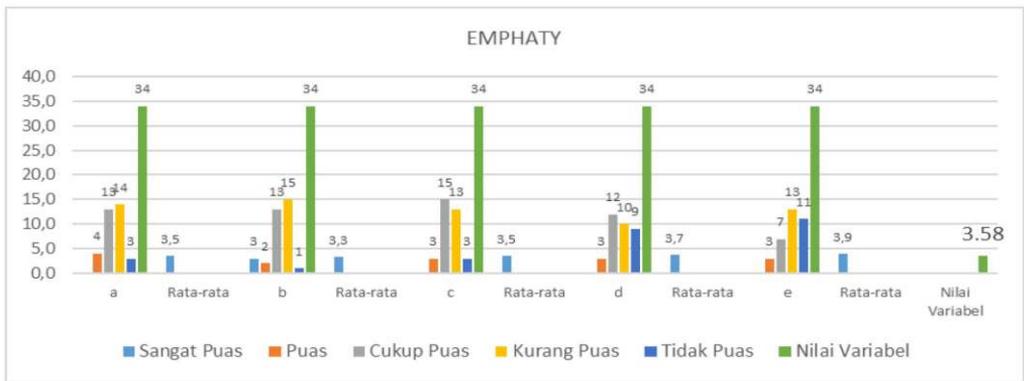
- 2: Untuk jawaban yang tidak puas
- 1: Untuk jawaban yang sangat tidak puas

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

- a) Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 8 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.50 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman adalah **cukup puas**.
- b) Kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 8 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.30 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta adalah **cukup puas**.
- c) Panitia memonitor kemajuan peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 7 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 6 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.50 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia memonitor kemajuan peserta adalah **cukup puas**.
- d) Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas,

10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.57 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat adalah **cukup puas**.

- e) Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.57 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat adalah **cukup puas**.
- f) Widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 6 orang menjawab tidak puas, 11 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 8 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.90 atau sebanyak 72% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta adalah **puas**. Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi *emphaty* (**empati**) mendapat nilai rata-rata 3.16 atau 72% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup puas**. Seperti tergambar pada grafik 3 di bawah ini:



Grafik 3.
Hasil Kuesioner Dimensi *Emphaty* (empati)

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi *Emphaty* (empati) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: “Kalau para widyaiswara memberikan bantuan kepada peserta saat peserta meminta bantuan, dibimbing, diberikan motivasi, kalau panitia yang agak kurang karena ada jarak komunikasi yang kurang lancar” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan “Untuk waktu pelayanan cukup ya, tentang kepedulian panitia cukup namun perlu ditingkatkan ke tahap memuaskan, sedangkan untuk wi cukup kooperatif dengan peserta” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 3 menyatakan: “Waktu pelayanan yang diberikan cukup, panitia ada memonitor kemajuan peserta, para widyaiswara sangat bersedia membantu kesulitan peserta kam 12 malam pun kadang masih membalas WA dari kami dan bersikap terbuka” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019).

Responden 4 menyatakan: “Menurut saya waktu atau jam kerja kayaknya

kurang sehingga buru-buru dalam mengerjakan tugas, untuk kepedulian panitia menurut saya peduli seperti memberikan support dan memonitor kemajuan peserta termasuk para widyaiswara alhamdulillah membantu kesulitan peserta dan juga bersikap terbuka dan ilmunya bener-bener ditransper kepada peserta” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

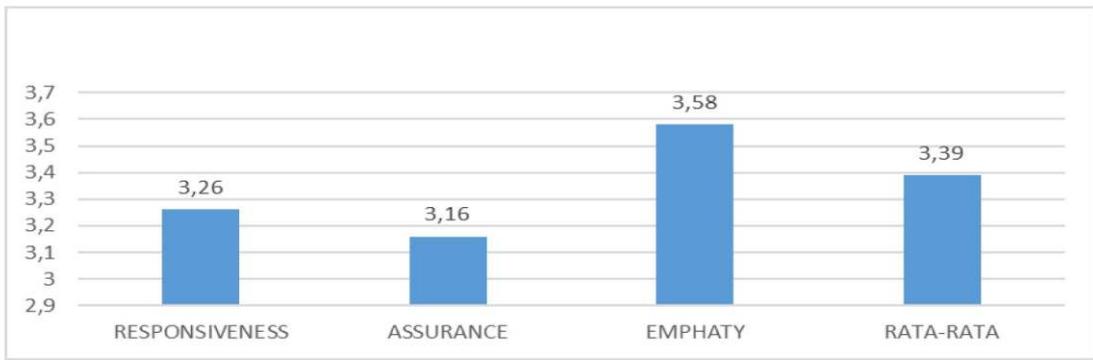
Responden 5 menyatakan: “Panitia ada memberikan arahan dan cerita tentang latsar sebelumnya sehingga menambah semangat dan motifasi kepada kami, kami pun merasa aman sewaktu berada di lingkungan diklat, para widyaiswara pun cukup efektif menggunakan waktu yang ada, secara umu saya menilai puaslah” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa responden menilai dimensi ini **memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

Dari uraian di atas dapat digambarkan melalui tabel dan grafik sebagai berikut:

a. Hasil kuesioner

Hasil kuesioner sebagaimana tertera pada tabel 5 dan grafik 4 di bawah ini:



Grafik 4.
Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Tabel 5.
Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Dimensi Servqual	Rata-rata	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3.26	Cukup Puas
<i>Assurance</i> (jaminan)	3.16	Cukup Puas
<i>Emphaty</i> (empati)	3.58	Puas
Jumlah	10.0	
Nilai Rata-rata	3.39	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel 6
Hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Dimensi Servqual	Responden				
	1	2	3	4	5
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Cukup Puas				
<i>Assurance</i> (jaminan)	Cukup Puas				
<i>Emphaty</i> (empati)	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diperoleh nilai 3.26 artinya penilaian masyarakat terhadap dimensi ini adalah **cukup puas**.
- 2) Dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh nilai 3.16, artinya

penilaian peserta pelatihan terhadap dimensi ini adalah **cukup puas**.

- 3) Dimensi *emphaty* (empati) diperoleh nilai 3.58, artinya penilaian peserta pelatihan terhadap dimensi ini adalah **puas**.

- 2) Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai mana tertera pada tabel 6 di atas.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **cukup puas**.
- 2) Dimensi *Assurance* (jaminan) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **cukup puas**.
- 3) Dimensi *Empathy* (empati) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **puas**.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat diketahui kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019. Baik berdasarkan kuesioner maupun wawancara mendalam (*in-depth interview*) dimana hasilnya dapat disimpulkan bahwa penilaian peserta terhadap dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) adalah **cukup puas**. Adapun dimensi *Empathy* (empati) adalah **puas**. Dengan demikian segala kelemahan dan kekuatan yang ada pada penyelenggaraan kediklatan serta efektifitas dan efisiensi dapat diperoleh gambaran yang cukup memadai untuk perbaikan di masa yang akan datang. Hal tersebut tergambar pada kepuasan peserta terhadap dimensi yang telah diuraikan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Brinkerhoff, Robert O., Dale M. Brethower, Terry Hluchj, and Jerry R. Nowakowski, *Program Evaluation a Practitioner's Guide for Trainers and Educators (Massachusetts: Western Michigan University, 1984)*, pp. xv-xvi.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hamalik, Oemar. 2007. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kirkpatrick, D. L. 1998. *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Fransisco: BerrettKoehler Publisher, Inc.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Lovelock, Christopher. and Wirtz, Jochen. 2011. "Services Marketing: "People, Technology, Strategy", 7thEdition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrul, M. 2009. *Evaluasi Program Pelatihan*. [Online]. Tersedia: <http://www.google.com/forum/evaluasi-program-pelatihan>].
- Paradise, A, 2007. *Influences Engagement, Astid, T + D, Training & Development, An Hr Director's Guide To Employee Engagement* <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&hid=119&sid=ff1050e7-bf3e4f5e-8c08048b1c44a830%40sessionmgr110>[online: akses Mei 2015].
- Singarimbun, Effendy. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II (Edisi Revisi)*. Jakarta: LAN.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sirnamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Tayibnapi, Farida Yusuf. 2008. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2004) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

**PENERAPAN NILAI-NILAI DASAR
KOMITMEN MUTU PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS
DI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019
(Studi Kasus RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno)**

**IMPLEMENTATION OF BASIC VALUES OF QUALITY COMMITMENT FOR
CPNS BASIC TRAINING PARTICIPANTS IN BANGKA BELITUNG
ISLANDS IN 2019 (Case Study RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno)**

Muljaningsih

BPKSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Salah satu materi pelatihan dasar CPNS yang termasuk dalam agenda nilai-nilai dasar PNS yaitu komitmen mutu. Komitmen mutu menjadi bagian yang sangat penting untuk dipahami dan diaktualisasikan agar penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dapat segera terwujud. Terdapat lima nilai dasar komitmen mutu yaitu efektif, efisien, kreatif inovatif, orientasi mutu dan komitmen. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui penerapan nilai-nilai Dasar Komitmen Mutu Peserta Latihan Dasar CPNS di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 (Studi Kasus RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno); (2) Mengetahui peran Mentor dalam memberikan motivasi kepada CPNS dalam menerapkan nilai-nilai dasar komitmen mutu; (3) Mengetahui peran Coach dalam penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu CPNS. Subyek penelitian ini adalah Peserta Latsar CPNS di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno, Mentor dan Coach peserta Latsar CPNS di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 8 parameter yang diteliti diperoleh hasil 80% peserta memahami tupoksinya serta mampu melakukan kerjasama, namun disisi lain tingkat kreatifitas dan inovasinya masih rendah yakni mencapai 46,7% demikian juga dengan pengembangan kompetensi juga rendah yakni mencapai 33,3%.

Kata Kunci : Latihan Dasar, CPNS, Komitmen Mutu, Nilai-Nilai Dasar.

Abstract

One of the CPNS basic training materials included in the agenda for the basic values of civil servants, namely quality commitment. Commitment to quality is a very important part to understand and actualize so that the implementation of good and clean governance can be realized immediately. There are five basic values of quality commitment, namely effective, efficient, creative innovative, quality orientation and commitment. This study aims to (1) Know the application of the basic values of the CPNS Basic Training Participants' Quality Commitment in the Province of Bangka Belitung Islands in 2019 (Case Study of Dr. (H.C) Ir. Soekarno); (2) Knowing the role of the Mentor in providing motivation to CPNS in implementing the basic values of quality commitment; (3) Knowing the role of the Coach in implementing the basic values of the CPNS quality commitment. The research subjects were CPNS Latsar Participants in the Province of Bangka Belitung Islands in 2019 at Dr. (H.C) Ir. Soekarno, Mentors and Coaches for CPNS Latsar participants in Bangka Belitung Islands Province in 2019 at Dr. (H.C) Ir. Soekarno. The research method used is descriptive qualitative. The results of the analysis showed that of the 8 parameters studied, 80% of the participants understood their main tasks and functions and were able to collaborate, but on the other hand, the level of creativity and innovation was still low, reaching 46.7% as well as low competency development, reaching 33.3%.

Keywords: Basic Training, CPNS, Quality Commitment, Basic Values.

A. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia Aparatur merupakan unsur yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tolok ukur keberhasilan dalam menyelenggarakan roda pemerintahan dapat dilihat dari kualitas sumber daya yang dimiliki. Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas dimulai pada saat penerimaan pegawai. Tahun 2018 merupakan tahun yang memiliki arti penting dalam sejarah *Recruitment* Pegawai Pemerintahan di Indonesia, setelah selama beberapa tahun kebelakang diadakan moratorium penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).

Dalam rangka menghasilkan Sumber daya yang berkualitas maka proses penerimaan pegawai dilakukan secara terbuka dan lebih selektif. Dari data Kementerian Pemberdayaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, jumlah formasi CPNS Tahun 2018 seluruh Indonesia sebanyak 238.015 tersebar di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah.

