
ASN PRIMADONA DIMASA PANDEMI COVID-19 MELALUI INOVASI LAYANAN PERKONSULTANSIAN COACHING DAN MENTORING

*(ASN Primadona Of The Covid-19 Pandemic Through Innovation
Services Of The Consulting, Coaching and Mentoring)*

Saudahwati

(Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)
e-mail: saudahwati@ymail.com

ABSTRAK

Dampak dari kondisi Pandemi Covid-19 mempengaruhi berbagai aspek kehidupan kita, disatu sisi menganggap sebagai hambatan, namun disisi lain ada yang menganggap sebagai peluang, tergantung dari persepsi mana kita mencermatinya, kita dituntut untuk mencari cara-cara baru yang kreatif dalam upaya memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan menyampaikan bentuk pengembangan layanan baru yang telah dan akan dilakukan terkait dengan pelayanan publik, berupaya untuk dapat memberikan layanan kepada masyarakat, walaupun menghadapi kondisi yang tidak pasti (*uncertain*). Kapasitas penulis sebagai Widyaiswara Madya, penulis terinspirasi untuk mencoba memberikan suatu alternatif pengembangan layanan baru kepada masyarakat (PNS) melalui "Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring*" di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan amanah Perkalat Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS antara lain dapat dilakukan melalui kegiatan *Coaching* dan *Mentoring* dalam bentuk *non* klasikal. Kajian ini termasuk dalam penelitian kualitatif, menggunakan *Scope Analysis*, berdasarkan pengalaman, observasi, kondisi lingkungan strategis internal dan eksternal lembaga, data primer dan sekunder yang diolah. Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring* dapat diakses diluar kegiatan kediklatan dengan mengakses simdiklat.babelprov.go.id, dengan tujuan menjadi mitra ASN dalam mengembangkan potensi diri dan organisasi.

Kata Kunci: Inovasi, kompetensi, potensi diri.

ABSTRACT

The impact of the Covid-19 Pandemic condition affects various aspects of our lives, on the one hand considers it an obstacle, but on the other hand there is a view as an opportunity, depending on which perception we look at, we are required to look for creative new ways in an effort to provide services to the community. This study aims to convey the form of new service development that has been and will be carried out in relation to public services, trying to be able to provide services to the community, even though facing uncertain conditions. The author's capacity as a Madya Widyaiswara, the author was inspired to try to provide an alternative for developing new services to the community (PNS) through "Consulting, Coaching and Mentoring Services" at the BKPSDMD of the Bangka Belitung Islands Province in accordance with the perkalat guidelines No. 10 of 2018 concerning the Development of Civil Servants Competence, among others This can be done through Coaching and Mentoring activities in non-classical forms. This study is included in qualitative research, using Scope Analysis, based on experience, observations, internal and external strategic environmental conditions of the institution, processed primary and secondary data. Consulting, Coaching and Mentoring services can be accessed outside of training activities by accessing simdiklat.babelprov.go.id, with the aim of becoming ASN partners in developing self and organizational potential.

Keywords: Innovation, competence, self-potential.

A. PENDAHULUAN

Dalam dunia Pemerintahan kinerja suatu perangkat daerah dapat dikatakan baik jika mampu memberikan layanan yang prima bagi publik. Untuk dapat memberikan layanan prima perangkat daerah harus didukung oleh PNS yang berkompeten dan berdedikasi tinggi agar mampu memahami tugas dan fungsinya terhadap masyarakat.

Untuk mewujudkan hal itu, dibutuhkan cara yang efektif dalam rangka membentuk PNS yang dapat mendukung penuh kinerja suatu perangkat daerah, dengan kata lain, PNS juga perlu dibantu untuk meningkatkan kinerjanya, sesuai dengan bidang tugasnya. Dalam prakteknya PNS menemukan berbagai kendala yang tidak dapat diselesaikan sendiri dan bahkan tidak mengetahui bagaimana menyelesaikannya. Sesuai amanah Perkalas Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS dapat dilakukan melalui kegiatan *non* klasikal antara lain dengan kegiatan *Coaching* dan *Mentoring*, terkait dengan model pembelajaran dan pengembangan (70:20:10), hal ini sejalan dengan amanah yang disampaikan oleh Pak Aswad dalam materinya berjudul *Pengayaan Peran Widyaaiswara dengan Pembelajaran ditempat kerja pada ASN Corporate University*. Peneliti terdahulu oleh Nurhikmah menegaskan bahwa ASN *Corporate University* menjadi sistem pembelajaran bagi ASN sekaligus sebagai strategi pengembangan yang memadukan pendekatan klasikal dan *non* klasikal antara lain seperti *coaching* dan *mentoring*, juga oleh Wahyudi ada 5 (lima) kompetensi penting yang harus dikuasai oleh seorang *Coach*.

