

**LAPORAN PERTANGGUNGJAWABAN PELAKSANAAN
SHARING SESSION/SHARING KNOWLEDGE**



Oleh:
Faiq Goniah, S.Pd.
Rizka Yanuarti, S.S.
Nurenza Deviningrum, S.S.

**PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN *SHARING SESSION/SHARING KNOWLEDGE*
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA
TAHUN 2022

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT Laporan Pertanggungjawaban *sharing session/sharing knowledge* Pusat Pengembangan Bahasa Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang telah disahkan.

Kepala Pusat Pengembangan Bahasa

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



W. Abdul Hamid

NIP 19730201199803 1 007

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami haturkan ke hadirat Allah SWT. Limpahan rahmat dan rahim-Nya menjadikan kegiatan *sharing session/sharing knowledge* dapat terselenggara dengan sangat baik. Kekuatan dari-Nya juga memberi semangat hingga laporan kegiatan ini terselesaikan.

Laporan kegiatan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban alumni peserta diklat di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam menjalankan tugasnya. Laporan ini juga sebagai sarana informasi kepada semua pihak tentang penyelenggaraan kegiatan tersebut.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak (pegawai lainnya) yang telah membantu penyelenggaraan kegiatan *sharing session/sharing knowledge* ini sehingga seluruh rangkaian kegiatan terlaksana sebagaimana yang direncanakan. Kami harap, kegiatan ini bisa memberikan manfaat bagi pegawai lainnya yang belum mengikuti diklat teknis Digitalisasi Arsip, Pelayanan publik serta Manajemen Perguruan Tinggi sehingga upaya penerapan pengetahuan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja di lingkungan Pusat Pengembangan Bahasa.

Alumni Peserta Diklat

1. Faiq Goniah, S.Pd
2. Rizka Yanuarti, S.S
3. Nurenza Deviningrum, S.S

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Manfaat.....	2
D. Sasaran.....	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	3
A. Hari ke 1.....	3
1. Deskripsi Tempat dan Waktu.....	3
2. Materi Kegiatan.....	3
B. Hari ke 2.....	6
1. Deskripsi Tempat dan Waktu.....	6
2. Materi Kegiatan.....	6
C. Hari ke 3.....	9
1. Deskripsi Tempat dan Waktu.....	9
2. Materi Kegiatan.....	9
BAB III PENUTUP.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Tindak Lanjut.....	13
C. Dampak.....	13
LAMPIRAN.....	14

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan Perguruan Tinggi maupun instansi sehingga banyak Perguruan Tinggi menyadari bahwa unsur manusia dalam pemberian pelayanan dapat memberikan keunggulan dalam persaingan. Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan Perguruan Tinggi ataupun instansi. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi Perguruan Tinggi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima maupun instansi yang efektif. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai serta sumber daya yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal dan mempunyai kinerja yang optimal maka kegiatan Perguruan Tinggi atau instansi tidak akan dapat memberikan pelayanan baik.

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah Universitas yang memerlukan tenaga kependidikan yang kompeten dan berkualitas agar tujuan, visi, misi dapat terwujud atau tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, oleh karena itu Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan Tenaga kependidikan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang secara menyeluruh. Kegiatan untuk mengembangkan sumber daya pegawai salah satunya adalah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Kegiatan Pendidikan dan pelatihan teknis bagi tenaga kependidikan sangat penting di selenggarakan agar tenaga kependidikan atau pegawai bisa meningkatkan pengembangan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan juga untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja Pegawai.

Pendidikan dan pelatihan di Perguruan Tinggi memiliki peran strategis untuk meningkatkan kualitas sumber daya tenaga kependidikan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang profesional baik dalam hal kompetensi, sikap dan perilaku yang diharapkan sesuai dengan tugas dan peranannya masing-masing.

B. Tujuan

Menindaklanjuti kegiatan Pendidikan dan pelatihan teknis yang telah diselenggarakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim maka perlu adanya *sharing session/sharing knowledge* kepada pegawai lainnya di unit kerja masing-masing yang bertujuan agar tenaga kependidikan yang sudah mengikuti diklat bisa memberikan gambaran dan pengetahuan tentang materi diklat yang bisa digunakan sebagai proses pengembangan kemampuan tenaga kependidikan dan dapat bekerja lebih efisien dan mampu melaksanakan tugas dengan lebih baik, sehingga dapat terwujud terciptanya tenaga kependidikan yang handal.