Proses penerimaan CPNS Tahun 2018 dinilai telah lebih baik dan transparan karena sudah menggunakan sistem yang lebih baik. Pada Tahun 2018, Provinsi Bangka Belitung, mendapatkan CPNS yang lulus seleksi sebanyak 1983 orang terdiri dari tenaga guru sebanyak 1180 orang atau 59,5%, tenaga kesehatan sebanyak 545 orang atau 27,5% dan tenaga teknis sebanyak 258 orang atau 13%. Jumlah ini tersebar di seluruh daerah di Provinsi kepulauan Bangka Belitung. Penempatan CPNS untuk provinsi dan tujuh Kabupaten serta satu Kota dengan jumlah yang relatif hampir sama. CPNS tersebut terdiri dari CPNS Golongan III dan Golongan II. Rekapitulasi data CPNS di Provinsi, kabupaten dan Kota se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung disajikan secara terinci pada Tabel di bawah ini:

Tabel 1.
Rekapitulasi CPNS Tahun 2018 di Provinsi, Kabupaten dan Kota se Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Wilayah	CPNS yang Lulus			Jml
		Tenaga Kesehatan	Tenaga Guru	Tenaga Teknis	
1	Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	50	173	27	250
2	Kota Pangkalpinang	100	137	30	267
3	Kabupaten Bangka	70	149	25	244
4	Kabupaten Bangka Barat	52	181	16	249
5	Kabupaten Bangka Tengah	58	160	50	268
6	Kabupaten Bangka Selatan	31	123	47	201
7	Kabupaten Belitung	88	140	37	265
8	Kabupaten Belitung Timur	96	117	26	239
Jumlah		545	1180	258	1983

Sumber : BKPSDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2019

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 63 ayat 3 menyatakan bahwa calon PNS wajib melaksanakan masa percobaan melalui proses pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang. Selanjutnya pada pasal 64 menyatakan bahwa Instansi pemerintahan wajib memberikan pendidikan dan pelatihan kepada calon PNS selama masa percobaan.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-undang yang mewajibkan paling lama satu tahun sejak pengangkatan CPNS sudah mendapatkan pendidikan dan pelatihan, pemerintah melalui Lembaga Administrasi Negara yang membidangi terkait pendidikan dan pelatihan mengeluarkan

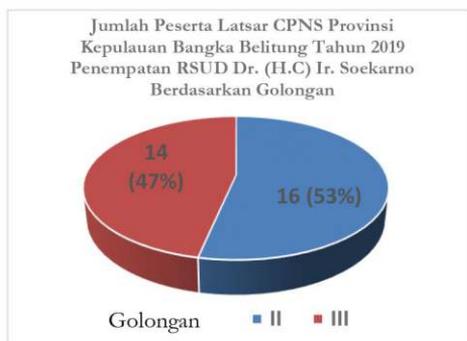
Peraturan LAN Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS. Ada beberapa perbedaan dengan Peraturan Kepala LAN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II dan Peraturan Kepala LAN Nomor 25 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, terutama adanya efisiensi waktu penyelenggaraan pelatihan dasar yang semula 113 hari menjadi 51 hari. Masa pembelajaran di diklat (*on Campus*) semula 30 hari menjadi 18 Hari dan proses habituasi (*off Campus*/di instansi) semula 80 hari menjadi 30 hari. Meskipun ada efisiensi soal waktu tetapi agenda yang diajarkan tidak mengalami perubahan.

Berbeda dengan penerimaan PNS sebelumnya, penerimaan Tahun 2018 terlihat istimewa, karena sebagian besar CPNS merupakan SDM era milenial yang dalam segi IQ tidak diragukan lagi, oleh karena itu pelatihan ditekankan pada pembentukan karakter PNS yang diterjemahkan dalam 4 Agenda pelatihan yaitu sikap perilaku bela negara, nilai-nilai dasar PNS, Kedudukan dan peran PNS dalam NKRI dan Habituasi. Dalam pelatihan dasar CPNS, peserta diberikan pemahaman dan penginternalisasian nilai-nilai dasar PNS, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI agar peserta mampu untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS dalam menyelesaikan isu yang ada di instansi masing-masing melalui gagasan ide yang dituangkan dalam kegiatan dan tahapan kegiatan. Pemahaman dan internalisasi nilai-nilai dasar PNS tersebut dituangkan dalam rancangan aktualisasi yang dilaksanakan selama proses habituasi. Penekanan pada aktualisasi nilai-nilai dasar PNS pada proses habituasi menjadi hal yang sangat penting terkait dengan pembentukan karakter PNS yang unggul dan bertanggungjawab. Pada proses ini peran mentor juga sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan, dukungan dan

motivasi kepada peserta sehingga aktualisasi dapat berjalan dengan baik untuk membentuk karakter peserta latsar.

Salah satu materi pelatihan dasar CPNS yang termasuk dalam agenda nilai-nilai dasar PNS yaitu komitmen mutu. Komitmen mutu menjadi bagian yang sangat penting untuk dipahami dan diaktualisasikan agar penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (*clean and good governance*) dapat segera terwujud. Terdapat lima nilai dasar komitmen mutu yaitu efektif, efisien, kreatif inovatif, orientasi mutu dan komitmen. Nilai-nilai dasar komitmen mutu yang berkaitan dan sesuai dengan tahapan kegiatan yang ada di dalam rancangan aktualisasi yang disusun oleh peserta pelatihan dasar CPNS akan diterapkan dalam proses habituasi.

Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS untuk Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berjumlah sembilan angkatan terdiri dari dua angkatan golongan II dan tujuh angkatan golongan III yang berasal dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD), baik dari badan, dinas dan rumah sakit. Salah satu OPD yang mendapatkan formasi yang cukup banyak adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno yang merupakan salah satu Rumah sakit Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tahun 2019, RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno mendapatkan 30 yang terdiri dari 16 Orang CPNS Golongan II dan 14 orang CPNS Golongan III yang telah mengikuti proses internalisasi selama kurang lebih 18 hari dan masa habituasi atau pembiasaan penerapan nilai-nilai dasar PNS dan Kedudukan dan Peran PNS dalam NKRI selama 30 hari. Jumlah Peserta Latsar CPNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 Penempatan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno berdasarkan golongan disajikan pada Gambar berikut:



Grafik 1.
Jumlah Peserta Latsar Golongan II dan III

Sesuai dengan visi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno menjadi pusat rujukan terbaik dan terjangkau oleh masyarakat provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang mengedepankan pelayanan berbasis kolaborasi interprofesi secara holistik, diperlukan komitmen dan dukungan dari segenap pihak terutama para pegawai tidak terkecuali para CPNS yang sudah mendapatkan pendalaman nilai-nilai dasar PNS pada saat mengikuti Latsar CPNS. Penerapan nilai-nilai dasar khususnya komitmen mutu dalam pelaksanaan tugas pokok sebagai pelayan masyarakat menjadi sangat penting dalam rangka mendukung visi yang telah ditetapkan.

Penelitian tentang Komitmen mutu sudah pernah dilakukan oleh orang lain baik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, perusahaan maupun organisasi. Penelitian yang berhubungan langsung dengan aktualisasi nilai-nilai dasar PNS juga pernah dilakukan oleh Suyono di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, namun dalam ruang lingkup yang lebih luas dan acuan penyelenggaraan diklat menggunakan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III. Penelitian yang akan penulis lakukan lebih spesifik khususnya penerapan pada nilai-nilai dasar Komitmen mutu, dengan lokus yang berbeda yaitu peserta Latsar Tahun 2019 Provinsi Kepulauan

Bangka Belitung khususnya yang berasal dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno dengan acuan pedoman Latsar sesuai dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai perbedaan dengan aturan sebelumnya. Selain itu juga perbedaan penelitian yang penulis lakukan adalah mengetahui bagaimana peran mentor dan coach dalam penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Mengetahui penerapan nilai-nilai Dasar Komitmen Mutu Peserta Latsar CPNS di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 (Studi Kasus RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno). (2) Mengetahui peran Mentor dalam memberikan motivasi kepada CPNS dalam menerapkan nilai-nilai dasar komitmen mutu. (3) Mengetahui peran Coach dalam penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu CPNS.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2020 sampai dengan bulan Maret 2020. Peserta adalah CPNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang penempatannya di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno yang berjumlah 30 orang terdiri dari 16 CPNS Golongan II dan 14 CPNS Golongan III.

Dalam Penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode Deskripsi. Menurut Nazir (1988) metode deskripsi merupakan metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, set kondisi, sistim pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. Selanjutnya menurut Uhar Suharsaputra (2012) dalam Baban Sobandi (2016:14), penelitian deskripsi adalah penelitian yang menggambarkan suatu situasi fenomena secara detail dan

lebih menekankan pada menjawab pertanyaan “*how*” (bagaimana) dan “*who*” (siapa). Dalam penelitian deskripsi dimulai dengan subjek yang terdefiniskan dengan baik, kemudian menggambarkannya/mendeskripsikannya dengan akurat. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskripsi menggambarkan kejadian sebenarnya dari suatu peristiwa.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Baban Sobandi, 2016). Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi.

Penelitian kualitatif memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat dan melibatkan perspektif peneliti yang berpartisipasi di dalam berbagai kejadiannya, serta menggunakan penginduksian dalam menjelaskan gambaran fenomena yang diamatinya (Gorman & Clayton, 1997:27 dalam Septiawan Santana K, 29-30).

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner, wawancara dan observasi serta tidak langsung dengan mengumpulkan dokumen terkait aktualisasi peserta. Secara terinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuesioner disebar kepada seluruh peserta Latsar Tahun 2019 yang berasal dari Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno yang berjumlah 30 orang.

b. Wawancara, wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara (*interviewer*) dalam hal ini yaitu peneliti untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Interview yang digunakan adalah interview bebas terpimpin dengan menggunakan pedoman wawancara.

- Wawancara dilakukan kepada Mentor peserta sebagai informan untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu para peserta. Untuk Wawancara dilakukan ke semua mentor peserta.
- Wawancara juga dilakukan kepada Mentor untuk mengetahui bagaimana peran mentor dalam mengawal penerapan nilai-nilai dasar Komitmen Mutu.

c. Observasi

Observasi adalah kegiatan melakukan pengamatan menggunakan pancaindra terhadap situasi saat pengamatan. Pada penelitian ini, observasi dilakukan oleh peneliti di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno dengan cara melakukan pengamatan terhadap sikap dan perilaku CPNS dalam melakukan tugas dan fungsi sebagai ASN.

d. Pengumpulan dokumen

Pengumpulan dokumen terkait catatan peristiwa berbentuk tulisan, gambar, atau karya yang dilakukan terkait pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai ASN.

C. KERANGKA TEORI

Aparatur Sipil Negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, mempunyai fungsi sebagai Pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat dan pemersatu bangsa. Selanjutnya dalam menjalankan roda pemerintahan, sebagai penyelenggara negara, ASN mempunyai tugas melaksanakan kebijakan publik, melaksanakan pelayanan publik dan mempererat dan mempersatu bangsa.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, kepuasan pelanggan atau masyarakat menjadi tujuan utama. Pelayanan yang diberikan tidak hanya prima tetapi dituntut paripurna artinya menyeluruh/lengkap. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemui kasus-kasus yang menunjukkan masih rendahnya pelayanan publik yang diberikan aparatur. Melalui reformasi birokrasi, diharapkan secara bertahap pelayanan publik yang diberikan dapat ditingkatkan.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business proses*) dan sumber daya manusia aparatur untuk mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Khususnya terkait dengan sumber daya aparatur adanya pelatihan untuk calon pegawai negeri sipil menggunakan pola baru merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam membentuk aparatur sipil negara yang mempunyai karakter yang baik dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Komitmen mutu merupakan pemahaman konsep mengenai efektifitas, efisiensi, inovasi, mutu penyelenggaraan pemerintahan dan komitmen dalam peningkatan pelayanan publik menuju pelayanan paripurna.

