

MODUL

MEMBANGUN KOMITMEN PELAYANAN

MODUL

Manajerial Sosiokultural

Mulai

KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pemerintahan yang dinamis di era revolusi industri 4.0 dan tuntutan peningkatan pelayanan publik perlu disikapi dan diimbangi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kompetensi yang memadai. Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang PNS, berupa pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap perilaku (*attitude*) yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Seorang PNS dituntut memiliki tiga kompetensi kunci, yakni kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi PNS adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Di dalam diklat akan diberikan materi-materi yang mencakup tiga kompetensi kunci tersebut. Kompetensi teknis diberikan dalam materi-materi inti yang bersifat teknis. Kompetensi manajerial dan sosial kultural diberikan dalam materi penunjang pada setiap diklat fungsional Ketenagakerjaan. Dalam materi manajerial dan sosial kultural akan dibahas mengenai bagaimana PNS dalam memimpin dan/atau mengelola unit organisasinya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dan dibahas mengenai menghadapi kemajemukan masyarakat Indonesia sehingga tidak menjadi kendala bagi PNS untuk memberikan pelayanannya.

Modul diklat ini disusun dengan tujuan untuk mempermudah peserta diklat dalam proses belajar mengajar. Dengan membaca modul ini sebelumnya, diharapkan peserta diklat mendapatkan wawasan dalam proses pembelajaran di kelas dengan Pengajar/Widyaiswara.

Modul ini berisi pengetahuan dasar untuk memperluas wawasan, dan diharapkan dengan berpedoman pada modul tersebut, para peserta dan Pengajar Diklat Dasar Fungsional Ketenagakerjaan mempunyai kesamaan pemahaman terhadap seluruh kompetensi.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan modul ini, disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga modul ini bermanfaat dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas bagi para fungsional Ketenagakerjaan.

Jakarta, Februari 2022
Kepala PPSPDM Ketenagakerjaan



Helmiary Basri, S.Sos., M.A.P
NIP. 19650705 198601 2 002



PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Modul Informasi Pasar Kerja adalah modul interaktif yang dapat memfasilitasi peserta mempelajari materi sesuai dengan gaya belajarnya masing-masing.

Peserta dapat menggunakan modul Informasi Pasar Kerja yang terbaru dengan cara membaca teks, melihat video, mengunduh peraturan perundang-undangan dan materi lainnya yang terkait dengan pembahasan materi didalam modul ini.

Adapun fungsi *tools bottom* yang terdapat pada modul ini antara lain :



Menu

Klik disini

UU atau Peraturan

Lihat disini/download disini

Next dan previous



Menuju home atau keluar dari modul

Melihat materi yang telah disisipkan

Melihat/mendownload peraturan perundang-undangan

Melihat/mendownload materi

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta diharapkan mampu melaksanakan komitmen dalam pembelajaran

Menu

Home

Keluar

Materi yang akan
dipelajari dalam
modul ini antara lain

MEMBANGUN KOMITMEN PELAYANAN

Buka Materi

Untuk memulai, silahkan klik
materi yang akan dipelajari



Mengenal Kepribadian



Sudahkah Anda mengenal kepribadian melalui golongan darah ?

Penelitian tentang kepribadian berdasarkan golongan darah dikemukakan oleh

Toshitaka Nomi



Golongan Darah A



- Berkepala dingin, serius, sabar dan kalem atau cool
- Karakter yang tegas, bisa diandalkan dan dipercaya namun keras kepala
- Merencanakan segala sesuatunya secara matang, mengerjakan segalanya dengan sungguh-sungguh dan secara konsisten
- Berusaha membuat diri mereka se wajar dan seideal mungkin
- Terlihat menyendiri dan menjauh dari orang lain
- Sering menekan perasaan sehingga terlihat tegar
- Mempunya sisi yang lembek seperti gugup
- Cenderung keras terhadap orang-orang yang tidak sependapat
- Senang dengan keselarasan, kedamaian dan organisasi
- Dapat bekerja sama dengan baik dengan orang lain, peka, sabar dan penuh perhatian
- Tidak dapat melakukan sesuatu dengan santai dan cenderung keras kepala

Golongan Darah B



- Cenderung penasaran dan tertarik terhadap segalanya
- Mempunyai terlalu banyak kegemaran dan hobi
- Kalau sedang suka dengan sesuatu biasanya mereka menggebu-gebu namun cepat bosan
- Dapat memilih mana yang lebih penting dari sekian banyak hal yang dikerjakannya
- Cenderung ingin menjadi nomor satu dalam berbagai hal ketimbang hanya dianggap rata-rata.
- Tidak dapat mengerjakan sesuatu secara berbarengan
- Dari luar terlihat cemerlang, riang, bersemangat dan antusias, namun sebenarnya hal itu semua berbeda dengan yang ada di dalam diri mereka.
- Mereka bisa dikatakan sebagai orang yang tidak ingin bergaul dengan banyak orang
- Tabiat keras dan individualis, suka terang-terang dan melakukan sesuatu dengan cara sendiri
- Kreatif dan fleksibel, dan bisa beradaptasi dengan gampang terhadap segala situasi
- Cenderung terlalu mandiri, yang bisa merugikan

