



JSBPSDM 5(3) (2024), 60-75

Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan

<https://ojs.bpsdmsulsel.id/index.php/sipatokkong/index>



Survey Penyelenggaraan Webinar ASN Adaptif Series#2: Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat

¹Dr.Buana, S.Pd., M.Pd (nhas_koe@yahoo.co.id)

²Dr.Uswatun Hasanah Muiz.S.Sos.M.Pd (Uhasanah828@gmail.com)

³Sari Ekawathy Syam, S.Sos., M.M (haiekawathyannas@gmail.com)

⁴Mustamin, M.Pd., M.M. (mustaminbpsdmsulsel@gmail.com)

⁵Andi Wahyuddin,S.Sos, M.A.P. (wahyoujo@gmail.com)

⁶Andi Alamsjah,S.Sos(utykalamsyahandi@yahoo.co.id)

⁷Badrullah, S.Pd., M.Pd (badrullahbakri70@gmail.com)

^{1,2,3,4,5,6,7}BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan

ABSTRACT

The ASN Adaptif Series#3 webinar, held on July 18, 2024, with the theme "Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat," aimed to enhance the quality of public service through adaptation and innovation in the healthcare sector. The event was attended by 1,553 participants from various institutions, who gained insights from two main speakers. Prof. Dr. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D., presented the conditions of hospital services (RSUD) and patient satisfaction indicators, while Dr. dr. Nu'man Daud, Sp.PD., K-GEH discussed the change management model based on Kotter's theory for cultural transformation in the Ministry of Health (Kemenkes). Participant feedback indicated high satisfaction with the theme, content, and technical quality of the webinar. The majority of participants felt the webinar theme had a significant impact on their performance, with 92.8% considering it to be influential or highly influential. The audio and visual aspects were also rated very positively by 92.9% of participants. However, some suggestions included increasing interactivity, improving technical quality, and extending discussion time. Recommendations for future events include enhancing interactive elements, improving technical aspects, integrating case studies, and adding more networking time. Implementing these recommendations is expected to improve the effectiveness and satisfaction of participants in upcoming webinars, while also strengthening the quality and impact of public service in Indonesia.

Keywords: Public Service, ASN Adaptation, Change Management, Patient Satisfaction, Health Innovation

ABSTRAK

Webinar ASN Adaptif Series#3, yang diselenggarakan pada 18 Juli 2024 dengan tema "Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat," bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui adaptasi

dan inovasi dalam sektor pelayanan kesehatan. Acara ini dihadiri oleh 1.553 peserta dari berbagai instansi, yang mendapatkan wawasan dari dua pemateri utama. Prof. Dr. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D., memaparkan kondisi pelayanan RSUD serta indikator kepuasan pasien, sementara Dr. dr. Nu'man Daud, Sp.PD., K-GEH membahas model manajemen perubahan berdasarkan teori Kotter untuk transformasi budaya kerja di Kemenkes. Respon peserta menunjukkan kepuasan tinggi terhadap tema, materi, dan kualitas teknis webinar. Sebagian besar peserta merasa tema webinar berdampak signifikan terhadap kinerja mereka, dengan 92,8% menganggapnya berpengaruh atau sangat berpengaruh. Aspek audio dan visual juga dinilai sangat baik oleh 92,9% peserta. Meskipun demikian, beberapa saran mencakup peningkatan interaktivitas, perbaikan kualitas teknis, dan penambahan waktu untuk diskusi. Rekomendasi untuk acara mendatang meliputi peningkatan elemen interaktif, perbaikan aspek teknis, serta integrasi studi kasus dan waktu tambahan untuk networking. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kepuasan peserta dalam webinar yang akan datang, sekaligus memperkuat kualitas dan dampak pelayanan publik di Indonesia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Adaptasi ASN, Manajemen Perubahan, Kepuasan Pasien, Inovasi Kesehatan

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan administrasi. Pelayanan publik bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat melalui akses yang adil dan merata terhadap sumber daya dan layanan yang diperlukan (Edmondson, A. C., 2019).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting bagi kemajuan suatu negara. Kualitas pelayanan publik mencerminkan bagaimana pemerintah menjalankan tanggung jawabnya untuk melayani warganya. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Osborne, S. P. (Ed.), 2010).

ASN yang adaptif memiliki peran penting dalam pelayanan di bidang kesehatan. Adaptabilitas ASN mencerminkan kemampuan mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, berinovasi, dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Di sektor kesehatan, ini menjadi sangat penting karena situasi dan tantangan yang dihadapi seringkali dinamis dan memerlukan penanganan yang tepat waktu (Ashraf, Elsafty., Amal, Mahmoud, Yehia., 2023).