1. Efektifitas Organisasi

Stoner dalam Manoarfa (2012) menekankan pentingnya efektifitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektifitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila target yang ditetapkan berhasil dilaksanakan atau sesuai dengan yang diharapkan. Sejalan dengan pendapat Richard L. Daft dalam Modul pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Komitmen Mutu 2015 :8)

mengatakan efektifitas organisasi berarti sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan atau berhasil mencapai apapun yang coba dikerjakannya. Selanjutnya Sharma dalam Manoarfa (2012) menguraikan bahwa kriteria atau ukuran suatu efektifitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi. Dengan demikian efektifitas dapat dilihat dari performance untuk mencapai target, mutu kuantitas, ketepatan waktu, alokasi sumber daya dan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain tingkat efektifitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.

2. Efisiensi

Richard L. Daft dalam modul Latsar CPNS ANEKA, 2017 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. Kaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan efisiensi sering dikaitkan dengan penggunaan anggaran, waktu dan sumber daya aparatur yang tepat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi.

3. Kreatif Inovatif

Penyelenggaraan pemerintahan di era globalisasi menuntut seorang ASN untuk mempunyai kompetensi yang mumpuni sehingga mampu memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi yang menuntut adanya perbaikan pelayanan

menjadi salah satu motivasi yang mendorong seorang aparatur untuk terus berkarya. Kebiasaan untuk melakukan sesuatu yang rutinitas sudah harus ditinggalkan. Seorang ASN harus berpikir *think out of the box*. Menciptakan sesuatu yang baru untuk membuat perubahan menjadi suatu keniscayaan. Gagasan kreatif yang lahir dari hasil pemikiran individu akan mendorong munculnya berbagai prakarsa, sehingga dapat memperkaya program kerja dan memunculkan diferensiasi produk/jasa, seiring dengan berkembangnya tuntutan kebutuhan pelanggan.

Salah satu hasil dari kreativitas adalah inovasi. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dijelaskan bahwa Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. Peningkatan efisiensi;
- b. Perbaikan efektivitas;
- c. Perbaikan kualitas pelayanan;
- d. Tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum;
- f. Dilakukan secara terbuka;
- g. Memenuhi nilai kepatutan; dan
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Untuk mendukung program inovasi, pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi mempunyai program Sinovik yaitu Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik yang tiap tahun selalu menghasilkan produk-produk inovasi unggul daerah. Adanya program ini telah mendorong munculnya program-program inovasi yang banyak membawa perubahan dalam pelayanan publik.

4. Orientasi Mutu

Berubahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tidak langsung merubah paradigm organisasi terutama yang berkaitan dengan mutu pelayanan. Pada awalnya kepuasan kebutuhan manusia berorientasi pada jumlah atau kuantitas produk, seiring perkembangan jaman, kepuasan kebutuhan lebih kearah kualitas atau mutu produk.

Menurut Zulian Yamit dalam modul pelatihan dasar CPNS, mengutip pendapat sejumlah pakar tentang pengertian mutu (1) Menurut Edward Deming: mutu adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. (2) Menurut Crosby: "mutu merupakan nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. (3) Menurut Juran: mutu merupakan kesesuaian terhadap spesifikasi. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa mutu mencerminkan nilai keunggulan produk/jasa yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, bahkan melampaui harapannya.

Keberhasilan institusi pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat akan sangat bergantung pada mutu sumber daya manusia serta bagaimana pimpinan mengelolanya. Untuk mempertahankan mutu/kualitas pelayanan perlu upaya perbaikan yang terus menerus dilakukan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management/TQM*).

Terdapat enam karakteristik nilai-nilai dasar orientasi mutu dalam memberikan layanan sebagai berikut:

- Mengedepankan komitmen terhadap kepuasan customers/ clients;
- Memberikan layanan yang menyentuh hati, untuk menjaga dan memelihara agar customers/clients tetap setia;

- Menghasilkan produk/jasa yang berkualitas tinggi: tanpa cacat, tanpa kesalahan, dan tidak ada pemborosan;
- Beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, baik berkaitan dengan pergeseran tuntutan kebutuhan customers/clients maupun perkembangan teknologi;
- Menggunakan pendekatan ilmiah dan inovatif dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan;
- Melakukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui berbagai cara, antara lain: pendidikan, pelatihan, pengembangan ide kreatif, kolaborasi, dan benchmark.

5. Komitmen

Steers dan Porter (1983), mengartikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana individu menjadi terikat oleh tindakannya sehingga akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya. Menurut Davis dan Newstrom (1985) dalam Martha Indah Hadiyani, dkk (2012) komitmen organisasi adalah kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya dalam suatu bagian dari organisasi yang ditandai oleh hal-hal sebagai berikut :

- a. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan organisasi
- b. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi tersebut
- c. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi.

Seseorang yang mempunyai komitmen cenderung menunjukkan kesetiaan pada organisasi maupun profesi.

Definisi Mentor

Menurut kamus ilmiah populer dalam Wirjono (2011), mentor adalah orang yang dipercayai, yang membimbing, menunjukkan jalan, pengasuh. di dunia kerja, seorang mentor pada dasarnya adalah karyawan yang lebih senior dan memiliki

berpengalaman dan bertugas memberikan advice, bimbingan dan dukungan bagi pengembangan karir karyawan yang lebih junior.

Pada pelaksanaan pelatihan dasar, mentor untuk peserta umumnya adalah atasan di tempat kerja. Peserta yang melaksanakan mentoring disebut *protégés* atau *mentee*. Proses pelaksanaan pembimbingan yang dilakukan oleh mentor disebut mentoring.

Mentoring adalah suatu hubungan antara 2 orang yang memberikan kesempatan untuk berdiskusi yang menghasilkan refleksi, tugas dan pembelajaran untuk keduanya yang didasarkan kepada dukungan, kritik membangun, keterbukaan, kepercayaan, penghargaan dan keinginan untuk belajar dan berbagi (Ali & Panther, 2008; Anderson, 2011). Mentoring bertujuan memberikan dukungan kepada individu sehingga mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan cara menguatkan dan mengembangkan mekanisme baru yang lebih baik untuk mempertahankan kontrol diri dan mengembalikan keseimbangan yang adaptif, sehingga mampu mencari tingkat kemandirian yang lebih tinggi serta mampu mengambil keputusan secara otonom (Dadge, Jean & Casey, 2009).

Pengertian Coach

Coach atau pelatih adalah seseorang yang diberi kepercayaan untuk dapat membimbing dan mengarahkan *coachee* sehingga mampu mengaktualisasikan potensi yang ada pada dirinya. Proses membimbing yang dilakukan oleh *coach* disebut *Coaching*. Menurut *International Coach Federation (ICF)*, *coaching* adalah hubungan kemitraan melalui komunikasi kreatif yang ditujukan untuk memaksimalkan potensi seseorang dalam proses pencapaian tujuan. Selanjutnya Whitmore (2008:14) di dalam bukunya yang bertitel *Performance Coaching*, menyebutkan bahwa *Coaching* adalah pembinaan yang membuka potensi

seseorang untuk mengoptimalkan kinerja mereka.

Sejalan dengan pendapat Whitmore, Jarvis (2004) mendefinisikan *coaching* sebagai mengembangkan ketrampilan dan pengetahuan seseorang, sehingga kinerja mereka akan membaik dan mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Seorang coach adalah fasilitator dan motivator yang mendukung tujuan coachee. Oleh karena itu seorang coach harus memiliki empati, perspektif, fokus yang jelas, intuisi, obyektif dan kekuatan untuk memberikan tantangan kepada *coachee*.

Peran Mentor dan Coach

- Menurut Pegg dalam Wirjono (2007) seorang mentor dapat berperan sebagai *leaders, models, coaches, Teachers, Adviser, Counsellors* dan *Buddies*.
- Peran coach menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam Wahidah (2017) adalah sebagai *mentor, consultant, expert coach, critical friend, peer coach* dan *Team coach*. Peran tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. *Mentor*

Peran coach sebagai mentor adalah menyarankan, mendukung, dan mendorong. Dalam hal ini tentu saja bagi pegawai yang belum berpengalaman atau yang lebih berpengalaman. Sebagai mentor mungkin memberi saran, berbagai perspektif, bertanya, memandu, dan memberikan umpan balik.

b. *Consultan*

Peran coach sebagai *consultan* adalah membimbing dan memfasilitasi proses berbasis organisasi atau memberikan kontribusi-kontribusi yang dapat berupa saran-saran tentang keahlian tertentu.

c. *Expert coach*

Para coach ahli membimbing pemikiran coachee-nya melalui pertanyaan terfokus dan terarah.

Peran mereka bisa bergerak secara teratur antara menjadi mentor, coach, dan model.

d. *Critical Friend*

Peran *coach* sebagai *critical friend* adalah menjadi seorang teman yang kritis biasanya bekerja dengan tim dan memberikan umpan balik yang spesifik.

e. *Peer coach*

Peran coach sebagai *peer coach* adalah hubungan *peer coach* atau coach sebaya dalam melakukan coaching biasanya digunakan untuk mendukung individu untuk berpikir ke depan tentang kinerjanya melalui penggunaan bukti, suatu pengamatan, mendengarkan, mempertanyakan dan umpan balik.

f. *Team Coach*

Peran coach sebagai *team coach* adalah memfasilitasi dialog dalam tim untuk memungkinkan setiap anggota memeriksa performa mereka sendiri dan orang lain dengan menggunakan bukti dan refleksi kritis.

Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan beberapa pengertian yang berhubungan dengan kata-kata yang digunakan dalam penelitian ini.

- a. Nilai-nilai dasar komitmen mutu adalah nilai-nilai dasar Efektif, Efisien, Kreatif Inovatif, Orientasi Mutu dan Komitmen yang harus diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai aparatur sipil negara.
- b. Peserta Latsar CPNS adalah Calon Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 yang mengikuti pelatihan dasar sebagai salah satu syarat menjadi Pegawai Negeri Sipil
- c. RSUD Dr (HC). Ir Soekarno adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang berada

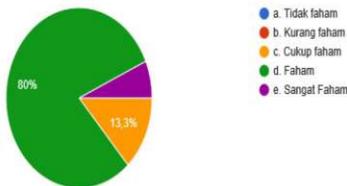
dan menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- d. Mentor adalah pembimbing peserta latsar pada saat pelaksanaan Latsar CPNS yang merupakan atasan langsung di instansi peserta
- e. Coach adalah pembimbing peserta latsar yang merupakan karyawan senior sesuai dengan bidang tugasnya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemahaman Peserta terhadap Tugas Pokok dan Fungsi Instansi

Pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi instansi sangat perlu bagi seorang pegawai. Dengan memahami apa yang menjadi kewajibannya, seorang pegawai akan tahu apa yang harus dilakukannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 24 peserta atau 80% faham terhadap tugas pokok dan fungsi instansi, 4 peserta atau 13,3% cukup faham dan 2 peserta atau 6,7% sangat faham. Hal ini juga dibuktikan dengan kemampuan peserta dalam menjelaskannya tugas pokok masing-masing, baik sebagai dokter, apoteker, asisten apoteker, perawat, bidan, teknisi gigi, pranata laboratorium kesehatan dan administrator kesehatan. Hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar berikut:



Grafik 2.
Pemahaman terhadap Tugas Pokok dan Fungsi Instansi

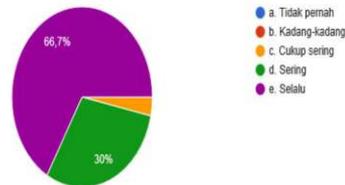
Hasil penyebaran kuesioner sejalan dengan hasil wawancara kepada mentor. Dari hasil analisa menunjukkan bahwa pemahaman para peserta latsar Tahun 2019 terhadap tugas pokok dan fungsinya adalah baik dibuktikan dengan tidak adanya komplain baik dari atasan maupun

dari pasien. Selain itu juga setiap pelayanan yang dilakukan sudah berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Dengan memahami tugas pokok dan fungsi instansi, peserta mampu menjalankan pelayanan publik secara maksimal yang pada akhirnya kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik.

