

Pelayanan Publik Penyelenggara Pelatihan di Masa Pandemi Covid-19

Vol 5 Special Issue 3
(December, 2021)

Budi Haryadi^{1*}, Muhamad Husein Maruapey^{2*}
¹² Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Djuanda
Bogor
Email: pojokbudi353@gmail.com¹, Mhuseinmaruapey@unida.ac.id^{2*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Service; Training; Blanded
Learning Method;

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

Changing the nomenclature of the Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto (BBPK) Ciloto in early 2020, causing a dry workload to be carried out likewise, when the Covid-19 pandemic appeared, BBPK Ciloto had to adapt to the New Normal, order where BBPK Cilotocould provide the best service By adhering to existing health protocol, the approach used is qualitative, data collection technique by interview, observation and accumulation using source triangulation. The results of the research show that Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto has implemented service standard using health protocol. Distance learning with the learning method participant can acces the type of training with the Ciloto Learning Center (CLC) application, provide information about training calendar schedule of service facilities and infrastructure according to protocol and assign officers accoding the competence that is owned. The result of this research keep revealing to reveal the limitation of the uneven internet network.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2021 by IJGCS

1. Pendahuluan

Pandemi *Covid-19* yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birorasi tersebut terjadi dalam dua demensi,yakni demensi organisasi dan sistem kerja. Pada demensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi *new normal*.Sementara perubahan dalam system kerja di sodorkan dua pilihan, yakni *work form home* (WFH)dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan *menjalankan* protocol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono,2000). Salah satu dampak besar pandemic Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayaan publik. Indonesia perlu penggunaan model intregrasi vertikal dan horizontal dengan menghadirkan *network service* layanan satu pintu membutuhkan transformasi pelayanan public dari paradigm administrasi publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Lumbanraja, 2020)

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun dilain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama,baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physicsl distncing*. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia *mengeluarkan* kebijakan terbaru mengenai *new normal* atau Pola Hidup Baru. Kebijakan ini tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No.440-830 Tahun 2020 tentang

Pedoman Tatanan Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatus Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Respon Pemerintah terkait kondisi tersebut juga tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No.58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tatanan Normal Baru. Dalam surat edaran ini menegaskan penyesuaian pola kerja agar budaya kerja yang adaptif dan berintegritas dapat terwujud.

Pelayanan publik di era *new normal* dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan akan berdampak terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini harus dijadikan sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan *mindset* masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan *output* yang efektif dan efisien.

Maka dari itu, aparat pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan pola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan, kecepatan, adaptabilitas serta penyesuaian teknologi yang digunakan dan SDM yang dibutuhkan (Yulianto, 2020). Namun bila ditinjau dari perspektif konsep *telecommuting*, skema *work from home*, *network service* atau dengan sebutan lainnya sebenarnya merupakan hal yang lumrah dalam dunia kerja. Konsep WFH ini sebenarnya sudah mulai diterapkan sebagian lembaga/organisasi pada kondisi normal dan bukan karena adanya pandemi covid-19. Namun pada saat ini masyarakat secara umum kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi BBPK Ciloto dalam melayani peserta pelatihan yang membutuhkan pengembangan sumber daya manusia kesehatan. BBPK Ciloto harus tetap memberikan pendidikan lebih mengenal WFH ini serta langkah-langkahnya. Pada saat ini nanti konsep ini akan pelayanan Krima namun tidak mengesampingkan protokol kesehatan. menjadi bagian tatanan baru (*new normal*) dari kehidupan sehari-hari sehingga *telecommuting* menjadi suatu keniscayaan (Mungkasa, 2020).

Manajemen pelayanan menurut Mukarrom & Laksana (2015) merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana dalam mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Sedangkan menurut Santosa pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta atas nama masyarakat (Rohman & Hardianto, 2019). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus diikuti oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Menurut Zainal, dkk., standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan selain itu terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan keterampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktor tersebut dapat juga menjadi penghambat jika hal tersebut dijadikan resisten dalam pelayanan (Rohman & Hardianto, 2019).

Oleh karena itu penelitian ini ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik di BBPK Ciloto yang dilakukan di masa transisi new normal serta permasalahan yang dihadapi.