ASN yang adaptif mampu memperbarui dan meningkatkan kompetensi mereka secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan. Hal ini memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan mengikuti standar terbaru dalam perawatan dan pengobatan. Sebagai contoh, dalam menangani pandemi atau wabah

penyakit, ASN yang adaptif dapat segera menerapkan protokol kesehatan baru dan memanfaatkan teknologi untuk pemantauan dan pengendalian penyakit.

ASN yang adaptif juga memiliki kemampuan untuk berempati dan berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga pendekatan yang humanis. ASN yang adaptif dapat memahami kebutuhan emosional dan psikologis pasien, memberikan dukungan moral, dan menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi mereka.

Selanjutnya, ASN yang adaptif mampu bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk tenaga medis lainnya, lembaga pemerintah, dan masyarakat luas. Kolaborasi ini penting untuk menyelenggarakan program kesehatan yang efektif dan menyeluruh, seperti imunisasi massal, kampanye kesehatan, dan program pencegahan penyakit. Dengan bersinergi, ASN dapat memastikan bahwa layanan kesehatan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau kurang terlayani.

Selain itu, ASN yang adaptif juga tanggap terhadap perubahan kebijakan dan regulasi di bidang kesehatan. Mereka mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan perubahan peraturan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, ASN yang adaptif adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Dengan kemampuan untuk beradaptasi, berinovasi, dan berkolaborasi, mereka dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga manusiawi dan berfokus pada kesejahteraan masyarakat. Melalui dedikasi dan komitmen untuk melayani dengan hati, ASN adaptif dapat berkontribusi secara signifikan dalam mewujudkan Indonesia yang sehat dan sejahtera.

Berkaitan dengan uraian di atas, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan mengadakan kegiatan Webinar ASN Adaptif Series#3 dengan tema Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat. Kegiatan tersebut diselenggarakan pada Tanggal 18 Juli 2024, yang dibuka oleh Kepala BPSDM Bapak Prof. Dr. Muhammad Jufri, M.Si., M.Psi., Psikolog. Dalam sambutannya, beliau mengatakan pentingnya melayani dengan hati. Pelayanan yang baik, terutama di bidang kesehatan, merupakan hal esensial bagi kemajuan masyarakat kita. ASN yang adaptif tidak hanya harus memiliki keahlian teknis yang mumpuni, tetapi juga empati dan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang dilandasi oleh hati yang sehat, kita dapat bersama-sama mewujudkan Indonesia yang lebih sehat dan berkualitas. Harapan dari Kepala BPSDM

kepada seluruh peserta untuk memanfaatkan webinar tersebut sebagai sarana meningkatkan pemahaman dan komitmen dalam menjalankan tugas sebagai ASN yang berdaya dan berintegritas. Katena melalui diskusi dan berbagi pengalaman dalam webinar ini, kita akan mendapatkan wawasan berharga untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Prof. Dr. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D. membuka sesi pertama dalam Webinar ASN Adaptif Series#3 dengan menyampaikan kondisi pelayanan di rumah sakit umum daerah (RSUD). Beliau menggambarkan situasi yang memprihatinkan, di mana kondisi kamar pasien sering kali buruk, dan banyak pasien merasa kecewa dengan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tidak selalu berlaku. Masalah biaya yang besar juga menjadi keluhan umum, ditambah dengan sistem atau aplikasi yang sering mengalami error, mengakibatkan penumpukan pasien dan pelayanan yang tidak optimal. Beberapa pasien bahkan mengalami penurunan kondisi kesehatan hingga meninggal dunia akibat pelayanan yang tidak memadai.

Namun, di tengah banyaknya masalah, terdapat beberapa RS yang mendapatkan apresiasi sangat puas dari segi pelayanan. Kepuasan eksternal terhadap layanan mencapai angka 94,35% yang dikategorikan sebagai sangat baik, sementara kepuasan internal berada pada angka 84,14% yang masuk dalam kategori baik.

Kendati demikian, ketidakpuasan secara umum masih banyak dirasakan oleh pasien, terutama disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterlambatan dokter dan perawat, kesulitan untuk menemui dokter, kurang komunikatifnya dokter, dan proses masuk rumah sakit yang dianggap ribet.