Untuk mewujudkan hal tersebut, penulis berinisiasi melakukan inovasi dengan melakukan kolaborasi kepada pihak manajemen yang tergabung Tim Efektif Pembentukan Layanan Perkonsultansian *Coaching* dan *Mentoring* dengan Surat Keputusan Kepala Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Nomor: 188.4/013/BKPSDMD/3021, tanggal 24 Februari 2021. Dan Tim Efektif perubahan pertama dengan Surat Keputusan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Nomor:188.4/024/BKPSDMD/2021, tanggal 23 Maret 2021.

Layanan Perkonsultansian *Coaching* dan *Mentoring* telah dibentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No.188.44/617/BKPSDMD/2021, tanggal 16 Juni 2021 tentang Pembentukan Tim Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring* di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2021, dapat diakses secara gratis oleh PNS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan Surat Edaran Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor:800//0847/BKPSDMD tanggal 22 Juli 2021 tentang Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring* di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan *analisis Scope*, data diperoleh dari data primer dan sekunder yang telah diolah.

C. KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 adalah menurut definisi Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan mendefinisikan “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang

dan jasa. ”pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan dipusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada 3 (tiga) unsur dalam pelayanan publik unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dalam melaksanakan pelayanan publik ada 9 (sembilan) prinsip yang harus diterapkan sebagai berikut:

1. Partisipatif;
2. Transparansi;
3. Responsif;
4. Tidak Diskriminatif;
5. Mudah dan Murah;
6. Efektif dan Efisien;
7. Aksesibel;
8. Akuntabel;
9. Berkeadilan.

Konsep pelayanan publik kedepan diharapkan adalah semakin mudah, murah dapat diakses kapan saja dan dimana saja, sebagai contoh dalam layanan berbagai pelatihan, pembuatan sim, dan sebagainya telah menunjukkan berbagai inovasi

dalam rangka memenuhi aspirasi terhadap pelayanan publik.

Menurut F,Schumacher dengan semboyan yang sangat terkenal “*small is beautiful*” atau kecil itu cantik tertulis dalam buku yang berjudul “*Small is Beautiful Economic as if people Mattered* (Harper Perennial,1989).

Inovasi adalah menurut Lembaga Administrasi Negara, 2014 proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan. Sedangkan Inovasi menurut (Undang-Undang Nomor 23,2014) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah. Jenis-jenis Inovasi:

1. Inovasi Proses
2. Inovasi Metode
3. Inovasi Produk
4. Inovasi Konseptual
5. Inovasi Teknologi
6. Inovasi Struktur Organisasi
7. Inovasi Hubungan
8. Inovasi Sumber Daya Manusia

Adapun kriteria Inovasi adalah:

1. Ada tidaknya kebaruan (*Novelty*) dalam sebuah perubahan.
2. Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan.
3. Mampu tidaknya inisiasi perubahan memberi solusi terhadap masalah yang ada.
4. Harus berkesinambungan (tidak tergantung pada inisiator/konseptornya) dan dapat direfleksikan.
5. Memiliki kompatibilitas dengan sistem diluar dirinya, tidak membentur/melanggar sistem yang ada.

Ada beberapa prinsip dalam berinovasi (Druker) sebagai berikut:

1. Inovasi adalah sebuah usaha sistematis dengan tujuan yang jelas, usaha yang dilakukan dimulai dengan mengkaji peluang yang ada.

2. Inovasi tidak hanya berdasarkan perseptual/ adanya kebutuhan yang nyata tetapi juga secara konseptual.
3. Inovasi dimulai dengan ide yang sederhana, mudah dan fokus pada suatu tujuan.
4. Inovasi dapat dimulai dengan hal yang kecil, bila berhasil dapat dilanjutkan dengan hal yang lebih besar.
5. Dalam berinovasi jangan merasa diri lebih pintar, namun siap menerima masukan.

Layanan Perkonsultansian *Coaching* dan *Mentoring* adalah layanan baru/ Inovasi layanan baru di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dapat diakses diluar kegiatan kediklatan.

