



UMP

BITNET**JURNAL PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI**<http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/bitnet>

Volume 5 Nomor 2, September 2020 (17-27)

**PENGEMBANGAN MODEL DIKLAT DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN MUTU ASN PEMKOT BEKASI MELALUI PERSUASIF****Development Of Diklat Models To Improve Quality Management Of Bekasi Government ASN Through Persuasive Communication**¹Fifit Fitriansyah, ²Gan Gan Giantika, ³lin Soraya¹Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta, Jakarta, Indonesia²Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta, Jakarta, Indonesia³Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta, Jakarta, Indonesia**ARTIKEL INFO****ABSTRAK**Diterima
Juli 2020Dipublikasi
September 2020

Dalam sebuah organisasi, sumber terpenting yang menopang kekuatan organisasi tersebut adalah Sumber Daya Manusia. Inilah yang pada gilirannya dikatakan bahwa manusia merupakan aspek organisasi yang dapat mengendalikan sub-sub komponen lainnya tersebut. Sehingga keberadaan Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan investasi utama agar terus tumbuh dan berkembang, Kota Bekasi salah satunya. Dalam meningkatkan pelayanan publik, maka diperlukan suatu model pendidikan dan pelatihan yang sesuai guna mengasah spengetahuan, sikap dan keterampilan yang berkualitas dan bermutu. Tujuan dari penelitian mengembangkan model diklat manajemen mutu bagi ASN Pemerintah Kota Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah research and development dengan model Derek Rowntree. Hasil dari penelitian ini adalah berupa model diklat manajemen mutu dalam bentuk modul. Berdasarkan penilaian Ahli sebanyak 86% produk ini layak dan efektif digunakan. Dengan adanya model Diklat Manajemen Mutu ini diharapkan kualitas pelayanan ASN Pemerintah Kota Bekasi meningkat dan optimal.

Kata kunci : Pengembangan Model Diklat, Manajemen Mutu, Komunikasi Persuasif

ABSTRACT

In an organization, the most important source that supports the strength of the organization is Human Resources. This is what in turn it is said that humans are an organizational aspect that can control these other sub-components. So that the existence of human resources in the organization is the main investment so that it continues to grow and develop, Bekasi City is one of them. In improving public services, an appropriate education and training model is needed in order to hone quality and quality knowledge, attitudes and skills. The aim of this research is to develop a quality management training model for ASN Bekasi City Government. The method used in this research is research and development with the Derek Rowntree model. The result of this research is a quality management training model in the form of modules. Based on expert judgment, 86% of this product is feasible and effective to use. With this Quality Management Training model, it is expected that the service quality of ASN Bekasi City Government will increase and be optimal.

Keywords: Training Model Development, Quality management, Persuasive Communication

*e-mail :
fifit.ffy@bsi.ac.id

Orcid :

© Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini seolah menjadi masalah bersama, terutama pada pelayanan di pemerintahan baik pusat maupun daerah. Masalah yang terjadi umumnya berbenturan dengan prosedur birokrasi yang berbelit-belit, hingga aturan yang dibuat terkesan menyulitkan masyarakat. Inilah yang akhirnya menimbulkan berbagai keluhan di masyarakat. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali, informasi yang lambat, kurangnya koordinasi dan birokrasi yang lambat dalam penyelesaian masalah ini masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengatur tentang pengembangan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pada pasal 70 disebutkan bahwa setiap ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi tersebut diantaranya melalui pendidikan dan pelatihan.

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang handal yang memiliki kemampuan dan profesionalisme. Dalam mempertahankan profesionalisme ASN PEMKOT Bekasi, maka SDM aparaturnya perlu dikembangkan dan di tingkatkan. Pengembangan aparatur sumber daya manusia dapat dilakukan melalui peningkatan manajemen mutu. Pengembangan merupakan proses mendesain baru ataupun mendesain yang sudah ada dalam rangka penerapan disiplin ilmu guna perbaikan ataupun menciptakan sesuatu yang baru dengan harapan meningkatkan kualitas barang atau produk yang ada (Zaharuddin, 2006). Model sendiri didefinisikan sebagai suatu abstraksi dari sebuah obyek atau situasi aktual. Dalam sebuah model juga memperlihatkan berbagai hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung serta kaitannya dengan timbal balik yang dikenal dengan istilah sebab akibat.