C. Manfaat

Manfaat dari *sharing session/sharing knowledge* ini bagi tenaga kependidikan lainnya adalah agar mereka mampu memahami tentang konsep dan teknis dari tema yang telah disampaikan dalam Pendidikan dan pelatihan sehingga pegawai lainnya juga bisa mengembangkan kemampuan dengan memberikan pelayanan lebih baik dan melaksanakan tugas dan peranannya masing-masing sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

D. Sasaran

Adanya tujuan dan manfaat *sharing session/sharing knowledge* yang telah disampaikan sebelumnya maka sasaran dari kegiatan *sharing session/sharing knowledge* ini adalah pegawai lainnya yang tidak mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang bekerjasama dengan Pusat Pendidikan dan pelatihan arsip Nasional Republik Indonesia, Pusat Pendidikan dan pelatihan Tenaga administrasi Balitbang Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Hari ke 1

1. Deskripsi Tempat dan Waktu

Nama Kegiatan : Digitalisasi Arsip
Waktu Pelaksanaan : Selasa, 27 September 2022
Tempat Kegiatan : Ruang Pertemuan Pusat Bahasa

2. Materi Kegiatan

Diklat Digitalisasi Arsip diselenggarakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim bekerjasama dengan Lembaga ANRI (Arsip Nasional Republik Indonesia) yang diselenggarakan selama 5 hari pada tanggal 11 Juli hingga 15 Juli 2022. Diklat diikuti secara daring (online) oleh 30 orang peserta dari seluruh Fakultas dan unit yang ada di UIN. Diklat Digitalisasi Arsip ini memberikan pengantar kearsipan secara umum kepada para peserta.

Materi-materi yang disampaikan akan dibagi menjadi 7 bagian dan akan dijelaskan lebih lanjut di bawah:

a. Identifikasi Dan Penyiapan Arsip Untuk Digitalisasi

Materi ini disampaikan oleh Bp. Dhani Sugiharto, M.Kom. Digitalisasi arsip dibutuhkan karena beberapa alasan seperti banyaknya arsip cetak dan digital yang dihasilkan, permintaan akan arsip digital, tantangan pemeliharaan dan perawatan arsip yang obsolete dan rusak. Selain itu, Presiden Jokowi juga menghimbau gerakan percepatan integrasi Pusat Data Nasional.

Arsip bila tidak didigitalisasi akan rawan terhadap bencana baik dari alam maupun dari manusia, hama, dan jamur. Saat akan didigitalisasi diperlukan beberapa tahap. Pertama adalah Pra-Digitalisasi Arsip, yang mencakup identifikasi dan seleksi arsip/naskah, penyiapan arsip, dan recheck deskripsi dan metadata. Kedua, adalah penyiapan tempat kerja dan pemrosesan yang perlu memerhatikan suhu ruang dan alat kerja. Sebelum proses dimulai, perlu identifikasi jumlah File digital yang akan tercipta, kebutuhan storage, dan SDM

b. Perencanaan Digitalisasi Arsip

Materi ini disampaikan oleh Bp. Achmad Dedi Faozi. Tujuan materi ini peserta diharapkan mengetahui konsep dan orientasi mengenai perencanaan digitalisasi arsip. Kegiatan reproduksi adalah melakukan penggandaan arsip ke dalam satu jenis atau media yang sama atau dengan cara alih media ke media yang berbeda. Sedangkan digitalisasi adalah proses konversi media/informasi yang tercetak, ditulis dan/atau digambar ke dalam bentuk atau format digital.

Digitalisasi bertujuan agar arsip atau rekaman informasi dapat diakses melalui sistem komputer (online, offline, kapanpun dan dimanapun), agar selalu mengikuti perkembangan zaman, dan arsip dapat dipelihara dan dijaga di lokal repositori atau cloud storage.

Keberhasilan dalam alih media sangat tergantung pada tersedianya berbagai unsur pendukung yaitu SDM yang berkompeten, fasilitas yang cukup, peralatan yang lengkap, dan metode yang tepat.

c. Jenis dan Format Digitalisasi Arsip

Materi disampaikan oleh Bp. Arianto Adiwibowo. Alihmedia mengubah media konvensional (teks) dan audio visual (foto, negatif foto, mikrofilm, rekaman suara) ke bentuk digital.

Format yang disarankan untuk digitalisasi arsip adalah TIFF untuk gambar. Sedangkan untuk format digital untuk kebutuhan akses bisa menggunakan JPEG atau PDF. Standar Alih media mengacu pada beberapa standard seperti Internasional Standard for Archival Description (General)/ ISAD (G) 2000, Dublin Core Metadata Element Set Dublin Core Metadata Initiative (DCMI), 1999, dan The FIAF Cataloguing Rules for Film Archives 1991. Selain itu juga mengacu pada ISO 13028 tentang Digitization Records dan Per ANRI no. 2 Tahun 2021.

d. Prosedur Digitalisasi Arsip

Materi disampaikan oleh Bp. Parno Nusantara. Prosedur Digitalisasi Arsip meliputi Penyeleksian, pemindaian, pembuatan daftar dan berita acara, dan terakhir proses autentifikasi dan legalisasi.

e. Kendali Mutu Digitalisasi Arsip

Materi disampaikan oleh Bp. Seno. Kendali mutu (QC) adalah kegiatan cek dan ricek terhadap hasil scan atau kalau di ANRI disebut dengan istilah obyek digital, apakah obyek digital bisa diterima sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan/atau diberlakukan di instansi. Instansi disini bisa ANRI atau K/L, Pemda, BUMN, PTN, OPD (Organisasi Perangkat Daerah), LKD dll.