2. Kerjasama dalam Melaksanakan Tugas

Kerjasama merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki seorang ASN sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 38 Tahun 2017. Maksud kerjasama disini adalah kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan segala sumberdaya untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta Latsar CPNS Tahun 2019 di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno selalu melakukan kerjasama dalam melaksanakan tugasnya yaitu sebesar 66,7%, yang sering bekerjasama 30% dan hanya 3,3% cukup sering melaksanakan kerjasama dalam melaksanakan tugas, dapat dilihat pada Gambar berikut:



Grafik 3.
Kerjasama dalam Melaksanakan Tugas

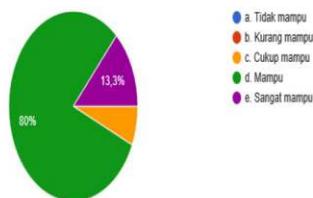
Kerjasama yang dilakukan oleh peserta dalam melaksanakan tugas seperti melaksanakan perencanaan dan stok opname, melakukan operan shift, melakukan perawatan luka pada pasien, memberikan bantuan hidup dasar seperti

resusitasi jantung paru kepada pasien, kerjasama dalam pemberian terapi cairan elektrolit konsentrasi tinggi dan kolaborasi pemberian transfusi darah pada pasien anemia, membantu teman memasang infus, membantu teman mengambil darah AGD, membantu menyelesaikan tindakan yang kurang dari teman yang belum selesai, melakukan bantuan hidup dasar pada pasien yang henti jantung.

Hasil wawancara dengan mentor menyatakan bahwa setiap pelaksanaan pekerjaan di RSUD perlu adanya kerjasama antar pegawai. Selama menjalankan tugasnya, para peserta latsar Tahun 2019 ini tidak bekerja sendiri, mereka bekerjasama, berkoordinasi dan kolaborasi dengan sesama profesi dan dengan dokter dalam berbagai aktifitas terutama dalam memberikan pelayanan pemberian obat.

3. Kemampuan dalam Melaksanakan Tugas yang Diberikan

Dari indikator kemampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, dari 30 peserta menunjukkan bahwa 80% peserta mampu melaksanakan tugas yang diberikan, 13,3% sangat mampu dan sekitar 6,7% cukup mampu melaksanakan tugas yang diberikan atasan. Indikator yang mudah dilihat adalah para peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan atasan dengan tepat waktu. Selain itu tidak ada komplain dari atasan maupun pasien atau pengunjung rumah sakit menunjukkan bahwa para peserta dapat melaksanakan tugas dengan baik. Gambar 4. menunjukkan kemampuan peserta dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

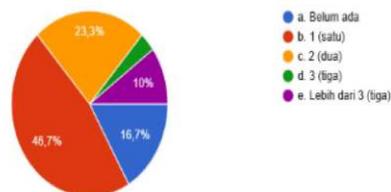


Grafik 4. Kerjasama dalam Melaksanakan Tugas

Kemampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan juga diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada mentor. Ke empat mentor memberikan penjelasan yang sama bahwa para peserta latsar CPNS Tahun 2019 mampu untuk melaksanakan tugas yang diberikan atasan dengan tepat waktu dan tidak ada komplain baik dari atasan maupun pasien. Kemampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan tersebut didukung oleh latar belakang pendidikan yang dimiliki.

4. Jumlah Ide Kreatif dan Inovatif

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang prima menjadi salah satu tantangan bagi aparatur untuk selalu berubah kearah yang lebih baik sesuai dengan perubahan jaman. Oleh karena itu membuat sesuatu yang baru atau perubahan terkait pelayanan publik menjadi suatu keniscayaan. Kebutuhan masyarakat terhadap gagasan kreatif yang lahir dari hasil pemikiran individu akan mendorong munculnya berbagai prakarsa, sehingga dapat memperkaya program kerja dan memunculkan diferensiasi produk/jasa, seiring dengan berkembangnya tuntutan kebutuhan pelanggan.



Grafik 5. Jumlah Ide Kreatif dan Inovatif

Hasil penelitian yang tergambar pada Gambar 4.5, menunjukkan bahwa sebanyak 10% peserta Latsar CPNS di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno telah menghasilkan lebih dari 3 (tiga) ide kreatif dan inovatif, 3,3% menghasilkan 3 ide kreatif, 23,3% menghasilkan 2 (dua) ide kreatif, 46,7% menghasilkan 1 (satu) ide kreatif. Namun ada sekitar 3,3% dari peserta belum ada Ide kreatif.

Beberapa ide kreatif yang dihasilkan

peserta antara lain: pelaksanaan *trolly emergency*, membuat SOP penatalaksanaan Obat ED, melakukan Pastri (dengan melaksanakan penjadwalan kegiatan piket untuk pensterilan alat), penyusunan SOP pelayanan depo farmasi IGD, Ide dalam pembuatan leaflet sebagai media bantu dalam pelaksanaan pemberian informasi obat, Operan dinas perawat jaga dengan metode MPKP sesuai dengan SOP. pengusulan SOP pelayanan HIV, pengusulan SOP pelayanan COVID. peningkatan sistem kerja klaim JKN, penganjuran pemakaian kateter urin wajib bagi ruang intensif cardiovascular care (icvcu), mengusulkan kepada tim PPI untuk menyediakan lembar survailance kejadian plebitis, infeksi di ruangan, Penkes pada pasien dan keluarga pra dan post bedah, membuat panduan alur pelayanan poliklinik, membuat tim dalam memberikan pelayanan perawatan, memasang aromaterapi pada setiap ruangan perawatan.

Ide kreatif lain juga ditujukan dengan adanya pembuatan form transfer pasien antar unit, edukasi pasien dan keluarga dengan leaflet dan video, pencegahan sampai komplikasi yang terjadi bila terjadi luka tekan/ decubitus, mengajak berkomitmen petugas rawat inap dalam melapor jumlah pasien di grup sistem rawat inap SIRANAP, promosi laboratorium gigi, melengkapi sarana dan prasarana pemeriksaan BTA, pelabelan tempat sampah agar sampah bisa dibuang sesuai kelompoknya, memposisikan kondisi ruangan seoptimal mungkin agar tidak terjadi penyebaran infeksi, komunikasi terapeutik, membuat SOP orientasi pasien baru, pamflet hak dan kewajiban pasien serta tata tertib RS, lembar balik orientasi pasien baru, penyusunan SOP pemberian pendidikan kesehatan (Penkes).

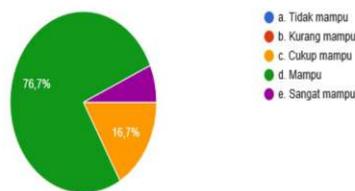
Dari hasil penelusuran kepada mentor melalui wawancara, diperoleh penjelasan bahwa ide-ide kreatif yang dibuat oleh peserta lebih banyak merujuk kepada pelaksanaan tugas rutin yang memang sudah menjadi keharusan untuk mempermudah pemberian pelayanan

kepada pasien, termasuk ide kreatif yang disampaikan pada saat proses habituasi di Latsar CPNS.

5. Kemampuan Beradaptasi dengan Perubahan

Kemampuan beradaptasi dengan perubahan menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri. Para peserta Latsar CPNS dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno merupakan orang-orang yang sebagian besar adalah mereka yang baru bekerja artinya belum berpengalaman dalam bekerja. Hanya sedikit yang sudah punya pengalaman dalam bekerja. Dalam penyelenggaraan pemerintahan seringkali terjadi perubahan kebijakan yang mengharuskan seorang ASN cepat dan tanggap terhadap perubahan yang terjadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6,6% peserta sangat mampu beradaptasi dengan perubahan, 76.7% mampu dan 16.7% cukup mampu beradaptasi dengan perubahan. Kemampuan beradaptasi ini juga didukung oleh latar belakang pendidikan para peserta yang memang sesuai dengan bidang kerja yang mereka jalani. Kemampuan peserta latsar CPNS beradaptasi dengan perubahan dapat dilihat pada Gambar berikut:



Grafik 6.

Kemampuan Beradaptasi dengan Perubahan

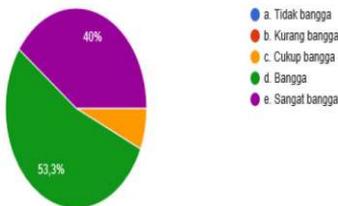
Hasil kuesioner juga didukung oleh hasil wawancara yang menunjukkan bahwa semua peserta latsar CPNS Tahun 2019 mempunyai kemampuan beradaptasi dengan cepat termasuk pada saat keadaan yang memerlukan penanganan yang cepat. Hal ini dibuktikan pada saat terjadi wabah pandemic covid 19, mereka mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang tiba-tiba.

6. Kebanggaan terhadap Profesi

Kebanggaan terhadap profesi mendorong seseorang bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya dan akan menjaga marwah profesi sebaik-baiknya. Hasil penelitian terhadap 30 peserta latsar CPNS Tahun 2019 di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno menunjukkan bahwa sebanyak 6,7% peserta merasa cukup bangga dengan profesi, 53,3% merasa bangga dan 40% merasa sangat bangga.

Untuk kebanggaan terhadap profesi sebagian besar peserta merasa bangga dan sangat bangga terhadap profesi.

Kebanggaan terhadap profesi dari peserta ini ditunjukkan oleh beberapa tindakan seperti selalu berpartisipasi dalam kegiatan profesi, melaksanakan tugas sepenuh hati, bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, semangat dalam bekerja, memberikan pelayanan yang baik, Visite dengan menggunakan jas apoteker, datang tepat waktu, mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada siapa saja yang membutuhkan, melaksanakan tugas sesuai SPO, Tanggung jawab dan profesionalisme dalam bekerja, memberikan pelayanan yang maksimal, menyelesaikan tugas yang diberikan dan butir-butir Tupoksi administrasi kesehatan (ADMINKES), melakukan pekerjaan yg sesuai dengan tugas dan fungsinya, menjadi anggota organisasi profesi, mengikuti seminar-seminar yg diadakan organisasi profesi, melayani pasien dan keluarga dengan ramah, sabar dan murah senyum. Kebanggaan terhadap profesi peserta Latsar dapat di lihat pada gambar berikut:



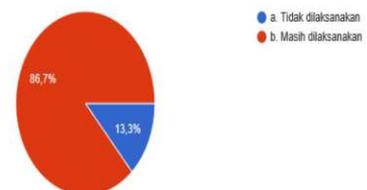
Grafik 7.
Kebanggaan Terhadap Profesi

Hasil penelusuran melalui wawancara dengan mentor menguatkan hasil kuesioner. Kebanggaan terhadap profesi dapat terlihat dari perilaku sehari-hari tidak hanya dalam melaksanakan tugas dan pemberian layanan di RSUD, tetapi juga keaktifan dalam organisasi keprofesian dan memegang teguh etika dalam pelaksanaan tugas.