Menurut Mulyana, model adalah representasi suatu fenomena baik nyata maupun abstrak dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting dari fenomena tersebut (Mulyana, 2008).

Dengan melihat berbagai definisi di atas, dapat dikatakan pengembangan model merupakan kegiatan ilmiah berupa abstraksi dari sebuah realitas objek guna menciptakan produk baru atau merevisi produk lama sesuai dengan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya dengan memperlihatkan hubungan langsung dan tidak langsung serta timbal balik dalam istilah sebab akibat. Salah satu pengembangan yang dapat dilakukan di lingkungan instansi adalah pengembangan diklat. Diklat adalah proses penyelenggaraan pembelajaran dalam meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. Dalam penyelenggaraannya, tentu saja dilakukan guna meningkatkan keterampilan, wawasan, sikap serta kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Diklat bagi PNS/ASN sendiri diharapkan dalam upaya perjuangan mencapai tujuan nasional adalah PNS yang memiliki kompetensi penuh kesetiaan dari ketaatan kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, dan negara Kesatuan RI. Keberadaan diklat atau Pendidikan dan Pelatihan bagi suatu organisasi merupakan keharusan, karena diharapkan dengan adanya diklat akan mampu membentuk sikap yang baik sekaligus mempunyai keahlian dan ketrampilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan jabatan yang diembannya. Sebab, tidak hanya sekedar bekerja atau menjalankan tugas rutin saja, tetapi mempunyai kepedulian dan motivasi untuk bekerja lebih baik, kreatif, inovatif dan tidak cepat puas terhadap hasil yang telah diraihinya dengan terus belajar dan belajar.

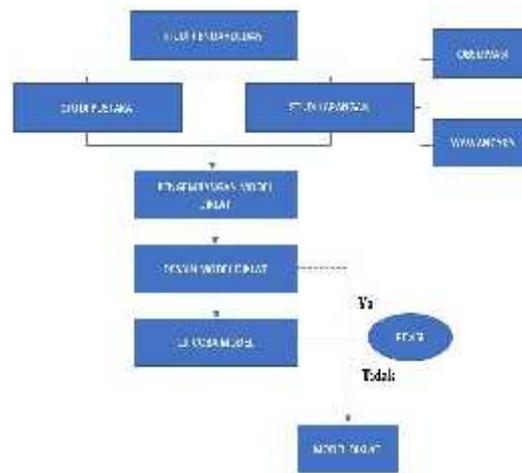
Dengan adanya Diklat dalam organisasi, maka akan meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang ada dan salah satunya peningkatan manajemen

mutu. Secara sederhana, manajemen mutu adalah upaya dalam melakukan berbagai aktivitas pengolahan manajemen yang menjalankan fungsi manajemen secara komprehensif guna meningkatkan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas (Suharsaputra U, 2014).

Selanjutnya, dengan adanya pengembangan diklat manajemen mutu bagi ASN Pemerintah Kota Bekasi maka perlu dilakukan dengan pendekatan persuasif, di mana komunikasi persuasif sendiri adalah komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau memengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator (B, 2016). Pada umumnya, manusia memiliki tiga komponen yang hendak dipengaruhi yakni, kognitif, afektif dan konatif. Faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi persuasif agar berhasil di mana banyak faktor menentukan keberhasilan/ ketidak berhasilan suatu pesan yang bertujuan persuasif. Empat faktor utama tersebut adalah komunikator, pesan, komunikan dan pengaruh lingkungan serta pesan yang berulang. Faktor-faktor ini dapat berjalan secara bertahap dan berkesinambungan, sementara Etika komunikasi persuasif tidak sama dengan propaganda.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan metode R & D (Research and Development) dengan menggunakan model pengembangan Derek Rowntree yang dilakukan menjadi 3 tahapan yakni 1) Perencanaan (Studi pendahuluan); 2) Pengembangan produk; 3) Evaluasi (Uji coba Formatif) hingga Model Final. Adapun rancangan model pengembangan diklat dapat terlihat pada bagan di bawah ini:



Gambar 1: Tahapan Pengembangan Model Diklat

Keterangan:

1. Studi pendahuluan; dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis kebutuhan terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan. Di mana dalam melaksanakan studi pendahuluan ini, dilakukan dengan dua acara yakni studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka adalah berupa pengumpulan data-data dalam bentuk referensi yang relevan dalam menunjang penelitian. Sementara studi lapangan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara guna mendapatkan data terkait permasalahan dan solusi pemecahan masalah;
2. Pengembangan model diklat; kegiatan ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi kebutuhan terkait solusi pemecahan masalah berupa pengembangan model diklat. Pengembangan model diklat ini dilakukan dengan membuat model berdasarkan mata kompetensi peningkatan manajemen mutu dengan pendekatan persuasif bagi ASN PEMKOT Bekasi;
3. Desain model diklat; kegiatan ini meliputi desain berdasarkan perancangan model diklat yang sebelumnya telah

dipersiapkan;

4. Uji coba model; kegiatan ini meliputi uji coba model yang telah dikembangkan dengan menggunakan model Derek Rowntree yang diperuntukan bagi ASN PEMKOT Bekasi; dan apabila tidak terdapat revisi maka;
5. Model diklat; di mana model diklat peningkatan manajemen mutu dengan menggunakan pendekatan persuasif ini dapat didesiminasikan kepada peserta diklat yakni ASN PEMKOT Bekasi menunjang penelitian. Sementara studi lapangan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara guna mendapatkna data terkait permasalahan dan solusi pemecahan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profile Pemerintah Kota Bekasi

Pemerintah Kota Bekasi yang bertempat di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1 Gd Perkantoran Lt Dasar, Bekasi ini memiliki kurang lebih 25 bagian, dan salah satunya adalah BKPPD (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah) yang konsen di bidang pelatihan bagi ASN yang ada di lingkungan Pemkot Bekasi. Selama ini Diklat yang dijalankan masih dikhususkan bagi para pimpinan ataupun pejabat yang baru memimpin. Sementara bagi ASN selain pimpinan belum pernah dilakukan diklat kecuali pelatihan atas kerjasama atau permintaan dari instansi Pemerintah, BUMN atau swasta (Perguruan Tinggi). Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Bekasi memiliki Motto "Melayani dengan Tanggap, Ramah dan Tuntas", dan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat BKPPD Kota Bekasi Semester II tahun 2018 sebanyak 76,77 % masyarakat puas atas pelayanan BKPPD Kota Bekasi. Namun demikian data tersebut diambil pada 2018, dan berikut gambarannya:



Gambar 2: IKM Terhadap BKPPD Kota Bekasi (Admin, 2018)

Aparatur Sipil Negara Kota Bekasi sendiri masing-masing berkewajiba memahami tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) yang dijalankan di lingkungan Pemkot Bekasi. Berada di bawah Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Bekasi saat ini, berdasarkan data per Januari 2018 Pemerintah Kota Bekasi memiliki 11.328 PNS, Sementara pada bagian BKPPD sendiri berjumlah 57 Orang PNS dan 8 Orang Non-PNS. Berikut merupakan gambaran ASN yang berada di lingkungan Kota Bekasi.



Gambar 3: Jumlah ASN Kota Bekasi Per-Januari 2018 (Admin, 2018)

Berdasarkan sumber yang pengembang peroleh bahwa jumlah ASN Kota Bekasi cukup banyak, itulah mengapa diperlukan

suatu model pengembangan diklat sesuai dengan kebutuhan dan peningkatan pelayanan prima.