Indikator kepuasan pasien mencakup berbagai aspek penting seperti:

- Sikap dan perilaku petugas, waktu pelayanan sebelum pasien dikirim, pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD), perawatan, apotek, dan administrasi.
- Pelayanan dokter yang meliputi sikap, perilaku, penjelasan yang diberikan dokter, serta respons terhadap keluhan pasien.
- Pelayanan perawat yang mencakup sikap, perilaku, kesungguhan, keterampilan, dan tanggapan terhadap keluhan pasien.
- Pelayanan makanan yang meliputi kebersihan, ketepatan waktu, dan kualitas makanan.
- Sarana medis dan obat-obatan yang mencakup ketersediaan, waktu tunggu, kelengkapan, serta sikap dan perilaku petugas yang bertugas di bagian tersebut.

- Fasilitas fisik yang meliputi kebersihan dan kerapihan gedung, toilet, serta sikap dan perilaku petugas.
- Administrasi yang tidak berbelit dengan sikap dan perilaku petugas yang ramah dan membantu.

Selain itu, beliau juga menekankan pentingnya asas pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik harus memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta profesionalisme. Semua ini merupakan dasar yang harus diterapkan oleh ASN dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama di bidang kesehatan, untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan.

Pemateri selanjutnya yaitu Dr. dr. Nu'man Daud, Sp.PD., K-GEH, memaparkan tentang perubahan budaya kerja di Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang mengacu pada Kotter 8-Step Change Management Model. Model ini adalah kerangka kerja yang dirancang untuk membantu organisasi melakukan perubahan yang efektif dan berkelanjutan.

Langkah pertama dalam model ini adalah Membangun Rasa Urgensi (Create a Sense of Urgency). Dr. Nu'man menekankan pentingnya menyadarkan seluruh anggota organisasi akan kebutuhan mendesak untuk berubah. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukkan tantangan dan peluang yang dihadapi, serta konsekuensi jika perubahan tidak dilakukan.

Langkah kedua adalah Membentuk Koalisi yang Kuat (Build a Guiding Coalition). Untuk memastikan perubahan berhasil, diperlukan sebuah tim yang berkomitmen dan memiliki kemampuan untuk memimpin perubahan. Tim ini harus terdiri dari individu-individu berpengaruh yang dapat mendorong dan menginspirasi orang lain.

Langkah ketiga adalah Menciptakan Visi Perubahan (Create a Vision for Change). Visi ini harus jelas dan menggambarkan tujuan dari perubahan yang ingin dicapai. Visi yang kuat akan memberikan arah dan motivasi bagi seluruh anggota organisasi.

Langkah keempat adalah Mengkomunikasikan Visi Perubahan (Communicating the Vision). Visi dan strategi perubahan harus dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh anggota organisasi. Dr. Nu'man menekankan pentingnya komunikasi yang konsisten dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua orang memahami dan mendukung visi tersebut.

Langkah kelima adalah Menghapus Rintang (Removing Obstacles). Dalam proses perubahan, sering kali ada hambatan yang menghalangi kemajuan. Dr. Nu'man menjelaskan bahwa penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi rintangan tersebut, baik itu terkait dengan proses, struktur organisasi, atau resistensi dari individu tertentu.

Langkah keenam adalah Menciptakan Sasaran Jangka Pendek (Creating Short-Term Wins). Untuk mempertahankan momentum, penting untuk merayakan kemenangan kecil yang dicapai selama proses perubahan. Ini akan memberikan motivasi dan menunjukkan bahwa perubahan sedang berjalan dengan baik.

Langkah ketujuh adalah Membina Perubahan yang Telah Diciptakan (Build on the Change). Setelah mencapai kemenangan awal, penting untuk terus mendorong perubahan lebih lanjut. Dr. Nu'man menekankan pentingnya memperkuat apa yang telah dicapai dan mengidentifikasi area lain yang masih membutuhkan perbaikan.

Langkah kedelapan adalah Kukuhkan Perubahan ke dalam Budaya (Anchor the Changes in Corporate Culture). Untuk memastikan perubahan berkelanjutan, perubahan harus menjadi bagian dari budaya organisasi. Ini melibatkan pengintegrasian nilai-nilai baru ke dalam praktik sehari-hari dan memastikan bahwa pemimpin organisasi terus mendukung dan mendorong perubahan.