Golongan Darah AB



- Perasaan yang sensitif, lembut.
- Penuh perhatian dengan perasaan orang lain dan selalu menghadapi orang lain dengan kepedulian serta kehati-hatian.
- Keras dengan diri mereka sendiri juga dengan orang-orang yang dekat dengannya.
- Cenderung mempunyai dua kepribadian
- Sentimen dan memikirkan sesuatu terlalu dalam
- Banyak teman, tapi mereka membutuhkan waktu untuk menyendiri untuk memikirkan persoalan-persoalan
- Dingin dan terkendali, makanya tak mengherankan teman menjadikan Anda sebagai tempat berbagi cerita, terutama urusan curhat.
- Terlahir untuk menghibur orang lain secara alami, khas Anda.
- Cenderung angin-anginan dan sulit membuat keputusan,
- Blak-blakan yang kadang menyakiti hati orang lain

Golongan Darah O



- Berperan dalam menciptakan gairah dan keharmonisan untuk suatu grup.
- Sebagai orang yang menerima dan melaksanakan sesuatu dengan tenang.
- Pandai menutupi sesuatu sehingga mereka kelihatan selalu riang, damai dan tidak punya masalah sama sekali. Tapi kalau tidak tahan, mereka pasti akan mencari tempat atau orang untuk curhat (tempat mengadu).
- Pemurah (baik hati), senang berbuat kebajikan.
- Dermawan dan tidak segan-segan mengeluarkan uang untuk orang lain.
- Keras kepala, dan secara rahasia mempunyai pendapatnya sendiri tentang berbagai hal.
- Fleksibel dan sangat mudah menerima hal-hal yang baru.
- Mudah dipengaruhi oleh orang lain dan oleh apa yang mereka lihat dari TV.
- Terlihat berkepal dingin dan terpercaya tapi mereka sering tergelincir dan membuat kesalahan yang besar karena kurang berhati-hati.

Penjelasan



Esensi presensi
adalah komunikasi

Komunikasi

Menyampaikan pesan dari seseorang
(presenter) kepada orang lain (audiens)

Komunikasi Yang Berhasil

Apabila pesan yang disampaikan kepada audiens dapat
diterima dengan baik, lengkap, tanpa adanya
distorsi/hambatan

Perbedaan

Presensi

Komunikasi Terpadu (suara, gambar/visual, bahasa tubuh)

Presentasi yang baik adalah

Great Content, Great Design, Great Delivery

Bagaimana membuat materi/content yang terstruktur ?

Tentukan Tujuan Presentasi Anda dan Kenali Siapa Audiens kita.

Tujuan presentasi adalah paham, yakin dan bertindak.

Struktur presentasi



**Menciptakan
motivasi**

**Gambaran
umum**

Tujuan

PEMBUKA



Permasalahan

Alternatif

Solusi

ISI



Ringkasan

Call to Action

Kalimat Penutup

PENUTUP

Pelayanan Publik

Deskripsi

Agus Dwiyanto (2010:21) pelayanan publik sebagai: semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu merupakan jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalitas tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediaannya terkait dengan upaya mewujudkan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional.

Pelayanan publik adalah "Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Lembaga Administrasi Negara: 1998)

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU 25/2009 pasal 1)