2. Metode

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengurai permasalahan yang ada. Dengan melakukan pendekatan studi kasus di BBPK Ciloto, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan dimasa pandemic covid-19. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan pengumpulan data melalui *interview* dan pengumpulan data melalui dokumen. Peneliti melakukan *interview* dengan beberapa informan tanpa menggunakan *interview guide*, sehingga *interview* yang dilakukan bersifat bebas, Dengan *interview* yang bersifat bebas ini, peneliti bias mendapatkan informasi dan data sebanyak-banyaknya karena penelitian yang dilakukan ini tergolong masih baru. Selain melakukan *interview*, peneliti juga melakukan sinkronisasi dengan dokumen yang ada di BBPK Ciloto seperti: foto, laporan, grafik serta sumber-sumber berita yang ada di media *online*. Setelah memperoleh data melalui *interview* beberapa informan dan melakukan sinkronisasi dengan dokumen yang ada, peneliti melakukan analisis data secara terus menerus hingga tuntas secara interaktif. Uji keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber, yakni mengecek kembali data-data yang digunakan melalui sumber yang berbeda (Sugiyono 2018)

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan di masa pandemi

BBPK Ciloto dengan nomenklatur baru mempunyai tugas pokok dan fungsi. BBPK Ciloto dituntut mampu melahirkan inovasi-inovasi terutama dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik tidak bias dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Para pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh BBPK Ciloto serta mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses peserta pelatihan saat mengakses pelayanan. Penilaian itulah yang kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terukur.

Sekurang-kurangnya standar pelayanan tersebut wajib disusun, dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit manajemen pelayanan publik: 1) Memberi arahan, disposisi dan instruksi kepada kepala seksi pelatihan untuk menyelenggarakan yang telah terakreditasi sesuai jadwal kalender pelatihan, 2) Memberikan penugasan kepada Jp/Jf panitia untuk menyelenggarakan pelatihan, 3) Melaksanakan persiapan pelatihan sesuai prosedur persiapan pelatihan, 4) Mengprint out dokumen kelengkapan peserta untuk registrasi, 5) Mengumpulkan dan mengecek ulang dokumen kelengkapan administrasi peserta pada saat registrasi peserta di lokasi pelatihan serta memberikan KIT kepada peserta, 6) Menyerahkan kelengkapan dokumen ke bagian keuangan, 7) Pengecekan ulang data di SIMPLE IT, 8) Melakukan monitoring registrasi memberikan pengarahan untuk acara pembukaan pelatihan, 9) Menyiapkan segala keperluan pembukaan pelatihan, 10) Menyampaikan pengarahan program safety briefing kepada peserta, 11) Melakukan pembukaan pelatihan, 12) MOT memberikan arahan kepada peserta mengenai rangkaian kegiatan, 13) Panitia melakukan evaluasi pre tes, 14) Panitia menyiapkan kelas dan alat bantu pelatihan, di masa pandemi distancing learning panitia menyiapkan link zoom, meet, LMS, 15) MOT melakukan refleksi pembelajaran, 16) Fasilitator menyampaikan pembelajaran sesuai dengan jadwal, 17) MOT mengendalikan proses pembelajaran sampai selesai, 18) Panitia memandu peserta melakukan pengisian evaluasi fasilitator melalui aplikasi simple it, 19) Membuat

sertifikat sesuai prosedur, 20) Panitia melakukan evaluasi pos tes menggunakan aplikasi simple it, 21) Melaporkan hasil proses pembelajaran dan kesiapan penutupan pelatihan, 22) mengoreksi dokumen persiapan penutupan kepada kepala bidang, 23) Menutup acara secara resmi, 24) Mengarahkan kepala seksi untuk memonitor pembagian sertifikat, 25) Pembagian uang saku transport, sertifikat dan surat pengembalian peserta di masa pandemi peserta pelatihan hanya mendapat kompensasi pulsa dan sertifikat di kirim bentuk pdf ke email masing masing peserta, 26) Mengarsipkan dokumen tanda terima sertifikat dan dokumen administrasi keuangan .

Untuk menjalankan fungsi keterbukaan informasi publik terkait kegiatan di BBPK Ciloto pada semester II tahun 2020 BBPK Ciloto menyelenggarakan pelatihan :