Dr. Nu'man mengakhiri paparannya dengan menekankan bahwa perubahan budaya kerja bukanlah hal yang mudah dan memerlukan komitmen serta kerja sama dari seluruh anggota organisasi. Namun, dengan mengikuti langkah-langkah yang sistematis seperti yang diuraikan dalam model Kotter, perubahan yang diinginkan dapat tercapai dan memberikan manfaat jangka panjang bagi organisasi dan masyarakat.

Di akhir kegiatan, penyelenggara melakukan survey yang diisi secara online oleh para peserta. Survey tersebut bertujuan untuk mengukur: Jumlah Peserta, Tingkat kepuasan peserta, Respon peserta terhadap kualitas persiapan penyelenggara, Ketertarikan peserta terhadap tema webinar, Kemampuan narasumber dalam memberikan materi, Pengaruh tema webinar terhadap peningkatan kinerja peserta di organisasinya masing-masing, Penilaian peserta terhadap aspek audio dan visualisasi webinar, Kesiapan peserta menghadiri webinar series berikutnya, Tema yang diharapkan pada webinar berikutnya dan Saran dan masukan dari peserta.

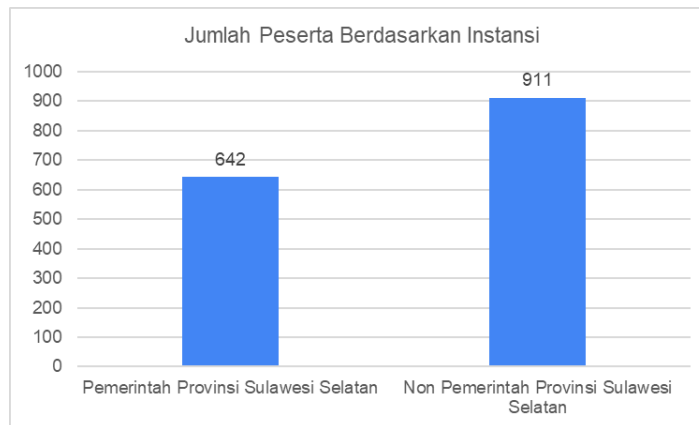
B. Metode

Kajian ini bersifat deskriptif yaitu kajian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu. Metode ini tidak hanya memberikan gambaran yang detail mengenai objek yang diteliti tetapi juga membantu dalam memahami sifat dan hubungan antara variabel-variabel yang ada (Arifuddin, Rahyuddin, Badrullah., 2020). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument berupa angket secara online yang diberikan kepada seluruh peserta di akhir kegiatan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Angket yang digunakan bertujuan untuk mengukur: Jumlah Peserta, Tingkat kepuasan peserta, Respon peserta terhadap kualitas persiapan penyelenggara, Ketertarikan peserta terhadap tema webinar, Kemampuan narasumber dalam memberikan materi, Pengaruh tema webinar terhadap peningkatan kinerja peserta di organisasinya masing-masing, Penilaian peserta terhadap aspek audio dan visualisasi webinar, Kesiediaan peserta menghadiri webinar series berikutnya, Tema yang diharapkan pada webinar berikutnya dan Saran dan masukan dari peserta.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survey diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Peserta



Berdasarkan data jumlah peserta yang hadir dalam Webinar ASN Adaptif Series#3, terdapat total 1.553 peserta yang berpartisipasi. Partisipasi ini terbagi menjadi dua kelompok utama berdasarkan instansi asal peserta. Kelompok pertama adalah peserta yang berasal dari Pemerintah Provinsi Sulawesi

Selatan, yang jumlahnya mencapai 642 orang. Kehadiran yang signifikan dari peserta ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah Sulawesi Selatan untuk terlibat aktif dalam upaya peningkatan adaptabilitas ASN dan pelayanan publik. Hal ini juga menunjukkan bahwa inisiatif untuk memperkuat kapasitas dan kompetensi ASN di provinsi ini mendapatkan respons positif dan dukungan yang kuat dari berbagai instansi pemerintahan daerah. Kelompok kedua terdiri dari peserta yang berasal dari luar Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, yang jumlahnya lebih besar, yaitu 911 orang. Partisipasi yang tinggi dari peserta non-pemerintah provinsi menunjukkan bahwa webinar ini memiliki daya tarik dan relevansi yang luas, tidak hanya terbatas pada lingkup pemerintah daerah Sulawesi Selatan tetapi juga mencakup instansi lain dari berbagai wilayah. Ini bisa mencakup ASN dari berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah lainnya yang tertarik untuk mengadopsi praktik terbaik dalam pelayanan publik dan pengembangan adaptabilitas ASN.