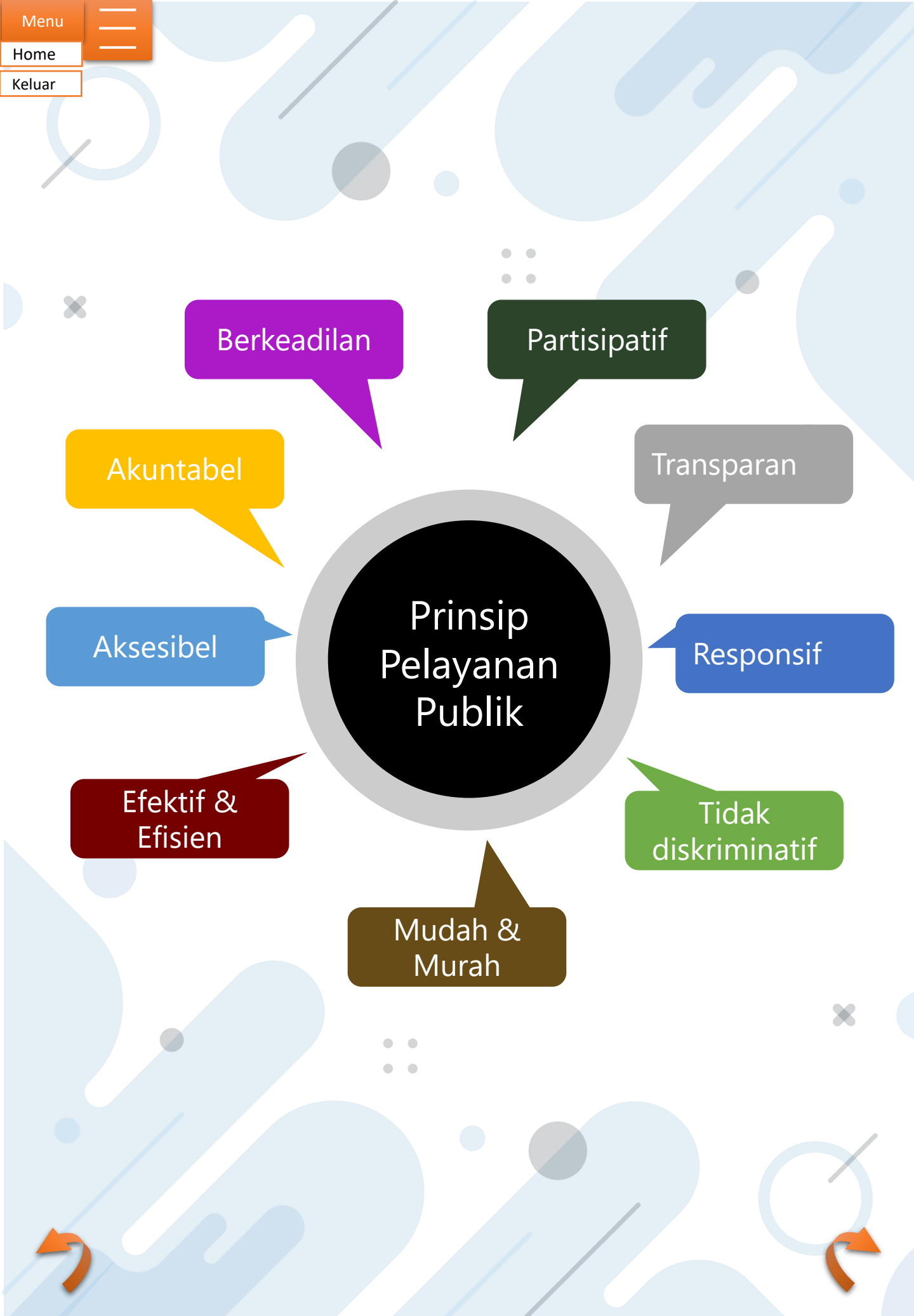


Pengaduan Masyarakat Terkait Praktek Pelayanan Publik

1. Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit
2. Tidak transparan
3. Kurang informatif
4. Kurang akomodatif
5. Kurang konsisten
6. Fasilitas sarana prasarana pelayanan terbatas
7. Tidak ada jaminan kepastian dari segi hukum, waktu dan biaya
8. Pungli
9. Praktek KKN (Kemenpan)