1. Perkonsultansian

Layanan Peronsultansian memberikan solusi kepada *clien* berdasarkan *best practice* pengalamannya, mendiagnosa kebutuhan organisasi atau individu dan menawarkan solusinya berdasarkan keahlian khusus mereka untuk “memperbaiki” masalah, solusi yang sering mereka terapkan untuk klien lainnya.

2. *Coaching*

Layanan *Coaching* merupakan layanan yang diberikan oleh seorang *coach* kepada *coachee* dalam rangka memfasilitasi *coachee* untuk mampu berpindah dari kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan, didalam proses *coaching* terjadi proses membuka wawasan, perencanaan dan eksekusi melalui tindakan nyata yang dilakukan *coachee* sehingga tujuan yang diinginkan terwujud.

Coach menggunakan alat dan proses untuk membantu klien menghasilkan solusi mereka sendiridan mendorong mereka bertanggung jawab untuk melakukan tindak lanjut. Definisi ini memperlihatkan pada kita bagaimana kata *coach* akhirnya diberikan pada seseorang yang berperan untuk membantu memperbaiki kehidupan atau

kinerja orang lain. Dapat kita analogikan, tugas dari *coach* adalah sebagai ‘kendaraan’ juga, kendaraan dalam kehidupan seseorang. *Coach* mengantar *coachee* (orang yang di-*coach*) dari tahap kehidupan yang sekarang ke tahap kehidupan yang diinginkan, melampaui rintangan yang menghambat kemajuannya hingga tercapai cita-citanya.

Coach dianalogikan sebagai suatu kendaraan yang berfungsi membawa penumpangnya dari suatu lokasi ke lokasi lain yang menjadi tujuannya. Definisi ini memperlihatkan pada kita bagaimana kata *coach* akhirnya diberikan pada seseorang yang berperan untuk membantu memperbaiki kehidupan atau kinerja orang lain. Dapat kita analogikan, tugas dari *coach* adalah sebagai ‘kendaraan’ juga, kendaraan dalam kehidupan seseorang. *Coach* mengantar *coachee* (orang yang di-*coach*) dari tahap kehidupan yang sekarang ke tahap kehidupan yang diinginkan, melampaui rintangan yang menghambat kemajuannya hingga tercapai cita-citanya.

3. *Mentoring*

Mentoring melakukan transfer pengalaman kepada *mentee* biasanya dari senior ke junior, fokus pada bidang tertentu. Mentor adalah seorang ahli yang memberikan hal-hal bijak dan membimbing berdasarkan pengalaman sendiri. *Mentoring* dapat menasihati, konseling dan *Coaching*. Proses *coaching* tidak termasuk menasihati atau konseling, dan berfokus pada kemampuan individu atau kelompok dalam menetapkan dan mencapai tujuan mereka sendiri.

Coaching tidak fokus pada masa kanak-kanak atau pengalaman masa lalu yang mungkin menjadi dasar dari perasaan atau cara hidup seseorang. Sebaliknya mereka membantu kliennya untuk mendapatkan kejelasan tentang apa yang

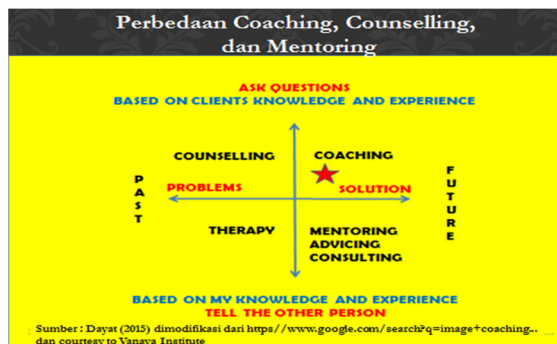
mereka inginkan dimasa depan, mengapa mereka menginginkannya, dan bagaimana mereka akan mencapainya. *Coaching* bukanlah:

1. Saran pakar/ahli
2. Perbaikan cepat
3. Manajemen bayangan
4. Pengganti manajemen yang baik

Proses *Coaching* yang baik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pilihan-pilihan untuk menentukan tindakan.
2. Membuka wawasan *Coachee* dalam menganalisis persoalan.
3. Membantu, menolong, mendorong dan memastikan kemampuan dan keyakinan diri *Coachee*.
4. *Coachee* tidak kembali ke isu yang sama.

Perbedaan *Coaching*, *Counselling* dan *Mentoring*



Gambar 1.

Perbedaan *Coaching*, *Counselling* dan *Mentoring*.