7. Pengembangan Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu tolok ukur penilaian dalam pengembangan karir PNS. Berdasarkan Arah kebijakan pengembangan kompetensi aparatur, seorang PNS harus memiliki kompetensi teknis, manajerial, sosialkultural, integritas dan moralitas. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja atau prestasi kerja seseorang, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sutrisno (2009:228) dalam Devi Rusvitawati (2016: 300) yang menyatakan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan prestasi atau kinerja, yaitu kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam rangka pengembangan kompetensi adalah melalui proses pendidikan dan pelatihan. Pada penelitian ini masih terdapat sebanyak 20% peserta yang belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan, 33% pernah mengikuti sebanyak satu kali, 23,3% mengikuti dua kali, 13,3% sebanyak 3 kali dan hanya 10% yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan lebih dari tiga kali. Hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar berikut:



Grafik 8.
Pengembangan Kompetensi

Dari pertanyaan tambahan yang diajukan ke peserta didapat informasi bahwa terdapat beberapa kegiatan pengembangan kompetensi yang pernah diikuti oleh peserta baik dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, workshop, dan seminar yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Seminar Kefarmasian.
- b. Pelatihan teknik aseptik.
- c. Seminar tentang tranfusi darah, inhouse training mengenai nilai EWS, Code Blue system, Komunikasi Efektif, Manajemen Nyeri.
- d. Komunikasi efektif dan manajemen resiko.
- e. Management kegawatdaruratan cardiac arrest.
- f. Pelatihan Basic Trauma & Cardiac Live Support (BTCLS) AGD 118.
- g. Service excellent.
- h. Workshop implementasi RCA, ikut partisipasi dalam akreditasi RS, mengikuti pelatihan internal tentang nyeri.
- i. Workshop komisi administrasi Rumah Sakit (KARS) dan Perhimpunan Rumah sakit Indonesia PERSI.
- j. Phlebotomi.
- k. Seminar aplikasi PKB online, IHT kode etik keperawatan.
- l. Pelatihan komunikasi efektif.
- m. Seminar perpanjangan STR dan tranfusi darah.
- n. Diklat Bantuan hidup dasar.
- o. Pengenalan sistem deteksi dini kegawatan pasien di Rumah Sakit atau dikenal dengan istilah EWS (Early Warning System).
- p. Seminar imunisasi PCV.
- q. Pelatihan perawat intensive dewasa.
- r. Pelatihan CI.

Hasil wawancara dengan mentor diperoleh penjelasan bahwa para peserta latsar CPNS Tahun 2019 mempunyai keinginan yang kuat dalam hal pengembangan kompetensi, hanya persoalan yang menjadi kendala dari segi

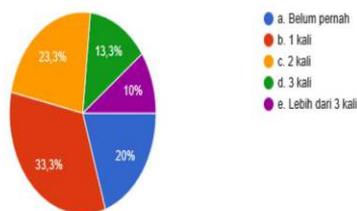
penganggaran yang terbatas, sehingga masih banyak yang sudah mengajukan untuk mengikuti pengembangan kompetensi tetapi belum bisa ikut.

8. Penerapan Aktualisasi yang telah Dibuat saat Pelaksanaan Latsar

Pada akhir pelaksanaan pelatihan dasar CPNS, peserta diwajibkan untuk membuat laporan aktualisasi sebagai proses habituasi atau pembiasaan penerapan nilai-nilai dasar PNS dimasing-masing instansi. Pembiasaan ini tidak berhenti hanya saat pelaksanaan latsar saja tetapi dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan.

Dari pembiasaan akan timbul karakter dalam diri peserta yang pada akhirnya menjadi budaya untuk selalu menerapkan nilai-nilai dasar PNS dalam melaksanakan pelayanan publik.

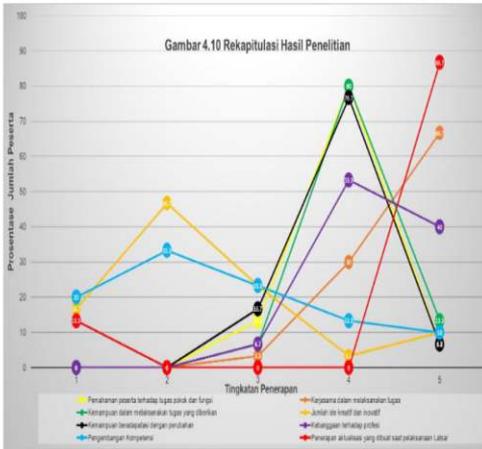
Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta latsar CPNS RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Tahun 2019 atau sebesar 86,7% komitmen untuk konsisten tetap melaksanakan ide yang tertuang dalam laporan aktualisasi saat latsar. Hanya sekitar 13,3% peserta yang sudah tidak melaksanakan, terlihat pada Gambar berikut:



Grafik 9.

Penerapan Aktualisasi yang telah Dibuat saat Pelaksanaan Latsar CPNS

Data rekapitulasi hasil kuesioner peserta dengan delapan parameter dapat dilihat pada Gambar berikut:



Grafik 10.
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Peserta Latsar

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal:

- 1) Peserta Latsar CPNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 yang bertugas di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno masih menerapkan nilai-nilai dasar komitmen mutu dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Terdapat lima parameter yang dominan yaitu: pemahaman peserta terhadap tugas pokok dan fungsi; kemampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan; kemampuan beradaptasi dengan perubahan; Kerjasama dalam melaksanakan tugas dan kebanggaan mereka terhadap profesi. Tiga parameter yang perlu menjadi perhatian yaitu terkait dengan pengembangan kompetensi, jumlah ide kreatif dan inovatif serta keberlanjutan penerapan aktualisasi yang dibuat saat pelaksanaan latsar.
- 2) Mentor bagi peserta Latsar CPNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 yang bertugas di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sudah melakukan tugas dan perannya dalam mentoring

dengan baik yaitu sebagai: 1). *Leaders* yaitu orang yang memberikan inspirasi untuk mencapai sesuatu yang terbaik dan memberikan semangat untuk memfokuskan diri, 2). *Coach* yaitu orang yang mendidik untuk meningkatkan keahlian, 3). *Advisers* yaitu orang yang memberikan pengetahuan khusus, dan 4). *Counsellors* yaitu orang yang memberikan pemecahan masalah atas sebuah masalah berdasarkan pengalaman atau kehidupan profesionalnya.

- 3) Coach sudah bertugas dengan baik dalam penerapan nilai-nilai dasar komitmen mutu bagi peserta latsar CPNS Tahun 2019 di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sebagai: 1). Mentor yaitu mengarahkan, menyarankan, mendukung dan mendorong peserta untuk dapat lebih memberikan pelayanan yang maksimal baik kepada pasien, masyarakat maupun internal RSUD, 2). Konsultan yaitu membimbing dan memfasilitasi peserta dalam melakukan pelayanan kesehatan yang membutuhkan keahlian tertentu dan mengembangkan ide/gagasan, 3) *Critical Friend* yaitu tempat untuk berdiskusi dan menjadi rekan sejawat yang kritis saat bekerja dalam Tim kerja shift, dan 4) *Team Coach* yaitu dapat memfasilitasi dialog dalam tim kerja shift terkait pelaksanaan pelayanan terhadap pasien.

2. Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap penerapan nilai-nilai komitmen mutu peserta latsar CPNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 studi kasus di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno, beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan adalah:

1. Perlu adanya program pendampingan untuk mendorong atau memotivasi munculnya ide-ide kreatif dan inovatif;

2. Perlu penambahan alokasi anggaran untuk peningkatan kompetensi pegawai dan memperbanyak *in-house training* di RSUD agar lebih banyak pegawai yang bisa ikut.
3. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait dengan pengaruh penerapan nilai-nilai komitmen mutu peserta terhadap kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno.

DAFTAR PUSTAKA

Asropi. (2016). *Modul Diklat Kewidyaiswaraan Berjenjang Tingkat Menengah: Analisis Penelitian*. Jakarta: LAN.

Covey, S. R. (1997). *The 7 Habits of Highly Effective People (7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif)*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Hadiyati, E. (2011). Kreatifitas dan Inovasi berpengaruh terhadap kewirausahaan. *Manajemen dan kewirausahaan*, 8-16.

Karaka, A. A. (2016). Komitmen Mutu Penyelenggaraan Pemerintahan Negara sebagai Wujud Karakter Aparatur Sipil Negara. *Seminar Nasional*, (pp. 365-376). Makasar.

Kaswan. (2018). *Prilaku Organisasi Positif*. Bandung: Pustaka Setia.

Kobandaha, F. (2017). Pendidikan Karakter melalui Pendekatan Habitiasi. *Irfani*, 131-138.

LAN RI. (2015). *Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN.

Monoarfa, H. (2012). Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Pelangi Ilmu*, 9 hal.

Nugroho, R. B. (2018). *Coach Model dan Perannya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014*

tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta.

Pemerintah Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi*. Jakarta.

Ruky, A. S. (2006). *SDM Berkualitas, Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Santana, S. (2007). *Menulis Ilmiah: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sobandi, B. (2016). *Metode Penelitian: Modul Diklat Kewidyaiswaraan Berjenjang Tingkat Menengah*. Jakarta: Sopiah. (2008). *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suyono. (2018). Studi Dsekriptif Penilaian Diri Peserta Diklat Dalam Mengaktualisasikan Nilai-Nilai Dasar PNS di Instansi. *Jurnal Ilmiah Kediklatan*, 360 -375.

Ubaedy, A. (2007). *Kompetensi Kunci dalam Berprestasi*. Jakarta: Bee Media Indonesia.

Wahidah, S. (2017). Penerapan coaching untuk meningkatkan kompetensi kepala sekolah dalam supervise akademik pada sekolah binaan di Kota Banda Aceh semester genap tahun pelajaran 2016/2017. *Jurnal Media Inovasi Edukasi*, 595-603.

Wirjono, E. R. (2007). Pengaruh Fungsi pelatihan, pemodelan, peran dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja proteges dalam pementoran. *Jurnal Ilmiah akuntansi dan bisnis*, 1-18.

PENGARUH KEDISIPLINAN DAN PRAKARSA TERHADAP AKTUALISASI NILAI-NILAI “ANEKA” PESERTA LATSAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN I PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2019

THE EFFECT OF DISCIPLINE AND INITIATIVES ON THE ACTUALIZATION OF VALUES OF "ANEKA" TO BASIC TRAINING PARTICIPANTS FOR CANDIDATES OF CIVIL SERVANT CLASS THREE ON FIRST BATCH THE PROVINCE OF BANGKA BELITUNG ISLAND IN 2019

Imam Rosadi

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Abstrak

Mengetahui pengaruh kedisiplinan dan prakarsa terhadap aktualisasi nilai-nilai PNS adalah tujuan dari penelitian ini, yakni nilai-nilai dasar PNS yang diakronimkan dengan nama “ANEKA” yang merupakan singkatan dari Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi. Nilai-nilai dasar PNS merupakan kompetensi untuk membentuk karakter dan sikap PNS yang hebat dan bertindak secara profesional untuk melayani publik. Hipotesis penelitian ini adalah (1) Ada pengaruh kedisiplinan (X1) terhadap aktualisasi nilai-nilai “ANEKA”, (2) Ada pengaruh prakarsa (X2) terhadap aktualisasi nilai-nilai “ANEKA”, dan (3) Ada pengaruh kedisiplinan (X1) dan Prakarsa (X2) secara simultan terhadap aktualisasi nilai-nilai “ANEKA”. Metodologi penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif. Analisis data regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS statistics 22. Hasil penelitian adalah nilai T hit > T tab ($3,172 > 2,023$) dan diperkuat oleh nilai ρ ($0,003 < 0,05$), sehingga hipotesis kesatu penelitian ini terbukti kebenarannya. Selain itu nilai T hit > T tab ($2,095 > 2,037$) dan diperkuat oleh nilai ρ ($0,043 < 0,05$), oleh karena itu hipotesis kedua penelitian ini juga dapat dibuktikan sebenarnya. Untuk uji F diperoleh nilai F hit sebesar 5,007 dan F tab sebesar 3,25 sedangkan signifikansinya adalah 0,012, artinya kedisiplinan dan prakarsa berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai “ANEKA”.

Kata Kunci : Latihan Dasar, Kedisiplinan, Prakarsa, Aktualisasi Nilai-Nilai “ANEKA”.