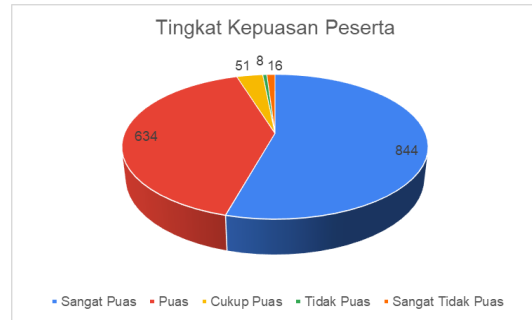
Selanjutnya, diperoleh informasi tentang jabatan dari Peserta Webinar ASN Adaptif Series#3, yaitu:

- Administrator Kesehatan Ahli Madya
- Administrator Kesehatan Ahli Pertama
- Analis Data dan Informasi
- Analis Kebijakan Ahli Muda
- Analis kebijakan Ahli Pertama
- Analis Kesehatan
- Analis Kinerja
- Analis Obat dan Makanan
- Analis Organisasi
- Analis Pengembangan Kompetensi ASN Ahli Muda
- ANALIS POLISI PAMONG PRAJA
- ANALIS SDM APARATUR
- Analis SDM Aparatur Ahli Muda
- Analis SDM Aparatur Ahli Pertama
- Analis SDMA Ahli Muda
- ANALIS STATISTIK
- Analis Tata Usaha
- Apoteker Madya
- Arsiparis Ahli Pertama
- Asisten Manager Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan
- Auditor Muda
- Bendahara
- Bidan
- Direktur
- Dokter umum
- Dosen
- Guru

- Analis Keuangan Pusat & Daerah
- KASI PELAYANAN UMUM
- Kasi Trantibum Kel.Paduraksa Kec/Kab.Pemalang
- Kasubag Tata Usaha UPT BPDP
- Kasubbag Administrasi Umum dan Keuangan
- Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- Kepala Puskesmas
- Kepala Sekolah
- OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL
- OPERATOR SIAK
- PESERTA BERDASARKAN JABATAN
- Pelaksana
- Penata Perizinan Ahli Muda
- Penelaah Teknis Kebijakan
- Penelaah teknis kebijakan
- Pengadministrasi Perkantoran
- Pengadministrasi Umum
- PENGATUR LALU LINTAS
- Pengelola Data dan Informasi
- Pengelola Kepegawaian
- PENGELOLA KEUANGAN
- Pengelola Layanan Operasional
- PENGOLAH DATA DAN INFORMASI
- Pengolah Data dan Informasi
- PENILIK JALAN
- Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama
- Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan
- Penyusun Rencana Mutasi
- Perawat Ahli Madya
- Perawat ahli pertama
- Perawat pelaksana
- Perencana Ahli Pertama
- Sekretaris Dinas
- Sekretaris Lurah Tappanjeng
- Staff Perawat
- Widyaiswara Ahli Madya
- Widyaiswara Ahli Pertama
- Widyaiswara Ahli Utama
- Widyaiswara Muda

2. Tingkat Kepuasan Peserta

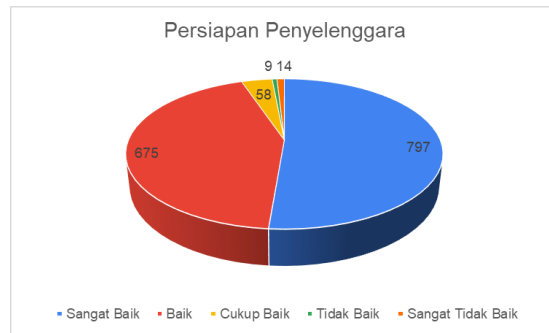
Respon	Jumlah	Persen
Sangat Puas	844	54.35
Puas	634	40.82
Cukup Puas	51	3.28
Tidak Puas	8	0.52
Sangat Tidak Puas	16	1.03
Jumlah	1553	100.00



Berdasarkan data di atas, secara keseluruhan, tingkat kepuasan peserta Webinar ASN Adaptif Series#3 menunjukkan hasil yang sangat baik dengan 95,2% peserta merasa sangat puas atau puas. Ini merupakan indikasi kuat bahwa webinar ini sukses dalam menyampaikan informasi yang relevan dan berguna serta dikelola dengan baik. Tingginya tingkat kepuasan ini juga mencerminkan bahwa acara ini berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi peserta, sehingga menjadi landasan yang kuat untuk menyelenggarakan acara serupa di masa depan.