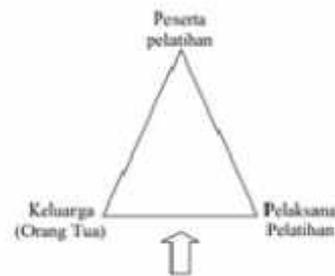
2. Hasil Pengembangan Model Diklat

a) Hasil Pengembangan Model Konseptual

Hasil dari pengembangan model ini adalah berupa Model diklat manajemen mutu ASN dengan menggunakan pendekatan komunikasi persuasif yang terdiri dari 1) Modul Manajemen Mutu ASN. Adapun model model diklat secara konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini, adalah menggunakan model deduktif. Penggunaan model ini merujuk pada penyesuaian bahan belajar yang telah ditetapkan dalam kurikulum atau program belajar dengan kebutuhan belajar yang dirasakan peserta pelatihan (sasaran), sehingga model ini berfokus pada pelatih (tutor) telah memiliki pedoman yang berupa kurikulum, umpamanya Kurikulum pelatihan prajabatan, kurikulum pelatihan kepemimpinan, satuan pelajaran dalam pelatihan, modul, hand-out dan lain sebagainya. Adapun penggunaan model diklat deduktif disebabkan bahwa hasil temuan data di lapangan mengisyaratkan adanya kesenjangan peserta diklat, yakni hanya pada diklat pimpinan saja terutama pada pimpinan yang baru saja diangkat menjadi pejabat maka dilakukanlah diklat.

Berada di lingkup BKPPD (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah) Kota Bekasi, selama ini pemerintah kota Bekasi sendiri belum pernah mengadakan diklat bagi karyawan selain pelatihan dalam rangka kerjasama dengan instansi pemerintah atau swasta dalam bentuk pelatihan softskill yang salah satunya bekerjasama dengan perguruan tinggi. Langkah langkah kegiatan pada model klasik ini adalah sebagai berikut: Pendekatan pada model ini mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dilakukan secara umum, dengan sasaran yang luas yang dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara di Lingkungan

Pemkot Bekasi. Hasil identifikasi penggunaan model deduktif ini berdasarkan kebutuhan pelatihan secara keseluruhan bagi ASN yang selama ini diklat yang dilakukan hanya sebatas pada diklat pimpinan saja. Adapun langkah-langkah dalam melakukan identifikasi kebutuhan belajar dalam rangka pelatihan pada model deduktif ini dapat digambarkan di bawah ini :

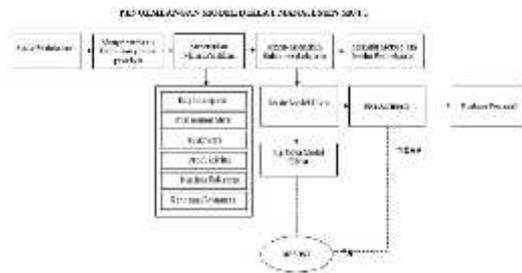


Gambar 4 Model Diklat Deduktif (Kamil,2003)

Keterangan:

1. Keluarga dalam hal ini adalah anggota keluarga atau bagian dari masyarakat yang berkepentingan terhadap pelatihan tersebut;
2. Pelaksana pelatihan dalam hal ini adalah orang yang melaksanakan pelatihan seperti penyelenggara, tutor, mentor, dan lain sebagainya;
3. Peserta pelatihan yakni orang yang mengikuti setiap jenis materi pelatihan yang telah dikembangkan.

Jika melihat kepada tanda panah di bawah bagan di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan identifikasi kebutuhan pelatihan (kebutuhan belajar) dimulai dari identifikasi kepada kedua pihak (keluarga, orang tua, dan pengelola pelatihan). Berdasarkan acuan model diklat deduktif tersebut, maka pengembang memodifikasi model sehingga menciptakan model baru yakni model diklat manajemen mutu sebagaimana bagan di bawah ini:



Gambar 5 : Model Pengembangan Diklat Manajemen Mutu (Fitriansyah,2020)

Keterangan:

1. Studi pendahuluan; dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis kebutuhan terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan. Di mana dalam melaksanakan studi pendahuluan ini, dilakukan dengan dua acara yakni studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka adalah berupa pengumpulan data-data dalam bentuk referensi yang relevan dalam menunjang penelitian. Sementara studi lapangan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara guna mendapatkan data terkait permasalahan dan solusi pemecahan masalah;
2. Mengidentifikasi kebutuhan peserta pelatihan; yakni kegiatan need analysis dalam mencari berbagai komponen pengetahuan yang belum dan telah dimiliki oleh peserta berdasarkan kebutuhan pelatihan;
3. Menentukan materi pelatihan; yakni kegiatan merancang sejumlah mata diklat berdasarkan hasil need analysis;
4. Sub materi pelatihan manajemen mutu; yakni dipilihnya materi pelatihan berdasarkan komponen manajemen mutu diantaranya, kepemimpinan, manajemen mutu, teamwork, produktivitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan;
5. Mengembangkan bahan pembelajaran; yakni kegiatan pembuatan materi pembelajaran dalam bentuk modul pelatihan;
6. Memilih metode dan media

pembelajaran; yakni kegiatan menentukan metode yang tepat dalam pelatihan serta media pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran;