Abstract

This study aims to determine the effect of discipline and initiative on the actualization of civil servant values, namely the basic values of civil servants which are synonymous with the name "ANEKA" which stands for Accountability, Nationalism, Public Ethics, Quality Commitment and Anti-Corruption. This competence plays a role in shaping the strong character of civil servants, namely civil servants who are able to behave and act professionally in serving the community. The research hypotheses are (1) There is an effect of discipline (X1) on the actualization of the values of "ANEKA", (2) There is an effect of initiative (X2) on the actualization of the values of "ANEKA", and (3) There is an effect of discipline (X1) and Prakarsa (X2) simultaneously on the actualization of "ANEKA" values. The research methodology was carried out by using descriptive quantitative methods. Multiple linear regression data analysis using SPSS statistics 22. The results of the study are the value of $t_{count} > t_{table}$ ($3.172 > 2.023$) and supported by the value of ρ ($0.003 < 0.05$), so that the first hypothesis of this study is proven to be true. In addition, the value of $t_{count} > t_{table}$ ($2.095 > 2.037$) and supported by the value of ρ ($0.043 < 0.05$), so that the second hypothesis of this study is also proven to be true. The results of the F test showed that the value of F_{count} was 5.007 and F_{table} was 3.25, while the significance was 0.012, which means that discipline and initiative have a significant effect on the actualization of "ANEKA" values.

Keywords: Basic Training, Discipline, Initiative, Actualization of "ANEKA" Values.

A. PENDAHULUAN

Pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi Pegawai Negeri Sipil ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil. Salah satunya adalah Diklat Prajabatan atau yang sekarang berubah nomenklatur menjadi Pelatihan Dasar CPNS sesuai dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS.

Pelatihan Dasar CPNS adalah Pelatihan wajib yang harus diikuti oleh seluruh Calon PNS pada Masa Prajabatan. Pelaksanaan masa prajabatan melalui proses pendidikan dan pelatihan untuk menciptakan integritas moral, semangat, motivasi nasionalisme kebangsaan dan kejujuran, serta mempunyai karakter pribadi yang bertanggung jawab dan unggul, serta memperkuat kompetensi dan profesionalisme.

Pelatihan Dasar CPNS adalah pelatihan yang strategis dalam rangka membentuk nilai-nilai dasar PNS untuk mewujudkan PNS yang berkarakter. Nilai-nilai dasar PNS yang diaktualisasikan diakronimkan dengan nama "ANEKA" yang merupakan singkatan dari Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi. Nilai-nilai dasar PNS merupakan kompetensi untuk membentuk karakter dan sikap PNS yang hebat dan bertindak secara profesional untuk melayani publik.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah penyelenggaraan Pelatihan Dasar bagi para Calon Pegawai Negeri Sipil ini melalui mekanisme penyelenggaraan diklat yang memadukan pembelajaran di dalam kelas dan di luar kelas di tempat pelatihan dan di instansi tempat bertugas. Diharapkan peserta latsar mampu menginternalisasi, menerapkan, mengaktualisasikan, dan melakukan pembiasaan (habituaasi) sehingga tertanam di dalam dirinya karakter Pegawai Negeri Sipil yang profesional dalam menjalankan bidang tugasnya

sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta pemersatu bangsa.

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai kedudukan yang strategis dalam pengembangan sumber daya manusia terutama dalam hal mempersiapkan sumber daya aparatur negara yang profesional, berkarakter, tangguh dan memiliki kompetensi dalam segala bidang.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai tugas pembantuan kepada Kepala Daerah – Gubernur Kepulauan Bangka Belitung – yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus sesuai dengan visi dan misi kepala daerah.

NILAI – NILAI DASAR ASN "ANEKA"

Peranan ASN untuk membentuk birokrasi yang *world class* dan professional tidak bisa lepas dari nilai-nilai dasar "ANEKA" yaitu akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi. Oleh karenanya perlu indikator dan nilai-nilai dasar ASN tersebut yakni:

1. Akuntabilitas

PNS sebagai bagian dari institusi maupun kelompok maupun individu harus memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya, salah satunya adalah mengimplementasikan nilai-nilai publik atau masyarakat, di antaranya adalah:

- a. Dapat menempatkan diri secara tepat dan benar manakala terjadi konflik kepentingan, antara kepentingan secara pribadi ataupun kelompok.
- b. Dapat memahami serta menyadari bahwa PNS tidak boleh terlibat dalam kegiatan politik praktis.
- c. berlaku secara sama dan adil dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik terhadap setiap warga negara.

- d. Konsisten dalam penyelenggara pemerintahan yang ditunjukkan dalam sikap dan perilakunya.

Akuntabilitas publik memiliki Terdapat tiga fungsi utama dalam akuntabilitas masyarakat yaitu untuk sebagai kontrol terhadap demokratis; untuk mencegah tindak pidana korupsi dan penyalahgunaan wewenang dan untuk menambah efisiensi dan efektivitas. Akuntabilitas terdiri atas beberapa aspek. Yakni: sebuah hubungan, berorientasi pada hasil, membutuhkan adanya laporan, memerlukan konsekuensi, dan memperbaiki kinerja.

Akuntabilitas publik ada dua jenis, yaitu: akuntabilitas horisontal dan akuntabilitas vertikal. Akuntabilitas vertikal adalah adanya tanggungjawab kepada otoritas yang lebih tinggi dan akuntabilitas horisontal adalah adanya tanggungjawab pada publik secara luas. Ada 5 tingkatan akuntabilitas, yaitu: personal, individu, kelompok, organisasi, serta stakeholder.

Agar terwujud organisasi sektor masyarakat yang akuntabel, maka mekanisme akuntabilitas harus mengandung dimensi: *accountability for probity and legality, process accountability, program accountability, dan policy accountability.*

Untuk membuat lingkungan kerja yang akuntabel, ada indikator dari nilai-nilai dasar akuntabilitas yang harus diterapkan, yakni:

- 1) Kepemimpinan
Kondisi Lingkungan yang akuntabel merupakan *bottom up* dimana pimpinan memainkan peranan yang strategis dalam mendisain lingkungannya.
- 2) Transparansi
Terbuka terhadap semua tindakan dan kebijakan yang dikerjakan oleh pribadi/individu maupun kelompok/instansi.
- 3) Integritas

Bentuk konsistensi dan keteguhan yang kuat dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan.

- 4) Tanggung Jawab
Menyadari terhadap semua tindakan dan tingkahlakunya sebagai manusia, baik yang disengaja atau disadarinya maupun yang tidak disadarinya atau tanpa sengaja.
- 5) Keadilan
Situasi kebenaran yang ideal secara moral terhadap sesuatu hal, baik menyangkut orang atau benda.
- 6) Kepercayaan
Kepercayaan ini yang akan memunculkan akuntabilitas yang dipicu adanya kejujuran.
- 7) Keseimbangan
Agar dapat dicapai akuntabilitas dalam lingkungannya, maka dibutuhkan keseimbangan antara kewenangan dan harapan serta kapasitas.
- 8) Kejelasan
Harus tergambar yang jelas tentang apa yang menjadi tujuan serta hasil yang diharapkan.
- 9) Konsistensi
Perlu upaya yang kerah dan komprehensif untuk mewujudkan tujuan akhir.

2. Nasionalisme.

Dari sudut pandang politik, nasionalisme merupakan perwujudan dari jati diri bangsa yang tidak hanya mengandung ambisi dan ambisi bangsa, tidak hanya dapat memperjuangkan kemerdekaan, tetapi juga membebaskan masyarakat, bangsa dan negara dari penjajahan. Nasionalisme sangat penting bagi setiap ASN.

Memang pemahaman tidak hanya lebih penting, tetapi juga kemampuan untuk mencapai nasionalisme dalam menjalankan fungsi dan tanggung

jawabnya. Jika ada nasionalisme yang kuat, semua karyawan ASN harus melakukannya orientasi berpikir mementingkan kepentingan publik, bangsa, dan negara.

Nilai-nilai yang berorientasi pada kepentingan publik menjadi nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap pegawai ASN. Nasionalisme dalam arti sempit adalah suatu sikap yang meninggikan bangsanya sendiri, sekaligus tidak menghargai bangsa lain sebagaimana mestinya. Sikap seperti ini jelas mencerai-beraikan bangsa yang satu dengan bangsa yang lain. Keadaan seperti ini sering disebut chauvinisme. Sedangkan dalam arti luas, nasionalisme merupakan pandangan tentang rasa cinta yang wajar terhadap Negara dan negara, sambil menghormati negara lain (LAN RI, 2015: 1).

Dalam UU No. 5 tentang ASN tahun 2014, salah satu fungsi ASN adalah menegakkan ketertiban umum. Kebijakan pemerintah diharapkan dapat dilaksanakan dengan integritas yang tinggi untuk melayani masyarakat sehingga dapat menjadi pejabat yang profesional. ASN adalah badan eksekutif yang menegakkan semua peraturan perundang-undangan, yang menjadi landasan ketertiban umum untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Peran ASN sebagai PNS mencakup segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, termasuk Pejabat di bidang ekonomi yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bentuk barang dan jasa diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku (LAN RI, 2015: 120). Sebagai PNS, ASN harus profesional untuk memberikan layanan yang berkualitas. Selain pekerjaan yang profesional dan bermanfaat, ASN juga membutuhkan integritas yang tinggi, yang merupakan bagian dari "Kode Etik dan Perilaku"

yang dikelola oleh ASN.

3. Etika Publik

Etika Publik adalah tujuan hidup rukun dan menjalin kebersamaan bagi orang lain dalam organisasi yang adil (LAN, 2015: 8). Etik lebih dipahami sebagai refleksi dari apa yang baik / buruk, apa yang benar / salah atau bagaimana seharusnya dilakukan. Kebaikan dan kebaikan, dan etik berkaitan dengan kewajiban untuk berbuat baik atau apa yang perlu dilakukan.

Contoh perbuatan yang beretika adalah sebagai berikut:

- 1) Jujur, bertanggung jawab, dan sungguh-sungguh menjalankan tugasnya;
- 2) Serius menjalankan tugasnya;
- 3) Respek, santun dan bebas tekanan;
- 4) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
- 5) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- 6) Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- 7) Penggunaan harta benda dan aset pemerintah secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- 8) Tidak ada benturan kepentingan dalam menjalankan tugas;
- 9) Memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang membutuhkan informasi terkait dengan kepentingan bisnisnya;
- 10) Jangan menyalahgunakan informasi, tanggung jawab, status, kekuasaan, dan status internal negara untuk mendapatkan atau mencari keuntungan diri sendiri atau orang lain;
- 11) Menjaga nilai dasar pemberitahuan pengangkutan dan menjaga reputasi

dan integritas pemberitahuan pengangkutan;

12) Kepatuhan Ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dimensi etika publik meliputi parameter tujuan pelayanan publik yang ditujukan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai, serta parameter modalitas. Termasuk semua dimensi akuntabilitas, transparansi dan netralitas, dan ukuran integritas (LAN, 2015: 11). Ketiga aspek ini dapat menjadi dasar untuk menjadi pejabat yang beretika.

4. Komitmen Mutu

Merupakan bentuk komitmen terhadap inovasi yang berkualitas bermula dari permintaan organisasi / perusahaan untuk mendorongnya untuk dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Berkenaan dengan inovasi, LAN RI (2015: 11) bahwa inovasi dapat muncul secara perlahan (evolusi) atau secara cepat (revolusi). Ada empat indikator dasar komitmen yang berkualitas yang harus diperhatikan yaitu:

1) Efektif

Efektif dalam mencapai tujuan tertentu. Efektif menunjukkan derajat pencapaian tujuan yang ditetapkan dari segi kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan. Efektivitas organisasi tidak hanya diukur dari indikator pencapaian tujuan (rencana). Kualitas, kuantitas, keterampilan dan alokasi sumber daya juga bergantung pada tingkat kepuasan kebutuhan.