3. Persiapan Penyelenggara

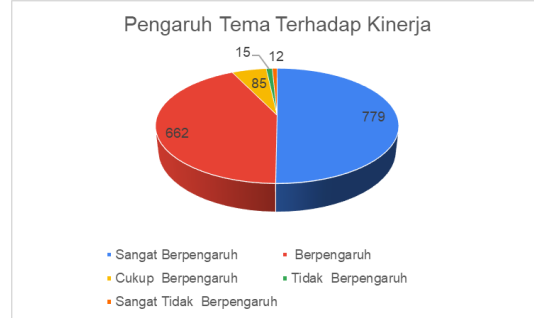
Respon	Jumlah	Persen
Sangat Baik	797	51.32
Baik	675	43.46
Cukup Baik	58	3.73
Tidak Baik	9	0.58
Sangat Tidak Baik	14	0.90
Jumlah	1553	100.00



Berdasarkan data di atas, secara keseluruhan, tanggapan peserta terhadap kemampuan narasumber dalam membawakan materi sangat positif, dengan 95,8% peserta menyatakan bahwa narasumber sangat mampu atau mampu. Ini mencerminkan kualitas tinggi dari narasumber yang dipilih untuk webinar ini, serta efektivitas mereka dalam menyampaikan materi yang relevan dan bermanfaat. Hasil ini juga menunjukkan bahwa webinar ini berhasil memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi para peserta, berkat kemampuan narasumber dalam menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami.

4. Pengaruh Tema terhadap Kinerja

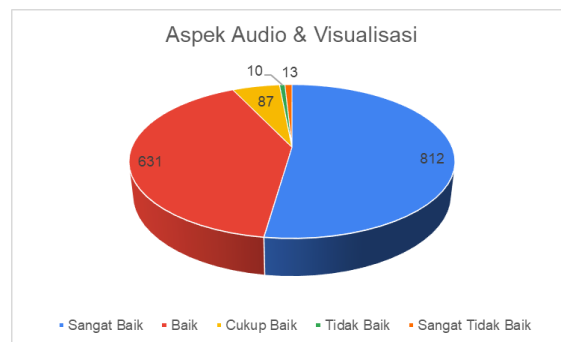
Respon	Jumlah	Persen
Sangat Berpengaruh	779	50.16
Berpengaruh	662	42.63
Cukup Berpengaruh	85	5.47
Tidak Berpengaruh	15	0.97
Sangat Tidak Berpengaruh	12	0.77
Jumlah	1553	100.00



Data di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan, respon peserta terhadap pengaruh tema terhadap kinerja sangat positif, dengan 92,8% peserta merasakan bahwa tema yang diusung dalam webinar ini berpengaruh atau sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Ini mencerminkan bahwa tema "Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat" berhasil menarik perhatian dan memberikan manfaat nyata bagi peserta. Hal ini juga menunjukkan bahwa webinar ini tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menginspirasi dan memotivasi peserta untuk meningkatkan kinerja mereka dalam pelayanan publik.

5. Aspek Audio dan Visualisasi

Respon	Jumlah	Persen
Sangat Baik	812	52.29
Baik	631	40.63
Cukup Baik	87	5.60
Tidak Baik	10	0.64
Sangat Tidak Baik	13	0.84
Jumlah	1553	100.00



Dalam data di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, respon peserta terhadap aspek audio dan visualisasi dalam Webinar ASN Adaptif Series#3 sangat positif, dengan 92,9% peserta merasa aspek teknis tersebut baik atau sangat baik. Ini mencerminkan bahwa penyelenggara webinar telah berhasil menyediakan lingkungan virtual yang mendukung pembelajaran dan interaksi yang efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap detail teknis adalah kunci untuk memastikan pengalaman peserta yang optimal dan memuaskan dalam acara-acara daring.