1. Pelatihan jarak jauh bagi tutor,
2. Soft launching Ciloto Learning Ceter dan pembukaan pelatihan pelayanan kefarmasian bagi petugas farmasi di puskesmas,
3. Pelatihan manajemen terapan bagi pengelola program kesehatan,
4. Pelatihan pelayanan kefarmasian di puskesmas lahirnya ide pelatihan unggulan baru di BBPK Ciloto
5. Pelatihan Nusantara sehat Team Batch XVI,
6. Fundamental epidemiologi ,pelatihan kesehatan pertama dengan mengusung pola MOOCS
7. Pelatihan manajemen kesehatan haji bagi pengelola kesehatan haji di dinas kesehatan provinsi/kabupatn kota,
8. Sakit gigi dimasa pandemi corona,
9. Spiritual Emotional Freedom Technique (SEFT),
10. Pengembangan strategi pembelajaran pada pelatihan TPPK dimasa pandemic tahun 2020,
11. Hipnoterapi sebagaiteرافي komplementer untuk mengatasi kecemasan berlebih,
12. Seminar Nasional “Gerakan perempuan dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19”
13. Seminar “ Strengthening Frontline Surveilans workforce”
14. Visitasi akreditasi pelatihan kepemimpinan pegawai oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI ke Balai Besar Pelatihan Ciloto,
15. Bimbingan teknis aplikasi tata naskah dinas dan tandatangan digital (E-SIGN),
16. Pembagian masker gratis (Cipanas-Ciloto),
17. Screaning Covid-19 bagi seluruh pegawai BBPK Ciloto.



Gambar 1. Pelatihan Jarak Jauh Tutor

Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Berlokasi di kampus utama Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Ciloto pada hari Kamis, 6 Agustus 2020 Plh Kepala pusat Pelatihan SDM Kesehatan, Nusli Imansyah, SKM, M.Kes membuka secara resmi Pelatihan Jarak Jauh Bagi Tutor secara Daring/ online



Gambar 2. Pelatihan Pelayanan Kefarmasian Bagi petugas Farmasi Di Puskesmas
Sumber :Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Learning Management Sytem yang di beri nama Ciloto Learning Center atau di singkat CLC, di kembangkan sejak bulan April 2020 sebagai respon akibat tertundanya penyelenggaraan pelatihan klasikal adanya pandemi-19.



Gambar 3. Pelatihan Managemen Terapan Bagi Pengelola Program Kesehatan
Sumber :Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Salah satu upaya untuk mendukung pengembangan kompetensi SDM Kesehatan yang memiliki kemampuan manajerial adalah melalui pelatihan. Samapai saat ini, belum banyak di kembangkan model pelatihan manajerial yang aplikatif dan dapat di gunakan di berbagai kondisi. BBPK Ciloto bekerjasama dengan Perhimpunan Ahli Epidemiologi Indonesia (PAEL) dan South Asia Field Epidemiology Technologyand Network (Safetynt), telah mengembangkan program pelatihan manajemen Terapan bagi pengelola program kesehatan yang di adopsi dan adaptasi dari pelatihan Applied Management Training Course (AMTC).



Gambar 4. Pelatihan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Lahirkan ide Pelatihan Unggulan Baru di BBPK Ciloto

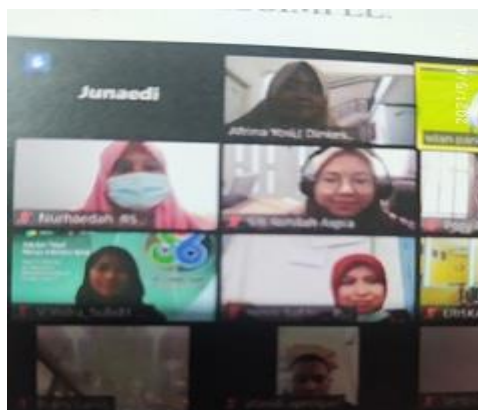
Pelatihan Pelayanan di Puskesmas merupakan Pelatihan Kefarmasian pertama yang diselenggarakan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto. Pelatihan ini terselenggara kerja sama antara BBPK Ciloto, Organisasi Profesi (Ikatan Apoteker Indonesia, Khususnya HIsfarKemas) dan Direktorat Kefarmasian, Ditjen Kefarmasian dan alat Kesehatan, Kementerian Kesehatan.



Gambar 5. Pelatihan Nusantara Sehat Batch XVI

Sumber :cDokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Bertempat di Badan PPSDM Kesehatan. Dr. dr. maxi Rein Rondonuwu, DHSM, MARS, sebagai Plt KepalaBadan PPSDM Kesehatan, membuka secara resmi Pelatihan Nusantara Sehat Team Based Batch XVI secara aplikasi zoom meeting pada tanggal 2 Nopember 2020. Pelatihan ini di ikuti sebanyak 95 peserta yang terbagi kedalam 3 kelas.