7. Desain model diklat; kegiatan ini meliputi desain berdasarkan perancangan model diklat yang sebelumnya telah dipersiapkan;
8. Uji coba model; kegiatan ini meliputi uji coba produk yang telah dikembangkan kepada 3 orang ahli yakni ahli desain pembelajaran dan ahli materi dan ahli media (komunikasi) untuk dilakukan penilaian mengenai kelayakan produk yang dikembangkan. Jika terdapat revisi maka produk akan dilakukan perbaikan;
9. Pelatihan; yakni kegiatan proses pelaksanaan pelatihan;
10. Evaluasi formatif; yakni berupa kegiatan evaluasi dalam bentuk pemberian tes atau latihan terhadap materi yang telah disampaikan.

b) Hasil Pengembangan Model Fisik

Hasil dari pengembangan model ini adalah model pengembangan diklat manajemen mutu yang terdiri dari 1) Modul manajemen mutu ASN Pemkot Bekasi dengan pendekatan komunikasi persuasif. Dalam memproduksi materi diklat, pengembang mengacu kepada model pengembangan produk Derek Rowntree yang dilakukan menjadi 3 tahapan yakni 1) Perencanaan (Studi pendahuluan); 2) Pengembangan produk; 3) Evaluasi (Uji coba Formatif) hingga Model Final.

Pengembang selanjutnya melakukan desain produk berupa modul diklat manajemen mutu. Kegiatan dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan berbagai referensi diantaranya buku, media online (internet), e-book, artikel hingga diskusi kepada ahli pembelajaran manajemen dan komunikasi penyusunan bahan instruksional.

Kegiatan pengumpulan referensi ini, terkumpul dalam data primer dan sekunder. Dalam penyusunan modul diklat ini, pengembang selalu memberikan perhatian secara terperinci dan detail terhadap uraian materi pembelajaran yang disesuaikan dengan pokok dan sub pokok bahasan yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan konteks yang relevan pada perkembangan saat ini. Hal ini tidak lain, bahwa modul diklat ini nantinya akan digunakan dalam kegiatan pelatihan secara menyeluruh bagi ASN Pemkot Bekasi.

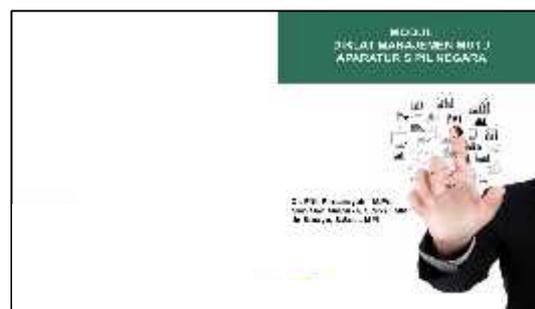
Modul diklat yang dikembangkan dilengkapi dengan berbagai komponen pelengkap pembelajaran sebagaimana jabaran berikut:

- 1) Pendahuluan yakni jabaran terhadap uraian pembelajaran penulisan naskah kehumasan I yang terdiri dari;
 - a) Deskripsi singkat yakni berisikan tentang jabaran secara terperinci terhadap kegiatan diklat;
 - b) Hasil belajar yakni tujuan yang dicapai setelah peserta pelatihan mengikuti kegiatan;
 - c) Indikator hasil belajar yakni penjabaran capaian pembelajaran yang dihasilkan setelah pelatihan;
 - d) Materi pokok yakni sub mata diklat yang disajikan sesuai dengan kebutuhan diklat yakni meningkatkan manajemen mutu ASN;
 - e) Waktu yakni lamanya durasi kegiatan diklat dilaksanakan.
- 2) Kegiatan belajar yang berisikan tentang kegiatan pembelajaran dalam satu kali pertemuan. Kegiatan belajar ini disusun berdasarkan pokok bahasan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga terdapat 6 (enam) kegiatan belajar. Adapun cakupan dalam kegiatan belajar ini adalah;
 - a) Uraian materi yakni berisi tentang jabaran pokok dan sub pokok bahasan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jabaran pokok dan sub pokok bahasan yang ditulis berdasarkan materi yang menopang tujuan umum kegiatan diklat ini;

