

“Inovasi Pelayanan ASN dalam Tatahan Era Baru”

- Webinar BKD Provinsi Jawa Timur
 - Selasa, 22 September 2020



Integritas



Profesional



Inovatif



Peduli

Tata Saji

1. Pendahuluan
2. Dasar Filosofis
3. Perubahan itu
4. Penutup

Jalan tamsaya ke kota Yogya
Seruput kopi selagi hangat
Bagaimana hati tak bangga
Lihat peserta tetap semangat

Mojoagung bablas Cepu
Mampir Nganjuk nggone Guyangan
Inovasi ra sah kesusu
Ben tercapai maksud dan tujuan



1. Pendahuluan

- FITRAH ASN: managing policy dan managing service
- New normal, Disrupsi
- Paradigm-shift
- Nilai guna, daya guna, daya suai, daya sebar, daya tahan pelayanan
- Lesson-learnt
- So what?!
- Inovasi adalah satu keniscayaan



1. Pendahuluan

- New normal, tatanan kehidupan baru, Disrupsi
- Kondisi, situasi, keadaan baru, berbeda, berubah
- Tidak terhindarkan
- Penyesuaiannya memerlukan perjuangan
- Bagaimana pelayanan ASN menyesuaikan?
- Bagaimana berinovasi?
- Peran BKD menjadi sentral dlm menginisiasi berbagai inovasi



1. Pendahuluan

- New normal, tatanan kehidupan baru, Disrupsi
- Bukan pendekatan gugus tugas: jaga jarak, masker, cuci tangan, disinfektan tersedia, tinggal di rumah, hindari kerumunan, dll
- Pendekatan administratif, manajemen kepegawaian
- Fokus pelayanan ASN
- Inovasi pelayanan ASN dalam tatanan era baru
- Tatanan era baru, new normal



1. Pendahuluan

Normal

- Tertib
- Teratur
- Tertata
- Jelas
- Aman
- Damai
- Dapat diprediksi
- Dll..

Tidak normal Turbulensi

- Gonjang-ganjing
- Terbalik
- Berbeda
- Berubah
- Baru
- Tidak terpikirkan sblmnya
- Kebalikan era normal
- Era Siapa Sangka

Atmosfir turbulensi menjadi tatanan Kehidupan Baru

- Keniscayaan
- Akomodasi ketidaknyamanan
- Ketidaknormalan, Ketidakjelasan
- Menjadi tatanan baru dlm manajemen kepegawaian
- Baru
- Berbeda
- Berubah

Tidak semua perubahan, pembaharuan, perbedaan dikategorikan bagian dari New Normal. Bisa jadi tanpa turbulensi, akan spt itu. Misal pelayanan on-line..



2. Dasar Filosofis: Reminder dan prerequisite

1. “The danger in time of turbulence is not the turbulence... It’s to act with yesterday’s logic”. Peter Drucker
2. “We can't solve problems by using the same kind of thinking we used when we created them.” Einstein
3. “Today's problems come from yesterday's solutions”. Peter Senghe
4. “We often fail because we solve the wrong problem, instead we solve the right problem with wrong solutions”. Ackoff dlm Mustopadidjaja
5. A Paradigm Shift is a must: new game with new rules
6. We are trying to play a new game by the old rules. Academia.edu



2. Dasar Filosofis: Reminder dan prerequisite

- Kita akan melakukan satu langkah perubahan
- Kalau tidak ingat dasar di atas, langkah menuju kegagalan
- Tidak salah langkah, tidak temporer, tidak merakit bom waktu
- Found the right problem with the right solution
- Don't keep the old and make it look like the new
- Don't keep part of the old and ease into the new
- Do away with the old and start fresh with the new
- IT literasi adalah satu keniscayaan. Lebih dari itu adalah budaya.



Urusan Pemerintahan Wajib berkaitan dengan Pelayanan Dasar

1. Pendidikan;
2. Kesehatan;
3. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
4. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
5. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
6. Sosial.