Gambar 6. Pelatihan Kesehatan Pertama dengan Mengusung Pola MOOCS

Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

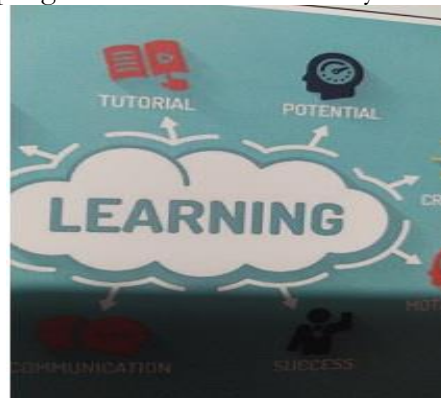
Uniknya Pelatihan dilaksanakan dengan pola MOOCS, atau Massive Open Online Courses adalah pembelajaran daring yang menawarkan akses terbuka. Media yang di gunakan adalah Learning Managemen Sistem (LMS) BBPK Ciloto yang di beri nama Ciloto Learning Centre yang beralamat di clc, bbpkciloto.or.id. dapat di akses pelatihan di buka untuk umum mulai tanggal 30 Oktober s.d November 2020. Sejak pengumuman pendaftaran pelatihan di buka.



Gambar 7. Pelatihan Manajemen Kesehatan Haji Bagi Pengelola Kesehatan Haji Di Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten /Kota

Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Pengembangan pelatihan ini di latarbelakangi adanya peraturan baru mengenai pengelola Kesehatan haji, sehingga pelatihan ini di harapkan dapat membantu para petugas pengelola kesehatan haji baik yang baru di tugaskan maupun yang telah lama menjabat sebagai pengelola Kesehatan haji mendapatkan pengetahuan terkini dari ahlinya.



Gambar 8. Pelatihan TPPK DI Masa Pandemi

Sumber :Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Pelatihan Tenaga Pelatih Program Kesehatan (TPPK) adalah pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para TPPK yang melatih di unit program, rumah sakit, organisasi profesi dan unit lain yang melaksanakan pelatihan kesehatan.



Gambar 9. Seminar Nasional “ Gerakan Perempuan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid – 19

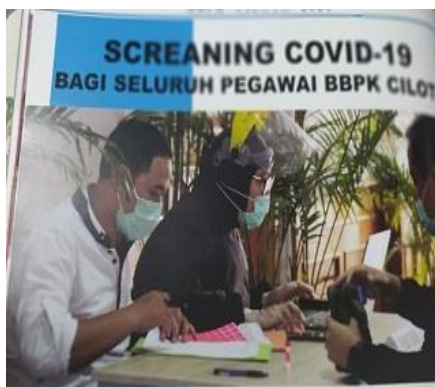
Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Perkembangan penyebaran covid -19 harus di antisipasi dengan baik terutama pada saat tata normal baru sekarang ini, termasuk kemungkinan di temukannya kasus di masyarakat yang akan berdampak langsung bagi kesehatan masyarakat



Gambar 10. BBPK Ciloto Berkomitmen Pembangunan Zona Integritas
Sumber :Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Wilayah Bebas dari korupsi (WBK) adalah predikat yang di berikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja.



Gambar 11.Screening Covid -19 Bagi seluruh pegawai BBPK CILOTO
Sumber : Dokumentasi buletin BBPK CILOTO DESEMBER 2020

Bertempat di Auditorium Kampus Utama BBPK Ciloto, pada tanggal 26 Oktober 2020, BBPK Ciloto bekerjasama dengan unit pelayanan Kesehatan Kemenkes RI melakukan upaya screening Covid-19 bagi pegawai BBPK Ciloto. Dilakukan dengan melaksanakan rapid test snit body dan swab test.

Balai Besar pelatihan Kesehatan (BBPK) Ciloto di masa pandemi menyelenggarakan metode Blanded learning yaitu ≤ 50 persen tatap muka dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, ≥ 50 persen Distancing learning daring .Sesuai Surat Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan,Nomor: HK.02.02/IV/1081/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan pada masa Corona Virus Deases 19 (COVID-19).