Peran *Coach* ada 4 (empat) adalah:

1. Sebagai Mentor
2. *Challenger*
3. *Facilitator*
4. *Supporter*

Mengapa *coaching* penting:

1. Karena persaingan global
2. Pertumbuhan ekonomi dan bisnis
3. Kesadaran terhadap peran *Human Capital*
4. Perubahan terjadi pada semua aspek kehidupan
5. Keterampilan baru dibutuhkan.

Kapan *Coaching* diberikan? ketika:

1. Mengembangkan potensi orang lain
2. Menfasilitasi perubahan perilaku
3. Menyelesaikan masalah yang membutuhkan eksplorasi
4. Mengidentifikasi peluang baru.

Untuk menjadi *Coach* yang baik, ada 5 langkah *coach* yang harus dikuasai menurut (wahyudi) sebagai berikut:

1. Membangun kepercayaan terhadap *Coachee*
2. Mendengarkan secara aktif
3. Mengklarifikasi untuk kejelasan pembicaraan
4. Mengajukan pertanyaan yang tepat
5. Memberikan umpan balik kepada *coachee*.

Jadi hakekat dari *coaching* menurut Whitmore *coaching* memfokuskan diri pada kemungkinan yang akan datang bukan pada kesalahan masa silam.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring* ditetapkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor: 188.44/617/BKPSDMD.2021, tanggal 16 Juni 2021 tentang Pembentukan Tim Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2021. Ada 3 (tiga) jenis layanan yang dapat diakses pada aplikasi Simdiklat.babelprov.go.id dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Layanan Perkonsultansian,
2. Layanan *Coaching*,
3. Layanan *Mentoring*.

Tujuan: Melalui pemanfaatan Layanan Perkonsultansian *Coaching* dan *Mentoring* para ASN dan Organisasi diharapkan:

- a. Dapat menghasilkan pemikiran dan strategi-strategi baru dalam menghasilkan inovasi yang dibutuhkan saat ini.

b. Dapat menstimulasi terciptanya sebuah pengembangan diri, pembelajaran baru, kesadaran baru untuk membangun, memberikan kontribusi untuk instansinya

Mekanisme dan Alur Layanan

ALUR WIDYAISWARA UNTUK COACHING MENTORING MELALUI SIMDIKLAT



Gambar 2.

Mekanisme dan Alur Pelayanan.

Best Practise melalui layanan aplikasi simdiklat.babelprov.go.id yang telah dilaksanakan pada tanggal 8 Juni tahun 2021.



Gambar 3.

Layanan Perkonsultansian.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Pembentukan layanan perkonsultansian *coaching* dan *mentoring* hasil dari kolaborasi rekan-rekan yang tergabung dalam Tim Efektif Pengembangan Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan

Mentoring, didirikan sebagai bentuk layanan inovasi baru diluar kegiatan yang tersedia di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat diakses melalui aplikasi simdiklat.babelprov.go.id, bertujuan sebagai mitra Aparatur Sipil Negara dan Organisasi Perangkat Daerah dalam meningkatkan dan mengembangkan potensi dirinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, semua rekan yang tergabung dalam Tim Efektif Pengembangan Layanan Perkonsultansian, *Coaching* dan *Mentoring*, rekan Widyaiswara, serta pihak lain yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

Al Falag Arsendatama. 2018. *Profesional Coach Cerfication Program*, ACSTH, Coaching Indonesia.

Laurencia Lina. 2018. *Materi Profesional Coach Cerfication Program*, ACSTH, Coaching Indonesia.

Nurwahyudianti. 2015. *Materi Coaching dan Mentoring*. PKP2A LAN Makasar.

Nirwati Yapardy. 2021. *Lets Grow with Internal Coaching*. Dandelion Publiher, Makasar.

Nurhikmah. 2020. *Peran Widyaiswara Dalam Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Corporate University*, BPSDM Nusa Tenggara Barat.

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi ASN.

Sugiono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.

- Suprpti. 2020. *Teknik Perkonsultansian Pelatihan Berjenjang Tingkat Tinggi*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Utomo. 2017. *Inovasi Harga Mati*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wahyudi H. 2020. *Hubungan Personalisasi Melalui Coaching ,Mentoring dan Revolusi Mental dalam Corporate University*, BPSDM Jawa Timur.
- Whitemore J. 2006. *Coaching for Performance*, Buana Ilmu Populer. Jakarta.
- Wiranata. 2016. *Teknik Dasar Coaching*. PKP2A1, Lembaga Adminstrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.