PP No. 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal



Urusan Pemerintahan Wajib berkaitan dengan Pelayanan Dasar

- Pasal 5 PP 2/2018

1.SPM pendidikan mencakup SPM pendidikan Daerah provinsi dan SPM pendidikan Daerah kabupaten/kota.

2.Jenis Pelayanan Dasar pada SPM pendidikan Daerah provinsi terdiri atas:

1. pendidikan menengah; dan
2. pendidikan khusus.

3.Jenis Pelayanan Dasar pada SPM pendidikan Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

1. pendidikan anak usia dini;
2. pendidikan dasar; dan
3. pendidikan kesetaraan.



Urusan Pemerintahan Wajib berkaitan dengan Pelayanan Dasar

- Pasal 6

- a. jenis Pelayanan Dasar pada SPM

kesehatan Daerah provinsi terdiri atas:

- 1) pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana provinsi; dan
- 2) pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa provinsi.



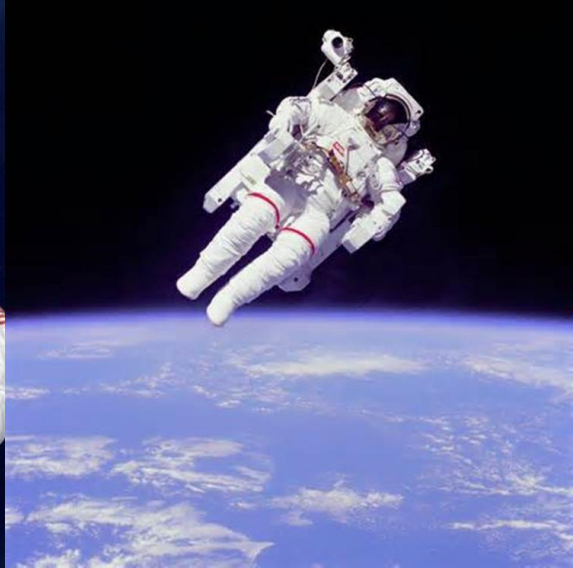
Maka..

- Bagaimana Inovasi Pelayanan ASN dalam tatanan Era Baru di bidang Pendidikan dan Kesehatan?
- Inovasi pelayanan yang menjadi wilayah cakupan kerja
- Inovasi pelayanan pembinaan terhadap kabupaten dan kota di semua sektor













- Expectation vs reality
- Reality vs. actuality
- Commitment vs. action
- Habitus vs. actus

Fact and Figure

- Jml Pegawai Prov Jatim: 47.415
- Varian golongan ruang, Pendidikan, umur, jenis kelamin, eselon
- Guru dg variasinya: Non guru; Non pns non guru; Guru non pns
- Total: 77.952

<http://bkd.jatimprov.go.id>, Sept 2020



3. Perubahan Itu

- Fokus: inovasi pelayanan ASN
- Bukan rekrutmen, bangkom, gaji, karier, pension
- Perubahan internal dan eksternal



Internal: Jenis Layanan BKD Jatim

1. Karis / karsu
2. Taspen
3. Satya Lencana
4. Kartu Askes
5. Ujian Dinas
6. Ujian Penyetaraan Ijazah (PI)
7. Kenaikan Pangkat (KP)
8. Mutasi Pegawai
9. Kartu Pegawai (Karpeg)
10. Gaji Berkala
11. Pensiun
12. Pengangkatan CPNS menjadi PNS
13. Ijin Belajar
14. Ujian Kenaikan Pangkat (KP) Pembina
15. Ijin Perceraian
16. Hukuman Disiplin
17. Karpeg Elektronik

<http://bkd.jatimprov.go.id>



3. Perubahan Itu

- Fokus: inovasi pelayanan ASN
- Bukan rekrutmen, bangkom, gaji, karier, pensiun
 1. Selain jenis layanan standar di atas, DIY 41
 2. Sistem kerja 1k 1r, sehari kantor, sehari rumah