Pelatihan dengan Metode Pembelajaran di Kelas Klasikal

Pelatihan dengan metode pembelajaran dikelas (klasikal) ini dilaksanakan seperti pelatihan klasikal pada umum nya dan atau dengan memanfaatkan TI. Pelatihan dilaksanakan dengan ketentuan-ketentuan berikut:

1. Menerapkan protokol pencegahan penularan Covid-19 pada pelaksanaan pelatihan bidang kesehatan sebagai berikut,wajib :

- a. Memakai masker,
- b. Menjaga jarak antar individu minimal 1 meter selama pelatihan,
- c. Menjaga kebersihan diri yaitu dengan rutin mencuci tangan dan menjalankan etika bersin/batuk.
2. Seluruh peserta, pelatih/fasilitator, instruktur dan panitia pelatihan, wajib :
 - a. Menunjukkan hasil rapid test atau hasil swab negative dengan pemeriksaan paling lambat 5 (lima) hari sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagai persyaratan mengikuti pelatihan,
 - b. Dilakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelum masuk kelas.
3. Jumlah Jam Pembelajaran (JPL) Pelatihan yang dilaksanakan adalah pelatihan dengan kurikulum yang sudah terstandar di SIAKPEL dengan jumlah JPL ≤ 50 JPL. Apabila jumlah JPL ≥ 50 JPL, maka pelatihan dilaksanakan dengan metode blended.
4. Jumlah peserta
Jumlah peserta yang diperbolehkan sesuai yang ditetapkan pada kurikulum dan memperhatikan kapasitas ruangan dengan ketentuan jarak antar peserta minimal 1 (satu) meter. Apabila kapasitas kelas tidak bias memenuhi ketentuan tersebut, maka pelatihan dapat dilaksanakan menjadi lebih dari 1 (satu) kelas dengan memanfaatkan TI.
5. Penyelenggaraan pelatihan :
 - a. Menyediakan sarana untuk cuci tangan di lingkungan penyelenggaraan pelatihan,
 - b. Memastikan ruang kelas dan alat-alat pelatihan tetap higienis,
 - c. Mengatur jumlah penghuni kamar maksimal 50% dari kapasitas kamar tersebut,
 - d. Menyediakan konsumsi (makan dan Snack) dalam kemasan bok, minum menggunakan tumbler masing-masing.
6. Akreditasi pelatihan diajukan melalui Sistem Informasi Akreditasi Pelatihan (SIAKPEL)
7. Pelaksanaan quality control pelatihan
 - a. Quality control (QC) dilaksanakan sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan QC Pelatihan Bidang Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19,
 - b. QC internal dilakukan secara langsung di tempat pelatihan,
 - c. QC eksternal dapat dilakukan secara langsung di tempat pelatihan atau memanfaatkan TI dengan mengisi Instrumen QC berbasis TI.

Pelatihan Dengan Metode Pembelajaran Jarak Jauh (Distance Learning) Full Online

Pembelajaran jarak jauh / distance learning full online dilakukan dengan memanfaatkan teknologi aplikasi video conference.

1. KETENTUAN

- a. Pelatihan yang dilaksanakan adalah pelatihan dengan kurikulum yang sudah berstandar di SIAKPEL.
- b. Pada pelatihan tidak terdapat tujuan hasil belajar untuk meningkatkan hasil kompetensi keterampilan teknis (skill) yang hanya bias dicapai dengan praktik menggunakan alat tertentu yang tidak dimiliki oleh peserta/intitusi peserta.
- c. Penyelenggara:
 - 1) Melakukan konversi struktur program / struktur kurikulum pelatihan klasikal menjadi struktur program / struktur kurikulum pelatihan dengan pembelajaran jarak jauh / distance learning full online :
 - a) Seluruh jam pelajaran (JPL) teori di konversi menjadi jam pembelajaran tatap muka kelas virtual (sinkronus Maya/SM)
 - b) Jumlah jam pembelajaran (JPL) penugasan di gunakan untuk penugasan penugasan SM dan Asinkronus kolaboratif (AK) sesuai dengan kebutuhan.
 - c) Contoh konversi struktur program/ struktur kurikulum terlampir.

- 2) Menyusun skenario pembelajaran dan jadwal pelatihan dengan mengacu struktur program/struktur kurikulum yang sudah di konversi, dengan jumlah hari biasa bertambah sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Mengajukan akreditasi pelatihan melalui system Informasi Akreditasi pelatihan (SIAKPEL) sesuai dengan:
 - a) Pada surat pengantar dan kerangka acuan di tuliskan metode pembelajaran yang di gunakan.
 - b) Mengunggah dokumen skenario pembelajaran dan rancangan evaluasi berbasis TI,bersamaan dengan jadwal pelatihan.
 - c) Menginformasikan sarana yang di perlukan, seperti laptop,computer,TI yang di gunakan dll.
 - d) Pengendali pelatihan memantau proses pembelajaran online,kehadiran dan partisipasi peserta.
 - e) Seluruh bukti pelatihan harus mencantumkan keterangan tanggal, waktu dan tempat secara otomotif.
 - f) Pemberian hak (honor dan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas/SPMT) bagi pelatih / fasilitator dalam pembelajaran jarak jauh (distance learning) dapat dikonversikan setara dengan hak dalam penyelenggaraan pembelajaranklasikal (normal).