2) Efisien

Efisien berarti dapat menyelesaikan tugas dan mencapai hasil tanpa menimbulkan kerugian. Efisiensi adalah ketepatan penggunaan sumber daya dan penyelesaian pekerjaan, tetapi Anda dapat menentukan apakah ada pemborosan sumber daya, kesalahan alokasi, perbedaan

prosedur dan mekanisme yang menyebabkan kegagalan.

3) Inovasi

Inovasi pelayanan publik merupakan hasil pemikiran baru yang konstruktif dan mendorong setiap orang untuk mengembangkan karakternya sendiri dan mengekspresikan diri dalam bentuk yang berbeda dengan profesionalisme pelayanan publik sebelumnya, bukan hanya sekedar terlibat atau menghentikan pekerjaan sehari-hari.

4) Mutu

Mutu adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, personel, proses, dan lingkungan, yang dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Mutu mencerminkan nilai yang sangat baik dari produk / jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, bahkan melebihi harapan mereka. Mutu merupakan salah satu standar yang menjadi dasar pengukuran produktivitas tenaga kerja. Mutu adalah salah satu alat terpenting untuk menjaga keberlanjutan dan kepercayaan organisasi. Berdasarkan komitmen terhadap mutu, pencapaian utama peralatan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penerima layanan. mutu peralatan sudah siap saat ini, banyak layanan publik yang tidak memenuhi persyaratan hukum.

5. Anti Korupsi

Kata anti korupsi berasal dari bahasa Latin *Corruptio* yang berarti kerusakan, kejahatan dan korupsi. Korupsi sering disebut sebagai kejahatan ekstrim, karena dampak korupsi yang ekstrim dapat merugikan pekerja dan keluarga, seluruh masyarakat dan seluruh elemen. Untuk itu perlu diperhatikan 9 (sembilan) indikator utama

antikorupsi, yaitu:

1) Kejujuran.

Kejujuran adalah nilai inti dan landasan utama untuk melindungi integritas Anda. Tanpa kejujuran, seseorang tidak bisa menjadi orang yang baik. Seseorang harus bisa berbicara dengan jujur dan terus terang, tetapi tidak berbohong. Untuk melindungi diri sendiri dan orang lain dari godaan untuk melakukan sesuatu. perubahan.

2) Kepedulian

Peduli terhadap orang lain itu penuh kasih sayang. Orang dengan rasa tanggung jawab sosial yang tinggi akan menjaga lingkungannya, dimana banyak penyandang disabilitas masih menderita dan membutuhkan pertolongan. Orang yang memiliki kesadaran sosial tidak akan tergoda untuk menjadi kaya dengan cara yang salah, tetapi akan mencoba menyisihkan sebagian dari pendapatannya untuk membantu orang lain.

3) Kemandirian

Kemandirian membangun karakter yang kuat dalam diri seseorang, sehingga tidak terlalu bergantung pada orang lain. Mempertimbangkan kemandirian seseorang dapat mengoptimalkan kemampuan berpikirnya untuk bekerja secara efektif. Independen tidak akan menjalin hubungan dengan pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mencari keuntungan langsung.

4) Kedisiplinan

Disiplin adalah kunci kesuksesan setiap orang. Ketekunan dalam mengembangkan potensi diri dapat memungkinkan seseorang untuk terus mengembangkan kemampuannya dalam menjalankan tugasnya.

Memperhatikan prinsip kebaikan dan kejujuran adalah kriteria terpenting dalam bekerja. Seseorang yang mengetahui nilai disiplin dengan baik tidak akan malas, juga tidak akan mencari kekayaan dengan cara yang sederhana.

5) Tanggung jawab.

Orang dewasa yang memahami dirinya sendiri akan memahami bahwa keberadaannya di bumi adalah untuk kepentingan orang-orang di sekitarnya. Segala perbuatan dan akhlaknya akan menjadi tanggung jawab penuh kepada Tuhan Yang Maha Esa, masyarakat, tanah dan rakyat. Kesadaran semacam ini mencegah seseorang dari kebobrokan karena perilaku keji.

6) Bekerja keras

Orang-orang yang beretika profesional akan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pekerjaannya demi mencapai kepentingan umum yang sebesar-besarnya. Mereka akan menggunakan keterampilan berpikir dan kemampuannya untuk menjalankan tugas dan melakukan yang terbaik. Saya tidak ingin berkeringat atau mendapatkan apapun.

7) Kesederhanaan

Dengan integritas tinggi adalah seseorang yang memahami kebutuhannya dan berusaha memenuhi kebutuhannya tanpa berlebihan. Anda tidak ingin hidup mewah.

8) Keberanian

Seorang pemberani dengan karakter yang kuat akan memiliki keberanian untuk mengatakan kebenaran dan menolak kejahatan. Dia tidak akan mentolerir penyimpangan apapun dan akan

dengan tegas menyatakan ketidaksetujuannya. Bahkan jika semua kolega dan temannya telah melakukan hal-hal selain dari apa yang seharusnya mereka permusuhan, dan mereka tidak memiliki teman ketika mereka membuktikan bahwa mereka bermusuhan, dia memiliki keberanian untuk menghadapi kebenaran sendirian.

9) Keadilan

Karakter yang baik akan menemukan bahwa perasaan mereka sepadan dengan usaha mereka. Anda tidak bisa meminta lebih dari yang anda upayakan. Ketika Anda seorang pemimpin, Anda akan memberi kompensasi yang adil kepada bawahan Anda. Dia ingin mewujudkan keadilan dan kemakmuran bagi negeri dan bangsanya.

B. METODE PENELITIAN

Obyek penelitian

Obyek penelitian ini adalah peserta pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil golongan III angkatan I Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penelitian dilakukan di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai tempat pelaksanaan pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 40 peserta pelatihan dasar CPNS. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 04 Maret s.d 07 Mei 2019.

Populasi Penelitian

Sugiyono (2009: 72) menyatakan bahwa, "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Arikunto (2009: 130) menyatakan bahwa, "Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian". Populasi

yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 peserta pelatihan dasar CPNS.

Mengingat hanya 40 orang yang diteliti, peneliti mengutip pandangan Arikunto (2009) karena jumlahnya kurang dari 100 orang. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan population research. Dimana populasi yang ada digunakan sebagai contoh penelitian.

Variabel Penelitian

1. Variabel Yang Tidak Terikat (independent).

Sugiyono (2009: 33) telah menyebutkan bahwasanya, "Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen". Variabel tidak terikat ini dikatakan juga variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kedisiplinan (X1) dan prakarsa (X2).

2. Variabel Yang Terikat (dependent).

Sugiyono (2009: 33) menyebutkan bahwa: "Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas". Variabel ini juga disebut juga variabel tak bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel tak bebasnya adalah aktualisasi nilai-nilai "aneka" (Y).

Hipotesis

1. Variabel Kedisiplinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" (Y).
2. Variabel Prakarsa (X2) berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" (Y).
3. Variabel Kedisiplinan (X1) dan Prakarsa (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" (Y).

Metode pengumpulan (kolekting) Data

Metode kolekting data dalam penelitian bisa dihasilkan melalui beberapa cara, diantaranya:

1. Metode Angket

Menurut Sugiyono (2009: 135) telah menyebutkan bahwa, “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Sedangkan menurut Arikunto (2009: 140) menyebutkan bahwa, “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui.”

2. Metode Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (2009: 135) telah menyebutkan bahwa, “Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa benda-benda tertulis, misalnya buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen. metode ini digunakan untuk mencari data dalam gambaran umum perusahaan, termasuk rekaman sejarah. Institusi, personalia, fakultas, sekolah, struktur organisasi.

3. Metode Wawancara

Metode Wawancara Wawancara mengacu pada tindakan memperoleh informasi secara langsung dengan menyampaikan informasi kepada orang yang diwawancarai. Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi lisan, mirip dengan dialog, dengan tujuan untuk memperoleh informasi (Margono, 2001: 161).

Instrumen yang digunakan adalah Kuisisioner baku yang mengacu pada Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS. Instrumen yang digunakan yakni Instrumen penilaian terhadap Peserta Pelatihan. Instrumen ini digunakan untuk melakukan pengumpulan data terkait penilaian obyektif terhadap para peserta pelatihan dengan meliputi beberapa unsur penilaian dan kriteria penilaiannya.

Dalam hal pengumpulan data melalui

metode survei ini, BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan sebuah inovasi dalam hal pengumpulan data melalui metode survei (kuisisioner) dengan menggunakan aplikasi SIM-Diklat (Sistem Informasi Manajemen keDiklatan) yang berbasis website dan android. Penggunaan aplikasi ini sangat membantu dalam hal pengumpulan data sehingga data yang lebih mudah dan cepat untuk diakses, modernisasi penyelenggaraan pelatihan, mengurangi penggunaan kertas (paperless) dan penghematan dalam anggaran.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah yang mesti dilakukan untuk memperoleh kesimpulan yang didasarkan pada data (evidence based). Metode analisis data perlu memperhatikan tipe data atau skala pengukuran yang ada. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik statistik deskriptif yaitu teknik untuk menggambarkan suatu variabel secara padat dan komprehensif dari data yang diperoleh. Hal ini biasanya dapat dilakukan dengan cara membuat sebuah tabel. Sejumlah besar variabel dapat dikelompokkan bersama untuk membuatnya mudah dipahami dan menarik kesimpulan.

Teknik Analisis Data

1. Djarwanto dan Subagyo (2001: 309) mengemukakan bahwa, “Analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuat prediksi besarnya nilai variabel dependen (Y) berdasarkan nilai variabel dependen (X)”.

2. Uji t

Uji t dimanfaatkan untuk menjawab pertanyaan apakah ada pengaruh antara Variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai $-t(\alpha/2; n-k-1) < t < t(\alpha/2; n-k-1)$ diterima, H_0 diterima, dan H_1 ditolak dengan derajat kepercayaan (α) tertentu. Hal ini untuk membuktikan bahwasanya variabel-variabel tak terikat yang diuji tidak

berpengaruh terhadap variabel terikatnya. H_0 ditolak dan H_1 disetujui pada tingkat kepercayaan tertentu (α) jika diperoleh nilai $t > t(\alpha/2; n-k-1)$ atau $t < -t(\alpha/2; n-k-1)$. Oleh karena itu, variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan oleh karena itu dianggap signifikan secara statistik.

3. Uji-F

Uji F ini dimanfaatkan untuk melihat adakah pengaruh secara bersama-sama antara Variabel independen dan dependen. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan derajat kepercayaan tertentu (α), dan H_1 ditolak. Secara statistik tidak signifikan dan H_0 ditolak serta menerima H_1 pada tingkat kepercayaan tertentu (α) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Oleh karena itu, variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan oleh karena itu dianggap signifikan secara statistik.

4. Uji R^2

Koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan untuk melihat persentase perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelas dalam model. Rentang nilai (R^2) adalah 0-1; ketika nilai rentang mendekati 1, variabel meningkat dalam memperkirakan variabel dependen.

Metode untuk analisa data pada penelitian ini menggunakan program SPSS Statistics 22.

C. KERANGKA TEORI

Pengertian Kedisiplinan

1. Pengertian Disiplin dalam Latar Belakang Teoritis, Maman Rahman (1999) mengemukakan dalam Tulus Tu'u (2004: 32) bahwa disiplin adalah upaya mengendalikan diri sesuai dengan sikap psikologis individu atau masyarakat dalam perkembangannya. Mematuhi dan mematuhi aturan dan peraturan berdasarkan dorongan dan pemahaman batin.

2. Menurut Soegeng Pridjodarminto (1994) dalam Tulus Tu'u (2004: 31), disiplin diciptakan dan dibentuk oleh serangkaian tindakan yang menunjukkan nilai ketaatan, ketaatan, kesetiaan, keteraturan, dan investasi. Dari uraian sebelumnya, bagaimana dapat disimpulkan bahwa disiplin mengacu pada perilaku (dengan hukuman atau sanksi), seseorang yang bertindak sesuai dengan aturan atau regulasi yang diinformasikan atau diberlakukan.

