

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
e-mail: saudahwati@gmail.com

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 *analysis SCOPE* dan *Study Literatur* didasari dari hasil pengamatan, pengalaman yang dilakukan menggunakan data primer dan sekunder yang diolah.

Hasil analisa menggunakan *analysis 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 *Analysis*

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

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

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 (Morrisey, Wahyu Suprpti, 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 ari suatu hal baik yang bersipat 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 alternatif bentuk layanan *Non* Klasikal yang dapat dimanfaatkan oleh OPD maupun ASN.

Adapun layanan baru yang akan dikembangkan adalah bentuk Layanan Konsultasi, Layananan *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 menduduki jabatan 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 organisasi atau 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 riset 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,

memfasilitasi group discussion tentang isu bisnis yang dihadapi perusahaan klien.

- 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 kemitran 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.

Sedangkang 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.htm