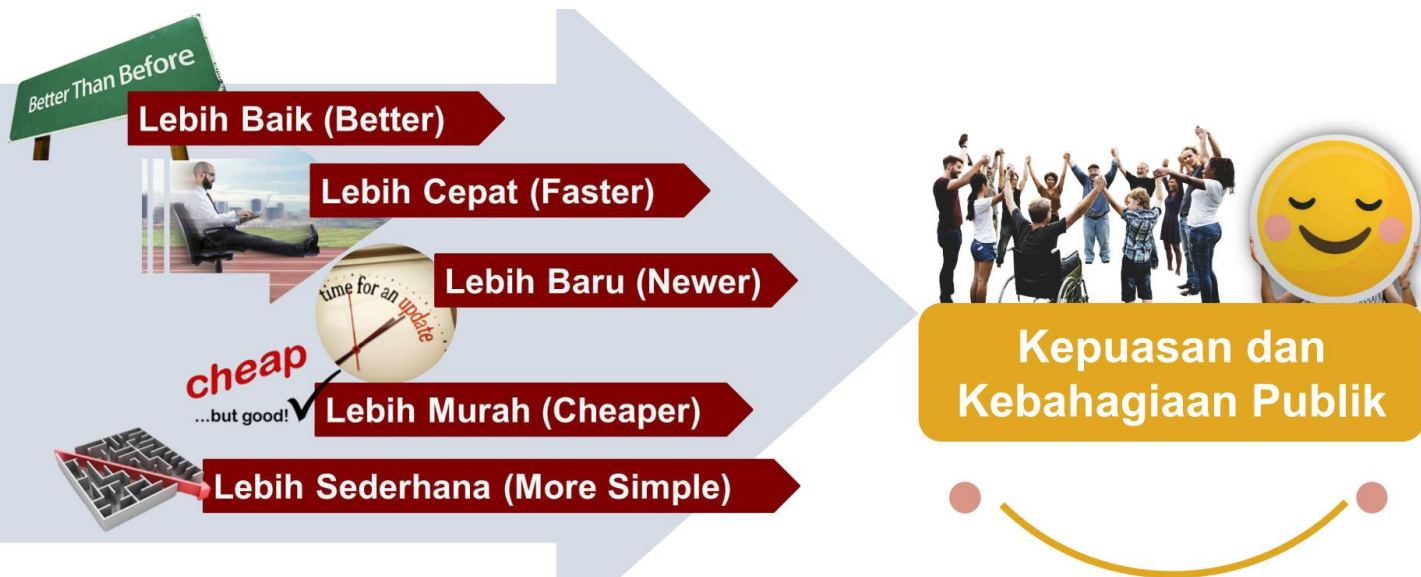
Pentingnya Pelayanan Prima

1. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang
2. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik
3. Kepuasan pelanggan merupakan aset terpenting
4. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan organisasi
5. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa
6. Pelanggan puas akan kembali (*costumer retention*)
7. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.



Strategi Peningkatan Pelayanan Prima

1. Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
2. Menerapkan Standar Pelayanan & Maklumat Pelayanan.
3. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, minimal 1 tahun sekali.
4. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
5. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan.
6. Pengembangan Inovasi
7. Replikasi Best Practice
8. Perbaikan Berkelanjutan.



Upaya Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Atap



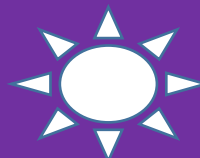
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mal Pelayanan Publik



E-Government / SPBE



Dasar Hukum

UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

UU No. Undang-undang No. 7 tahun 1981 tentang Wajib Laporan Ketenagakerjaan di Perusahaan

Keppres RI No. 36 tahun 2002 tentang Pengesahan Konvensi ILO No. 88 Concerning the Organization of the Employment Service (Lembaga Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja)

Kepres No.4 tahun 1980 Tentang Wajib Laporan Lowongan Pekerjaan

Permenaker No. 39 Tahun 2016 Tentang Penempatan Tenaga Kerja

Kepmenakertrans No. 230 Tahun 2003 Tentang Golongan Dan Jabatan Tertentu Yang dapat Dipungut Biaya Penempatan Tenaga Kerja

Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja Nomor Kep.268/PPTK/XII/2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Informasi Pasar Kerja

UMPAN BALIK



Setelah mempelajari uraian secara utuh isi modul ini peserta dapat memahami mengenal diri sendiri dan orang lain, kerjasama dalam membangun tim yang efektif, pelayanan publik, dan komitmen dalam pembelajaran. Sebagai bekal pengetahuan dan kemampuan peserta diklat untuk dapat melakukan kegiatannya di organisasi-organisasi pemerintah.



Daftar Pustaka

1. International Labour Organization Bangkok,
2. "Labour Market Policies And Poverty Reduction Strategies in Recovery From the Asian Crisis : "Strengthening the Indonesian Labour Market Information System"
3. International Labour Office - Jakarta,
4. "Labour Market Dynamics in Indonesia : Analisis of 18 Key Indicators of the Labour Market (KILM) 1986-1999".
5. Departemen Tenaga Kerja PUSDIKLAT PEGAWAI, "Informasi Pasar Kerja"; Jakarta 2000.
6. Departemen Tenaga Kerja Direktorat Jenderal Binapenta,
7. "Informasi Pasar Kerja", Proyek Penyaluran dan Penyebaran Tenaga Kerja, 1992/1993.
8. Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja Nomor Kep.268/PPTK/XII/2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Informasi Pasar Kerja.
9. J. Suprpto "Statistik, Teori dan Aplikasi" Jakarta 1989
10. Prof. DR. Sudjana, MA, M.Sc "Metoda Statistika" Bandung 1989
11. I Gusti Ngurah Agung
12. "Statistika, Analisis Hubungan Kausal Berdasarkan Data Kategorik" , Jakarta 1996
13. Bahan ajar selengkapnya

[Lihat disini](#)



Materi Membangun Komitmen Pelayanan telah selesai, silahkan mengklik kotak di sudut atas untuk keluar.