6. Tema yang diharapkan pada webinar berikutnya

Berdasarkan data survey, diperoleh tema yang diharapkan oleh peserta, berdasarkan jawaban terbanyak seperti berikut ini:

- Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Publik. Menggali bagaimana teknologi terbaru, seperti AI dan big data, dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.
- Membangun Kepemimpinan Adaptif di Era Digital. Strategi dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi pemimpin yang adaptif dan responsif di lingkungan kerja yang terus berubah.
- Transformasi Digital untuk Pemerintah Daerah. Pendekatan dan alat untuk menerapkan transformasi digital di tingkat pemerintah daerah guna meningkatkan layanan dan kinerja.
- Penerapan Prinsip Lean dalam Administrasi Publik. Teknik dan metodologi Lean untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan proses, dan efisiensi dalam administrasi publik.
- Kepemimpinan Berbasis Empati dalam Krisis. Teknik untuk memimpin dengan empati dan memahami kebutuhan emosional tim serta masyarakat selama situasi krisis.
- Strategi Komunikasi Krisis untuk ASN. Cara-cara efektif untuk mengelola komunikasi selama situasi krisis atau bencana untuk memastikan informasi yang jelas dan akurat.
- Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Generasi Milenial dan Z. Teknik dan strategi dalam memimpin dan memotivasi tenaga kerja dari generasi milenial dan Z di lingkungan kerja publik.
- Inovasi dalam Pengumpulan dan Penggunaan Data Publik. Cara-cara inovatif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data publik untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
- Membangun Budaya Inovasi di Sektor Publik. Strategi untuk mendorong dan mempertahankan budaya inovasi dalam organisasi sektor publik untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi.
- Pengembangan Keterampilan Soft Skills untuk ASN. Fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pemecahan masalah yang penting dalam peran ASN.

7. Saran dan masukan dari peserta

Saran dan masukan dari peserta berdasarkan berdasarkan survey adalah sebagai berikut:

- Peningkatan Interaktivitas .Peserta menyarankan untuk menambah elemen interaktif dalam webinar, seperti sesi tanya jawab langsung, polling, atau diskusi kelompok. Ini dapat membantu peserta merasa lebih terlibat dan memberikan kesempatan untuk berkontribusi secara aktif.
- Perbaikan Kualitas Audio dan Visual. Masukan dari peserta mencakup kebutuhan untuk memperbaiki kualitas audio dan visual, seperti mengatasi masalah gangguan suara atau memastikan tampilan slide dan video yang lebih jelas. Ini penting untuk memastikan bahwa semua peserta dapat mengikuti materi dengan baik.
- Penggunaan Studi Kasus dan Contoh Praktis Peserta dapat menyarankan agar materi disertai dengan studi kasus atau contoh praktis yang relevan. Ini akan membantu peserta lebih mudah memahami aplikasi nyata dari konsep yang dibahas dan bagaimana mereka dapat mengimplementasikan ide-ide tersebut dalam pekerjaan mereka.
- Penambahan Waktu untuk Diskusi dan Networking. Beberapa peserta merasa bahwa waktu untuk diskusi dan networking terlalu terbatas. Mereka bisa menyarankan penambahan waktu untuk sesi diskusi atau kesempatan untuk berjejaring dengan peserta lain dan narasumber, guna berbagi pengalaman dan membangun hubungan profesional.
- Materi yang Lebih Variatif dan Terintegrasi. Peserta bisa mengusulkan agar materi yang disampaikan lebih variatif dan terintegrasi, mencakup berbagai topik yang relevan dengan kebutuhan mereka. Misalnya, menggabungkan teori dengan praktik, atau menambahkan sesi tentang tren terkini dan tantangan di bidang pelayanan publik.

Saran-saran ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas webinar, memastikan bahwa acara tersebut lebih bermanfaat dan sesuai dengan harapan peserta.

D. Penutup

Sebagai penutup dari Webinar ASN Adaptif Series#3, kami dapat menyimpulkan bahwa acara ini telah berhasil memenuhi tujuannya dengan baik. Dengan total 1.553 peserta yang berpartisipasi, kami melihat antusiasme dan komitmen yang kuat dari berbagai instansi untuk meningkatkan adaptabilitas dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Tingkat kepuasan peserta menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan mayoritas merasa puas dengan materi, kemampuan narasumber, dan aspek teknis acara.

Tema "Service by Heart Wujudkan Indonesia Sehat" telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja peserta, dengan 92,8% menyatakan bahwa tema tersebut berdampak positif. Hal ini

menunjukkan bahwa materi yang disampaikan relevan dan bermanfaat, serta memberikan wawasan yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun, seperti yang tercermin dari umpan balik peserta, masih terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan, termasuk meningkatkan interaktivitas acara, memperbaiki kualitas audio dan visual, serta menambah waktu untuk diskusi dan networking. Masukan ini sangat berharga untuk penyelenggaraan acara di masa mendatang.

