

**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

e-mail: ningsihsuwarno@gmail.com

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

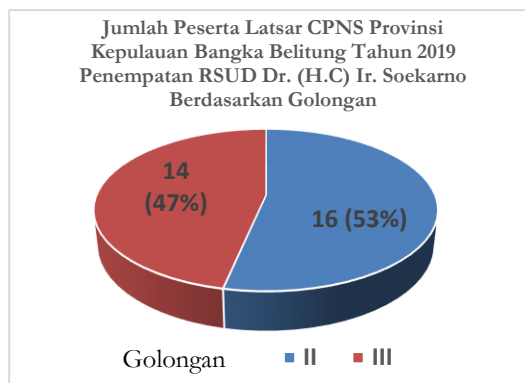
Peraturan LAN Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS. Ada beberapa perbedaan dengan Peraturan Kepala LAN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II dan Peraturan Kepala LAN Nomor 25 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan 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, sistem 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/mendesripsikanya 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 disebarkan 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 Monoarfa (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, consultan, 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.

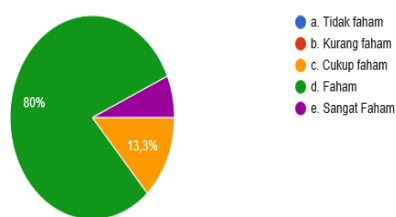
- a. Nilai-nilai dasar komitmen mutu adalah nilai-nilai dasar Efektif, Efisien, Kreatif Inovatif, Orientasi Mutu dan Komitmen yang harus diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai aparatur sipil negara.
- b. Peserta Latsar CPNS adalah Calon Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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

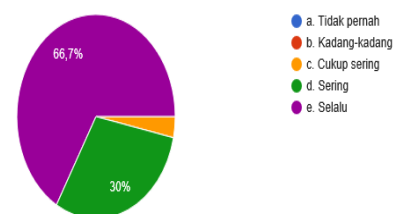
Hasil penyebaran kuesioner sejalan dengan hasil wawancara kepada Mentor. Dari hasil analisa menunjukkan bahwa pemahaman para peserta latsar Tahun 2019 terhadap tugas pokok dan fungsinya adalah baik dibuktikan dengan tidak adanya komplain baik dari atasan maupun

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

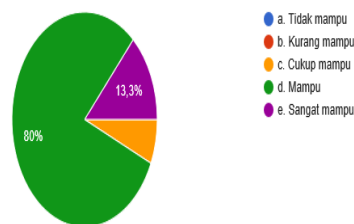
Kerjasama yang dilakukan oleh peserta dalam melaksanakan tugas seperti melaksanakan perencanaan dan *stock opname*, melakukan operan *shift*, melakukan perawatan luka pada pasien, memberikan bantuan hidup dasar seperti

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.

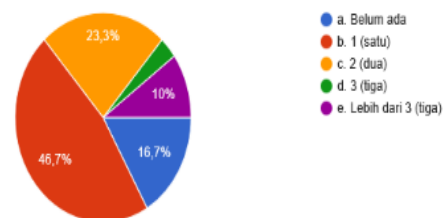


Grafik 4. Kerjasama dalam Melaksanakan Tugas

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 *trolley 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).

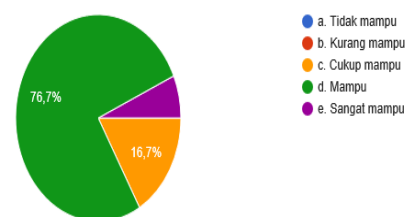
Dari hasil penelusuran kepada *Mentor* melalui wawancara, diperoleh penjelasan bahwa ide-ide kreatif yang dibuat oleh peserta lebih banyak merujuk kepada pelaksanaan tugas rutin yang memang sudah menjadi keharusan untuk mempermudah pemberian pelayanan

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

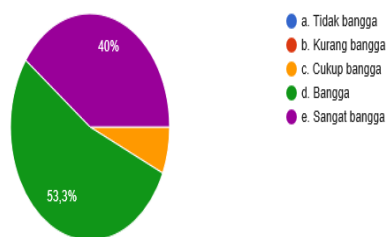
Hasil kuesioner juga didukung oleh hasil wawancara yang menunjukkan bahwa semua peserta latsar CPNS Tahun 2019 mempunyai kemampuan beradaptasi dengan cepat termasuk pada saat keadaan yang memerlukan penanganan yang cepat. Hal ini dibuktikan pada saat terjadi wabah pandemic covid 19, mereka mampu beradaptasi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



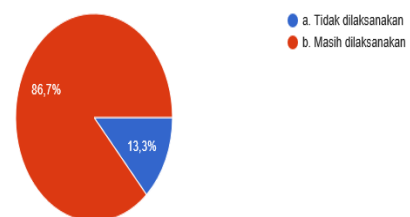
Grafik 7.
Kebanggaan Terhadap Profesi

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, sosial kultural, 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

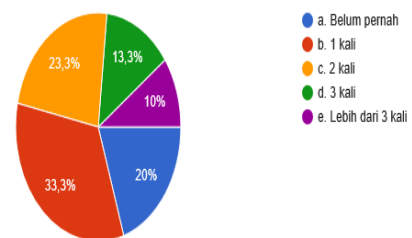
penganggaran yang terbatas, sehingga masih banyak yang sudah mengajukan untuk mengikuti pengembangan kompetensi tetapi belum bisa ikut.

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.

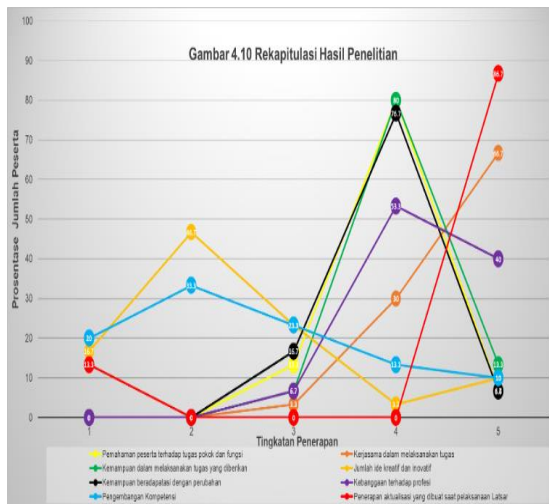
Dari pembiasaan akan timbul karakter dalam diri peserta yang pada akhirnya menjadi budaya untuk selalu menerapkan nilai-nilai dasar PNS dalam melaksanakan pelayanan publik.

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 Habitulasi. *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 Dseksriptif 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.