Perlunya Disiplin

Disiplin diperlukan untuk semua orang dan peserta latsar CPNS di mana pun. Mereka harus disiplin dalam mematuhi semua tata tertib latsar, disiplin dalam mengikuti pembelajaran, disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas, maupun disiplin menjalankan peraturan, sehingga akan dicapai hasil akhir latsar cpns yang optimal. Tulus Tu'u (2004: 37) menyatakan disiplin penting karena alasan sebagai berikut:

- 1) Dengan disiplin yang muncul karena kesadaran diri, peserta latsar berhasil dalam belajarnya. Sebaliknya peserta latsar yang kerap kali melanggar ketentuan latsar pada umumnya terhambat untuk optimalisasi potensi dan prestasinya.
- 2) Tanpa disiplin yang baik, suasana latsar menjadi kurang baik untuk kegiatan belajar. Disiplin aktif memberikan dukungan yang tenang dan tertib untuk proses pembelajaran.
- 3) Disiplin adalah cara peserta belajar dengan sukses. Ketika mereka kembali ke institusi masing-masing nanti, Vinataputra (1998: 10) menjelaskan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Disiplin penting untuk disampaikan serta dipelajari dan diresapi oleh peserta latsar agar peserta latsar dapat mendisiplinkan dirinya sendiri dan mampu mengontrol diri sendiri tanpa di kendalikan oleh widyaiswara maupun penyelenggara latsar;

b. Disiplin seperti diakui oleh para ahli sejak dulu, adalah titik pusat dari tingkat ketercapainnya dalam mengimplementasikan disiplin yang terbaik;

c. Level ketaatan peserta latsar yang tinggi terhadap aturan latsar tercapai jika ketaatan itu tumbuh dari para peserta latsar sendiri.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan di atas adalah bahwa kebiasaan disiplin dapat meningkatkan keaktifan dan pemahaman belajar dari para peserta latsar.

Peran Disiplin

Peran disiplin begitu penting untuk diterapkan pada peserta latsar, agar peserta latsar menjadi menyadari bahwa dengan disiplin akan dapat dicapai prestasi belajar yang maksimal. Peran atau fungsi disiplin menurut Tulus Tu'u (2004: 38-44) diantaranya:

- 1) Berbagi manajemen hidup.
- 2) Pengembangan pribadi
- 3) Mengembangkan kepribadian yang baik
- 4) Kekuatan
- 5) Hukuman.
- 6) Ciptakan lingkungan yang aktif. Faktor yang mempengaruhi dan membentuk disiplin.

Menurut penelitian Tulus Tu'u (2004: 48-49), terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi dan membentuk disiplin:

- 1) Kesadaran
- 2) Komitmen dan Kepatuhan
- 3) Alat Pendidikan
- 4) Hukuman Selain faktor-faktor di atas yang mempengaruhi dan membentuk disiplin, terdapat faktor lain yang mempengaruhi subjek. Faktor-faktor ini adalah keteladanan, lingkungan yang disiplin dan praktik yang disiplin.

Indikator disiplin

Menurut Tulus Tu'u (2004: 91) menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian, observasi, studi pustaka, dan wawancara

menunjukkan bahwa untuk memenuhi aturan penyelenggara latsar maka prestasi belajar peserta latsar mengalami perubahan, meliputi: pengelolaan waktu belajar, rajin bekerja dan kemampuan mengerjakan sesuatu secara teratur. Mengajar tugas, memperhatikan belajar, urutan studi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 137) subjek penelitiannya terbagi menjadi tiga indikator:

- 1) Tindakan disipliner diambil selama proses pendidikan;
- 2) Pelatihan disiplin dilakukan di luar lingkungan belajar;
- 3) Tindakan disipliner dilakukan di lingkungan latsar.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti menetapkan indikator kedisiplinan dari empat jenis peserta latsar, yaitu:

- 1) Mematuhi disiplin di lingkungan latsar
- 2) Mematuhi aktivitas pendidikan.
- 3) Ketaatan dalam mengerjakan tugas-tugas pembelajaran dari widyaiswara.
- 4) Ketaatan terhadap tugas dari penyelenggara latsar.

Prakarsa

Menurut Sitepu BP (2007) Prakarsa adalah kemampuan untuk secara aktif memulai atau melaksanakan rencana atau tugas. prakarsa juga merupakan tindakan atau realisasi pertama dari pemikiran individu atau organisasi. prakarsa dapat dihasilkan di dalam atau di luar individu atau organisasi, jadi prakarsa berbeda dengan inovasi, karena inovasi adalah objeknya. Ide atau hal baru bagi orang yang menggunakannya. Individu atau organisasi membutuhkan inisiatif. Tingkatkan performanya agar bisa berkembang. Untuk melakukan aktualisasi atau habituasi terhadap nilai-nilai ANEKA dibutuhkan adanya prakarsa yang baik dari para peserta latsar CPNS.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,462 ^a	,213	,170	1,66325

a. Predictors: (Constant), PRAKARSA (X2), KEDISIPLINAN (X1)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	27,703	2	13,852	5,007	,012 ^b
Residual	102,357	37	2,766		
Total	130,060	39			

a. Dependent Variable: AKTUALISASI NILAI "ANEKA" (Y)

b. Predictors: (Constant), PRAKARSA (X2), KEDISIPLINAN (X1)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	88,643	8,697		10,193	,000
KEDISIPLINAN (X1)	-,424	,135	-,693	-3,140	,003
PRAKARSA (X2)	,341	,163	,462	2,095	,043

a. Dependent Variable: AKTUALISASI NILAI "ANEKA" (Y)

Hasil penelitian didasarkan pada analisis data dan pengujian hipotesis, dan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi linier berganda. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi layak untuk diperhatikan. Minat belajar lebih besar dari pada koefisien regresi mata pelajaran, yang menunjukkan bahwa minat belajar mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap prestasi akademik daripada mata pelajaran. Hasil penelitian menemukan nilai konstanta sebesar 88,463 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut konstanPositif, yaitu nilai disiplin dan inisiatif konstan (nol).

2. Hasil Uji t
Pada variabel subjek ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan 0,05 (α), dan nilai Thit -3,141, dan nilai T tabel yang diinterpolasi adalah 2,037. Ini memiliki dampak yang signifikan pada evaluasi pembaruan nilai "ANEKA." Pada variabel awal nilai pencacahnya adalah Thit 2.095, dan nilai tabelnya adalah Ttab 2.037 yang menunjukkan bahwa variabel awal mempunyai pengaruh yang penting terhadap estimasi pembaharuan nilai ANEKA.
3. Hasil Uji F
Hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 5,007 dan Ftabel sebesar 3,25

sedangkan signifikansi sebesar 0,012, artinya kedisiplinan dan prakarsa berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA."

4. Hasil Uji R^2

Hasil uji R^2 diperoleh nilai R Square sebesar 0,213, artinya skor aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" peserta latsar dipengaruhi oleh kedisiplinan dan prakarsa sebesar 21,3%.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kedisiplinan terhadap skor aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" berpengaruh signifikan hal ini menunjukkan bahwa jika kedisiplinan peserta latsar kurang maka skor aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" juga kurang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin terkadang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja akademik, yang dapat dicapai melalui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,172 > 2,023$) dan p ($0,003 < 0,05$), Hipotesis pertama penelitian ini terbukti benar. Hasil penelitian ini membenarkan hasil penelitian Joko Wiyono (2010) bahwa dampak sanksi dan reward terhadap disiplin adalah 63,5% yang artinya sanksi dan reward berpengaruh terhadap disiplin belajar sebesar 63,5% dengan cara sebagai berikut. sedangkan 36,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor selain denda dan hadiah.

2. Pengaruh variabel prakarsa terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA," hasil penelitian menunjukkan secara parsial prakarsa berpengaruh signifikan terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA," hal ini didukung dengan diperolehnya nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,095 > 2,037$) dan diperkuat dengan nilai p ($0,043 < 0,05$), sehingga hipotesis kedua penelitian ini terbukti sebenarnya. Slameto (2003: 54) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor intern dan ekstern yang berpengaruh terhadap prestasi belajar. Contoh faktor intern adalah: (1) Minat,

yaitu kecondongan atau kemauan yang tinggi terhadap sesuatu. Minat berpengaruh besar terhadap belajar, sebab apabila bidang studi yang dipelajari tidak sinkron dengan minat maka siswa tidak mau untuk belajar dengan giat karena tidak ada ketertarikan baginya. Ia cenderung malas untuk belajar sebab tidak mendapatkan kepuasan dari bidang studi tersebut.

3. pelajaran yang menarik minat siswa akan nyaman untuk dipelajari dan dimengerti. (2) Kedisiplinan Belajar, sangat terkait dengan kepatuhan siswa terhadap aturan-aturan yang sudah disepakati oleh diri sendiri maupun oleh pihak lain untuk menggapai perubahan, baik dalam bentuk knowledge, keterampilan, serta sikap. Sesuai hasil uji R-Square diperoleh nilai R-Square sebesar 0,213, artinya bahwa proses aktualisasi nilai-nilai "ANEKA" dipengaruhi oleh kedisiplinan dan prakarsa sebesar 21,3% sedangkan selebihnya yakni 78,7% dipengaruhi oleh selain kedisiplinan dan prakarsa yang belum diteliti dalam penelitian ini.

E. PENUTUP

Kesimpulan:

Sesuai dengan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kedisiplinan dalam belajar berpengaruh terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA," hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai Signifikansi 0,003 lebih kecil dari tingkat kepercayaan (α) sebesar 0,05, sedangkan T_{hitung} sebesar -3,140 dan melalui interpolasi diperoleh nilai T_{tabel} sebesar 2,037.
2. Prakarsa berpengaruh terhadap aktualisasi nilai-nilai "ANEKA," hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai T_{hitung} sebesar 2,095 lebih besar dari nilai T_{tabel} 2,037.
3. Kedisiplinan dan prakarsa berpengaruh terhadap aktualisasi nilai-nilai

“ANEKA,” hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai Fhitung sebesar 5,007 dan Ftabel sebesar 3,25 sedangkan signifikansi sebesar 0,012.

Rekomendasi:

1. Mengingat bahwa aktualisasi nilai-nilai “ANEKA” dipengaruhi oleh kedisiplinan dan prakarsa hanya sebesar 21,3% sedangkan sisanya 78,7% dipengaruhi oleh selain kedisiplinan dan prakarsa, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi aktualisasi nilai-nilai “ANEKA” yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Mengingat Kedisiplinan dan prakarsa berpeengaruh hanya 21,3%, maka perlu diterapkan kedisiplinan dan peningkatan prakarsa bagi para peserta latsar pada penyelenggaraan latsar CPNS berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS dan Subagyo P. 2001. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Gordon, Thomas. 1996. *Mengajarkan Anak Disiplin Diri di Rumah dan di Sekolah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Joko Wiyono. 2010. “Pengaruh Pemberian Sanksi dan Hadiah terhadap Kedisiplinan Siswa Mengerjakan Tugas di SD Negeri 1 Sudimaju Tulung Klaten.” Skripsi. (tidak diterbitkan). Surakarta: FKIP UMS Jurusan PGSD.
- Margono S. 2001. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sitepu, BP. 2007. *Prakarsa Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Proses Pendidikan*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan: Universitas Negeri Jakarta*.
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan LAN Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelatihan Dasar CPNS.
- Laporan Monitoring dan Evaluasi Latihan Dasar CPNS Golongan 3 Angkatan I tahun 2019, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM DAERAH

Komplek Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Kel. Air Itam Kec. Bukit Intan Pangkalpinang Telp. (0717) 43931 Fax. (0717) 439315