3. Perubahan Itu

- WFO: standar
- WFH
 - ✓ Sistem kehadiran
 - ✓ Lokasi
 - ✓ kesehatan
 - ✓ Proses dan produk, output, laporan
 - ✓ Reward, nilai, memonitor, evaluasi
 - ✓ TKD, Promosi..
 - ✓ Baru, berubah, berbeda



Sistem Kehadiran

1. Sistem dirancang agar pegawai ybs yg bertanggung jawab, mengisi presensi sesuai ketentuan, system hanya merecord
2. Tidak diisi, resiko sendiri
3. Tidak ada toleransi sistem
4. Kalau toh mau ada toleransi, dari manajemen
5. Sistem hanya melaporkan
6. Selama WFH dlm satu bulan tercatat src elektronik



Lokasi dan Kondisi Kesehatan

1. Sistem memantau posisi pegawai pd waktu mengisi presensi digital, WFH, mestinya di rumah
2. Ketika tdk berada di rumah, maka perlu ada keterangan, antisipasi penularan. Sistem ini juga mjd instrument preventif
3. Kondisi kesehatan cukup dg mengisi kondisi kolom. Masalah kejujuran.



Proses, produk/output, laporan

1. Kegiatan apa yg dilakukan
2. Apa hasilnya, output
3. Rekapitulasi kegiatan harian selama WFH diakumulasi dalam laporan bulanan
4. Kegunaan lain selain manajemen kepegawaian



Reward, nilai, memonitor, evaluasi

1. Pegawai dg kinerja terbaik selama WFH
2. Penilaian tetap bisa dilakukan
3. Monitor keberadaan/lokasi, Kesehatan, kegiatan, produk, dll sbg bahan evaluasi
4. Obyektivitas tetap terjaga, malah makin transparan dan akuntabel



TKD, Promosi..

1. Data dasar pemberian TKD ada, tepat, akurat
2. Data dasar promosi tersedia
3. Sistem menerima, mengolah, menyajikan
4. Keputusan tetap ada pada manajemen
5. Bahan pemeriksaan



3. Perubahan Eksternal Itu

- Pendidikan
- SIISKA (Sistem Informasi Inovasi Sekolah) merupakan aplikasi yang dikembangkan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur untuk memwadahi kreatifitas dan inovasi di bidang pendidikan
- Normal
- New Normal: manajemen sekolah virtual
- Serba virtual perlu manajemen, pengelolaan, perubahan budaya
- Sumber daya utama teknologi informasi
- Syarat sukses: perubahan mind set dan culture set



3. Perubahan Eksternal Itu

- Kesehatan
 - 6 inovasi bidang kesehatan Provinsi Jawa Timur masuk 10 besar nominasi Indonesia Healthcare Forum (IndoHCF) Award III 2019
<http://jatimprov.go.id>
1. Layanan Syndroma Koronaria Akut Terintegrasi (Laskar), Tulungagung
 2. Inspeksi Visual Asam Asetat Club Sayang Wanita (IVA CSW)
 3. Gebrakan Pagi Berseri (Pagelaran Aksi Bersama Sekolah Sehat Asri)
 4. SIPALIN CERIA KOESMAPLUS (Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online Cepat Ringkas dan Akurat)
 5. Laboratory Information System versi Cerebro
 6. IHASCO (Impaired Hearing Augmented Speech Recognition) dalam kategori Inovasi Alat Kesehatan



3. Perubahan Eksternal Itu

- Kesehatan
- Emergency: kendalikan penyebaran virus, stop terpapar, tangani yg sudah terpapar, dan atasi dampak pandemi dari semua segi
- Strategi inovasi: 1) wajibkan para peserta diklat membuat proyek perubahan, atau aksi perubahan berkaitan dengan inovasi pelayanan dlm tatanan era baru; 2) satu unit OPD membuat satu inovasi