- b) Latihan; adalah dimaksudkan sebagai bentuk umpan balik bagi peserta diklat berupa pemberian *treatment* terhadap penguasaan materi yang telah disampaikan oleh tutor sebelumnya;
- c) Rangkuman; adalah berisi tentang deskripsi singkat atas jabaran uraian materi yang telah dipaparkan sebelumnya. Fungsinya adalah sebagai *reminder* bagi pembaca tentang hal-hal apa saja yang menjadi cakupan dari bahasan yang telah disajikan;
- d) Referensi; adalah penulisan sejumlah daftar baik berupa buku, artikel maupun media *online* yang digunakan sebagai dasar pijakan dalam menulis pokok dan sub-pokok bahasan.

Adapun draf I pengembangan modul diklat manajemen mutu terlihat pada tampilan cover (depan belakang), serta tampilan isi modul pada gambar di bawah ini :



Gambar 6 ; Tampilan cover (Depan Belakang) Modul diklat Manajemen Mutu (Fitriansyah, Giantika, & Soraya, 2020)



Gambar 7 : Tampilan Isi Modul Diklat Manajemen Mutu (Fitriansyah et al, 2020)

3. Hasil Kelayakan Modul Diklat

a) Evaluasi Ahli

Setelah tahap pengembangan modul diklat dibuat, maka tahapan selanjutnya adalah pengembang melakukan diskusi dengan teman sejawat guna memperoleh masukan. Berdasarkan hasil penilaian teman sejawat bahwa modul ini dinilai layak. Tahap selanjutnya, pengembang melakukan tahap evaluasi ahli. Pada tahap ini pengembang memperoleh penilaian dan masukan terhadap produk yang dikembangkan yang dalam hal ini adalah modul diklat manajemen mutu. Ahli yang menilai modul ini adalah ahli desain pembelajaran, ahli media dan ahli materi. Setelah didapati masukan dan saran terhadap modul diklat dari ketiga ahli tersebut, maka selanjutnya pengembang menjadikan masukan dan saran tersebut sebagai bahan revisi terhadap modul diklat untuk kemudian setelah modul diklat dinyatakan layak dan efektif untuk digunakan oleh ASN di lingkungan Pemkot Bekasi.

1) Hasil Evaluasi Ahli Materi

Pada evaluasi dan revisi ahli materi dinilai berdasarkan aspek materi modul diklat manajemen mutu. Evaluatur ahli materi dalam modul Diklat ini adalah Dr. Apriyanti Widiansyah, M.Pd, yang merupakan Kepala Satuan Penjamin Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Berikut merupakan tabel hasil evaluasi

ahli materi berdasarkan catatan dan saran perbaikan:

Tabel 1: Hasil Evaluasi Ahli Materi

NO	Catatan	Saran perbaikan
1	Modul diklat Manajemen Mutu sampai sejauh ini semua sudah terelevansi	Ahli materi menyatakan bahwa produk layak dan efektif untuk digunakan tanpa perbaikan

2) Hasil Evaluasi Ahli Desain Pembelajaran Pada evaluasi dan revisi ahli desain pembelajaran dinilai berdasarkan aspek model dan pembelajaran dalam modul diklat yang dikembangkan. Evaluatur ahli desain pembelajaran dalam modul Diklat ini adalah Dr. Fitria, M.Pd, yang merupakan Pengembang Pembelajaran sekaligus Konsultan Pendidikan Diklat. Berikut merupakan tabel hasil evaluasi ahli desain pembelajaran berdasarkan catatan dan saran perbaikan:

Tabel 2 : Hasil Evaluasi Ahli Desain Pembelajaran

No	Catatan	Saran Perbaikan
1	Ukuran Modul jangan terlalu besar	Buat lebih fleksible untuk di bawa
2	Layout modul bisa lebih menarik dan efektif lagi	Minta tolong yang jago desain visual atau layouter