Rekomendasi dari kegiatan ini antara lain:

- Meningkatkan Interaktivitas. Untuk membuat webinar lebih dinamis dan terlibat, kami merekomendasikan penambahan elemen interaktif, seperti sesi tanya jawab langsung, polling, dan diskusi kelompok. Ini akan memberikan kesempatan bagi peserta untuk berpartisipasi aktif dan mendapatkan manfaat lebih dari acara.
- Memperbaiki Kualitas Audio dan Visual. Mengingat pentingnya aspek teknis dalam pengalaman webinar, kami merekomendasikan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas audio dan visual. Memastikan bahwa semua peserta dapat mengikuti materi tanpa gangguan teknis adalah kunci untuk keberhasilan acara.
- Mengintegrasikan Studi Kasus dan Contoh Praktis. Agar materi lebih aplikatif dan mudah dipahami, kami menyarankan untuk menyertakan studi kasus dan contoh praktis yang relevan. Ini akan membantu peserta dalam menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam konteks nyata di pekerjaan mereka.
- Menambah Waktu untuk Diskusi dan Networking. Untuk mendukung pertukaran ide dan pengalaman, kami merekomendasikan penambahan waktu untuk sesi diskusi dan networking. Kesempatan ini dapat memperkuat hubungan profesional dan memungkinkan peserta untuk berinteraksi lebih dalam dengan narasumber dan rekan sejawat.
- Menyediakan Materi yang Lebih Variatif dan Terintegrasi. Kami menyarankan agar materi yang disampaikan lebih variatif dan terintegrasi, mencakup berbagai topik yang relevan dengan kebutuhan peserta. Menyediakan kombinasi antara teori dan praktik, serta meng-address tren terkini, akan membuat acara lebih komprehensif dan menarik.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, kami yakin bahwa acara-acara mendatang akan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan peserta dan mendukung tujuan pengembangan adaptabilitas ASN dan peningkatan pelayanan publik. Terima kasih kepada semua peserta, narasumber, dan panitia

yang telah berkontribusi dalam keberhasilan acara ini. Kami berharap dapat bertemu kembali di acara-acara berikutnya dengan hasil yang lebih baik dan lebih memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifuddin, Rahyuddin, Badrullah. 2020. Teori dan Praktik Metode Penelitian Pendidikan. Bone: CV. Syahadah Creative Media
- Ashraf, Elsafty., Amal, Mahmoud, Yehia. (2023). Digital Transformation Challenges for Government Sector. Business and management studies, doi: 10.11114/bms.v9i1.6160
- Badrullah. 2023. Membangun Zona Integritas Organisasi Melalui Learning Management System (LMS). <https://bpsdm.sulselprov.go.id/informasi/detail/membangun-zona-integritas-organisasi--melalui-learning-management-system-lms>
- Badrullah. 2024. Harmonis dalam berakhlak seni mengelola hoaks dan konflik. Makassar: Badan Penerbit UNM ISBN: 978-623-387-224-9
- Brigitte, Sola. (2022). Digital Leadership. doi: 10.4018/978-1-6684-3453-6.ch010
- Bryde, D. J., & Robinson, L. (2005). Project management and business continuity: An exploratory study. *International Journal of Project Management*, 23(5), 417-423. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2005.02.002>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Drucker, P. F. (2007). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperBusiness.
- Edmondson, A. C. (2019). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Wiley.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485-516. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142105>
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The new public governance?: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the role of collaboration in public service delivery. *Public Management Review*, 15(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.723455>
- Schilling, M. A. (2017). *Strategic management of technological innovation* (5th ed.). McGraw-Hill Education.

- Stoker, G. (2006). Public value management: A new narrative for networked governance?. *American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57. <https://doi.org/10.1177/0275074005282583>
- Toffler, A. (2006). *The third wave*. Bantam Books.
- Tushman, M. L., & O'Reilly, C. A. (1996). Ambidextrous organizations: Managing evolutionary and revolutionary change. *California Management Review*, 38(4), 8-30. <https://doi.org/10.2307/41165852>
- UNDP. (2021). *Human development report 2021/22: Uncertain times, unsettled lives*. United Nations Development Programme. <https://hdr.undp.org/en/indonesia>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- World Health Organization. (2020). *Health systems strengthening: An overview*. World Health Organization. https://www.who.int/health-topics/health-systems-strengthening#tab=tab_1
- Wright, B. E., & Pandey, S. K. (2010). Public service motivation and job performance: Evidence from the federal sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(1), 57-86. <https://doi.org/10.1093/jopart/mup031>
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.