Prakondisi

- Dalam rangka tetap menjaga kualitas pelayanan, pendencygunaan TI adl keniscayaan, dan ASN harus paham itu.
- IT literacy level, tingkat melek IT, tidak gaptek adalah prakondisi mutlak
- Dukungan manajemen, kebijakan, sumberdaya

“This is not about embedding technology – but a cultural shift”

Graeme Osborne, GM System Transformation, Department of Internal Affairs NZ



- Flexible working arrangement
- Virtual presence
- Get connected
- Work-life balance

“It’s pretty simple proposition... while a citizen watches telly, why can’t they interact with Government in their place, on their device, in their time – the focus should be on people’s needs, not Government structures”

Peter Dunne, Former Minister of of Internal Affairs NZ



“To make change happen, we must collaborate”

Andy Beale, Stance Global



Integritas



Profesional



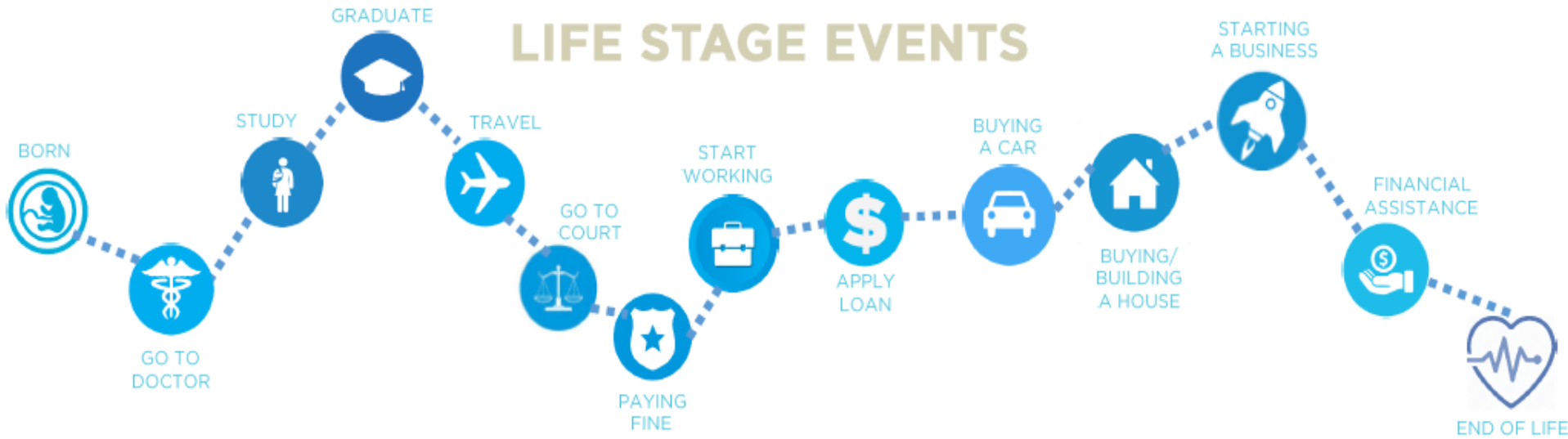
Inovatif



Peduli

Digital Services

Seamless and integrated public services



“Life is about events, not agencies”

Key findings of NZ Consumer Research on Digitization

PENUTUP

- Pandemi dan Turbulensi adl blessings in disguised moment utk pelayanan ASN lebih professional di era new normal
- Pelayanan BKD thd ASN utk lebih professional
- Pelayanan ASN thd stake holder utk lebih professional
- Kinerja birokrasi tidak terganggu, malah lebih dinamis, tepat, dan akuntable



Ngopi Bersama Aura Kasih
Jangan lupa kue basah nya
Kpd Anda semua saya ucapkan terima kasih
Atas perhatian dan kesabarannya

Kalau roboh kota Melaka
Papan di Jawa hamba dirikan
Sekian paparan saya
Salah dan khilaf mohon dimaafkan

Jula juli nang Pasar turi
Rujak cingur manis rasane
Opo tandane ASN inovasi
Sing nglayani manis eseme..

Terima kasih...