Berdasarkan catatan dan saran perbaikan ahli desain pembelajaran, maka selanjutnya pengembang melakukan perbaikan, dan berikut hasil evaluasi revisinya:



Gambar 8: Revisi Tampilan Modul Menjadi B5 dan Layout sesuai standar Buku (Fitriansyah et al., 2020)

3) Hasil Evaluasi Ahli Media

Pada evaluasi dan revisi ahli media, dinilai berdasarkan aspek tampilan modul diklat yang dikembangkan. Evaluator ahli desain media dalam pengembangan ini adalah Aryadillah, S.Sos, MM, M.I.Kom, yang merupakan Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus Pengembang Video Pembelajaran. Berikut merupakan tabel hasil evaluasi ahli media berdasarkan catatan dan saran perbaikan:

Tabel 3: Hasil Evaluasi Ahli Media

No	Catatan	Saran Perbaikan
I	Tampilan cover masih belum menggambarkan lembaga ataupun instansi yang anda jadikan objek penelitian	Tambahkan keterangan lembaga dan logo

Pada catatan dan saran perbaikan dari ahli media maka selanjutnya pengembang melakukan perbaikan atas saran yang diberikan oleh ahli media.



Gambar 9: Cover Modul Perbaikan berdasarkan saran ahli media (Fitriansyah et al., 2020)

Berdasarkan penilaian catatan dan masukan dari 3 ahli yakni ahli desain pembelajaran, ahli materi dan ahli media, didapati simpulan bahwa modul diklat manajemen mutu bagi ASN Pemkot Bekasi Layak untuk digunakan.

4. Hasil Efektivitas Modul Diklat

Dalam melaksanakan uji efektivitas model modul diklat manajemen mutu ASN, pengembang meminta tanggapan kepada ahli materi, ahli desain pembelajaran dan ahli media mengenai modul diklat yang dikembangkan. Dalam memperoleh tanggapan ahli, pengembang menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data kuantitatif, observasi dan wawancara guna mendapatkan data kualitatif. Adapun evaluator ahli memberikan penilaian terhadap modul diklat manajemen mutu sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4: Penilaian Ahli Terhadap Modul Diklat Manajemen Mutu

Aspek	% Kevalidan	Kriteria
Materi (Manajemen)	85%	Sangat Valid
Desain Pembelajaran	77%	Sangat Valid
Media (Tampilan)	97%	Sangat Valid

Berdasarkan tabel 4 di atas, hasil penilaian dari ketiga ahli terhadap efektivitas produk modul diklat manajemen mutu yang dikembangkan di mana dapat disimpulkan bahwa produk ini sangat valid, layak dan efektif untuk digunakan sebesar 86%. Berikut tabel rujukan kategori tingkat validitasi.

Tabel 5: Kategori Tingkat Validitas Rating scale

Nilai	Kriteria	Interpretasi
1	Tidak Valid	Telah mengetahui sebanyak 00-25%
2	Kurang valid	Telah mengetahui sebanyak 26-50%
3	Valid	Telah mengetahui sebanyak 61-75%
4	Sangat Valid	Telah mengetahui sebanyak 76-100%

Pengembangan model diklat manajemen mutu Bagi ASN Pemkot Bekasi dengan pendekatan komunikasi persuasif, setelah didapat penilaian dari ahli sebesar 86% dengan kategori layak dan efektif, selanjutnya modul

diklat dapat digunakan bagi ASN di lingkungan Pemkot Bekasi khususnya di bagian BKPPD (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah) guna meningkatkan manajemen mutu terutama pada pelayanan bagi masyarakat. Setelah didapati model diklat manajemen mutu, maka selanjutnya model disosialisasikan kepada ASN Pemkot Bekasi melalui komunikasi persuasif. Penggunaan pendekatan komunikasi persuasif tidak lain karena persuasi sendiri adalah sebuah bentuk komunikasi yang bertujuan untuk memengaruhi dan meyakinkan orang lain, sehingga dalam persuasi, seorang persuader dianggap berhasil apabila kepercayaan dan harapan orang lain memberikan pengaruh setelah dilakukannya berbagai pemaparan terhadap sebuah kondisi atau barang tertentu.