Sebelum adanya pandemi pelayanan pelatihan di BBPK Ciloto ditempatkan di setiap kelas, masing-masing kelas dan acara pembukaan di auditorium utama . Sejak adanya pandemi BBPK Ciloto melakukan pelayanan secara online,pelaporan dan konsultasi melalui Website: www.bbpkciloto.or.id / No telp (0263) 512404.Dengan mematuhi protokol kesehatan dan disiplin kerja,pegawai ASN dan Non ASN bekerja sesuai jam kantor untuk memberikan layanan terbaik. Sarana dan prasarana atau fasilitas kantor yang memberikan pelayanan harus di dukung dengan sarana dan prasarana yang berkualitas serta memadai.Hal ini dilakukan supaya pengguna layanan yang datang ke BBPK Ciloto merasa nyaman .Beberapa sarana dan prasarana yang telah disediakan adalah :

- 1) Tempat parkir yang bebas biaya parkir
- 2) Ruang tunggu
- 3) Ruang laktasi
- 4) Ruang Perpustakaan
- 5) Ruang Auditorium
- 6) Ruang kelas
- 7) Gedung serbaguna
- 8) Toilet

Serta ditunjang dengan kesedian computer dan perlengkapan lainnya yang menunjang pelayanan Ketika pandemic terjadi dan adanya transisi menuju new normal BBPK Ciloto menyesuaikan dengan protokol kesehatan seperti penambahan wastafel, penyediaan handsanitizer, thermalgun (alat tembak suhu tubuh). Penyemprotan disinfektan dilakukan sebelum peserta datang ke lokasi pelatihan. Hal ini sebagai bentuk kenyamanan pelayanan tapi tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Permasalahan yang dihadapi dimasa Transisi New Normal

Permasalahan yang dihadapi oleh BBPK Ciloto dalam menyelenggarakan pelatihan dengan metode Blended learning seperti : 1) keterbatasan internet di daerah, 2) Jaringan internet yang lemah, 3) Pemahaman peserta tentang TI yang kurang, 4) Penjemputan armada khusus untuk peserta pelatihan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di era transisi new normal dilakukan oleh BBPK Ciloto mengalami perubahan menyesuaikan dengan protokol kesehatan. 1) Penyelenggaraan pelatihan di bidang kesehatan di arahkan dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI). 2) proses pembelajaran klasikal ≤ 50 persen dan distance learning ≥ 50 persen. 3). Metode pelatihan branded learning. 4). Jenis jenis Pelatihan dapat diakses di Ciloto Learning Centre (CLC). 5) Sarana Prasarana untuk kesiapan pelayanan dengan protokol kesehatan telah dipenuhi. 6) Panitia penyelenggara dipilih yang berkopetensi dalam melayani, sedangkan permasalahan yang dihadapi BBPK Ciloto adalah keterbatasan jaringan internet di daerah dan trouble shooting alat.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Djuanda Bogor atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Keputusan Mendagri (Kepmendagri) No. 440-830 Thun 2020 tentang Pedoman Tata Normal baru bagi Pemerintah Daerah (PEMDA) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementrian Dalam Negeri (Kemdagri)
- Lumbanraja, A.D (2020) Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative law & Governance Journal*, 3 (2), 220-231.
- Mukarom, Z, & Laksana, M. W . (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2018). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung Pustaka Setia
- Mungkasa, O. (2020) Bekerja Dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tata Normal Baru Era Pandemi COVID 19. *The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126-150.
- Rohman, A. (2018). *Dasar-dasar manajemen Publik*. Malang :Intrans Publishing.
- Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (MIxe Scanning)*. Bandung:Alfabeta
- Surat Edaran Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tata Normal Baru.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid -19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yulianto, Y. (2020,july) Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal .In Prosiding Seminar STIAMI (Vol. &, No.2,pp. 36-45)

Surat keputusan Kepala Badan PPSDM Kesehatan No.HK 02.02/IV/1081/2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan Buletin BBPK Ciloto, November 2020

Ir. Bambang Dwiloka, Rati Riana, Teknik Menulis Karya Ilmiah.