Ini menandakan bahwa, dengan menggunakan pendekatan komunikasi persuasif, diharapkan para Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Bekasi dapat menerapkan prinsip manajemen mutu, berkerja secara teamwork sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, masyarakat akan sangat terbantu dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan Pemkot Bekasi.

Sebab melalui kegiatan pelatihan akan rnenyiapkan para karyawan (tenaga kerja) untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan dengan baik, sementara itu, pengembangan (development) mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian (Irzal, Saerang, & Jopie, 2017). Salah satu pelatihan yang dilaksanakan adalah pelatihan sumber daya manusia di mana pelatihan ini merupakan kemestian bagi setiap organisasi maupun lembaga, guna memberikan pembekalan atau pelatihan dalam pekerjaan menjadi lebih baik (Elfrianto, 2016).

Setelah dilakukan pengembangan, penilaian dan dinyatakan layak serta efektif

oleh ahli dan rekan sejawat, selanjutnya pengembang melakukan sosialisasi model modul diklat manajemen mutu kepada ASN Pemkot Bekasi pada divisi BKPPD (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah). Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini, diharapkan para ASN Pemkot Bekasi mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai model diklat yang telah dikembangkan. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan secara terbatas yakni kepada ASN yang berada di divisi BKPPD.

Mengingat adanya keterbatasan waktu dan biaya sementara penelitian research and development merupakan penelitian yang longitudinal (berlangsung lama) sehingga model tidak dapat didesiminasikan. Harapan pengembang tentu saja penelitian ini dapat dilanjutkan ke dalam penelitian terapan sehingga pengembangan model diklat manajemen mutu ini dapat dinilai efektif dalam skala yang lebih luas.

KESIMPULAN

Pengembangan model diklat manajemen mutu Bagi ASN Pemkot Bekasi dengan pendekatan komunikasi persuasif, setelah didapat penilaian dari ahli sebesar 86% dengan kategori layak dan efektif, selanjutnya modul diklat dapat digunakan bagi ASN di lingkungan Pemkot Bekasi khususnya di bagian BKPPD (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah) guna meningkatkan manajemen mutu terutama pada pelayanan bagi masyarakat. Melalui pengembangan model diklat, diharapkan dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, keterampilan dan penguasaan terhadap tugas dan kewajiban yang telah diberikan. Pengembangan model diklat dapat dijadikan Role model dalam meningkatkan mutu ASN Pemkot Bekasi. Selain itu juga dapat meningkatkan kinerja para pegawai sebagai peserta diklat untuk meningkatkan aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan

sesuai dengan tuntutan bidang tugas yang diembannya.

Wirausaha. Bekasi: Cv. Dian Anugrah Prakasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, B. (2018). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bkppd Kota Bekasi.
- B, B. (2016). *Persuasive Communication*. Usa: Pharmacist A Jobson Publicatio.
- Elfrianto. (2016). Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jurnal Edutech*, 2(2), 46–58.
- Fitriansyah, F. (2020). Model Pengembangan Diklat Manajemen Mutu. Indonesia.
- Fitriansyah, F., Giantika, G. G., & Soraya, I. (2020). *Modul Diklat Manajemen Mutu Asn*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Irzal, M., Saerang, I., & Jopie, R. J. (2017). Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online Di Detikawanua.Com. *Jurnal Emba*, 5(2), 1133–1141.
- Kamil, M. (2003). *Model Model Pelatihan*. Bandung.
- Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Permadi, Ade Salahudin & Muchlis Saini. 2017. Upaya Meningkatkan Hasil Belajar IPA melalui Penerapan Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Peserta Didik. *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2):20-26.
- Putra, Chandra Anugrah. 2017. Pemanfaatan Teknologi Gadget Sebagai Media Pembelajaran. *Bitnet : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2):1-10.
- Sopian, H. (2010). *Deskripsi Kemampuan Berpikir Logis Dan Pemahaman Konsep Sistem Hormon Pada Siswa Kelas Xi Sma*.
- Suharsaputra U. (2014). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Zaharuddin, H. (2006). *Menggali Potensi*