Hal yang di-QC meliputi jumlah scan/gambar/objek digital, output digital format, aturan penamaan file, dan komplrit tidaknya metadata. Untuk proses ini diperlukan beberapa alat seperti daftar arsip, fisik arsip konvensional, computer, storage, network infrastructure, image and record viewing/editing/processing software, dan software untuk mengecek metadata.

f. Keamanan Digitalisasi Arsip

Materi disampaikan oleh Jatniko Nur Mutaqin. Keamanan informasi adalah sekumpulan metodologi, praktik, ataupun proses yang dirancang dan diterapkan untuk melindungi informasi atau data pribadi dari akses, penggunaan, penyalahgunaan, ancaman, atau modifikasi yang tidak sah. Keamanan informasi bertujuan untuk melindungi data pada berbagai tahap, baik itu ketika proses menyimpan, mentransfer, atau menggunakannya.

Manajemen risiko mencakup tiga hal yaitu asset, ancaman/*threat*, kelemahan./*vulnerability*. Aset meliputi hardware, software, dokumentasi, data, komunikasi, lingkungan dan manusia. Ancaman meliputi pengguna, teroris, kecelakaan, penjahat, nasib, intel luar negeri. Sedangkan kelemahan meliputi software bugs, hardware bugs, radiasi, penyadapan, unauthorized users, cetakan, keteledoran, dan storage media.

Menjaga kerahasiaan data bisa dengan menggunakan password untuk file PDF, enkripsi teks (proses mengamankan suatu informasi dengan membuat informasi tersebut tidak dapat dibaca tanpa bantuan pengetahuan khusus) misalkan menggunakan <https://pgptool.org> dan dengan generate keys. Untuk melindungi keutuhan file arsip digital sebelum dilakukan transmisi / pengiriman dengan memaketkan arsip dalam sebuah format file BagIt. Aplikasi dapat menggunakan **exactly**.

Standar keamanan informasi menggunakan ISO 27001 atau ISMS (Information Security Management System) adalah sebuah standar khusus yang terstruktur tentang pengamanan informasi yang diakui secara internasional, Pengamanan informasi tersebut dapat dicapai dengan melakukan suatu kontrol yang terdiri dari kebijakan, proses, prosedur, struktur organisasi, serta fungsi-fungsi infrastruktur TI

g. Autentikasi Digitalisasi Arsip

Materi disampaikan oleh Ibu Yanah Suryanah. Arsip yang autentik adalah arsip yang memiliki struktur, isi, dan konteks, yang sesuai dengan kondisi pada saat pertama kali arsip tersebut diciptakan oleh orang atau lembaga yang memiliki otoritas atau kewenangan sesuai dengan isi informasi arsip. Sedangkan Arsip Terpercaya adalah arsip yang isinya dapat dipercaya penuh dan akurat karena merepresentasikan secara lengkap dari suatu tindakan, kegiatan atau fakta, sehingga dapat diandalkan untuk kegiatan selanjutnya.

Autentikasi merupakan proses pemberian tanda dan/atau pernyataan tertulis atau tanda lainnya sesuai dengan perkembangan teknologi yang menunjukkan bahwa arsip yang diautentikasi adalah asli atau sesuai dengan aslinya. Kepala lembaga kearsipan menetapkan autentisitas arsip statis maupun arsip hasil alih media dengan membuat surat pernyataan berdasarkan persyaratan: a. pembuktian autentisitas didukung peralatan dan teknologi yang memadai; b. pendapat tenaga ahli atau pihak tertentu yang mempunyai kemampuan dan kompetensi di bidangnya; dan c. pengujian terhadap isi, struktur, dan konteks arsip statis. Alih media arsip dinamis dan statis diautentikasi oleh pimpinan di lingkungan pencipta arsip dengan memberikan tanda tertentu yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan arsip hasil alih media.

B. Hari ke 2

1. Deskripsi Tempat dan Waktu

Nama Kegiatan : Manajemen Perguruan Tinggi
Waktu Pelaksanaan : Rabu, 28 September 2022
Tempat Kegiatan : Ruang Pertemuan Pusat Bahasa

2. Materi Kegiatan

Diklat Manajemen Perguruan Tinggi diselenggarakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim bekerjasama dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Balitbang Diklat Kementrian Agama Republik Indonesia yang diselenggarakan selama 5 hari pada tanggal 9 Agustus hingga 13 Agustus 2022. Diklat diikuti secara Luring oleh 30 orang peserta dari seluruh Fakultas dan unit yang ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Materi-materi yang disampaikan dalam Pelatihan Teknis Manajemen Perguruan Tinggi sebagai berikut:

a. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal.

Dalam tahap pengembangan sumber daya manusia ini terdapat dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia itu sendiri yang dimaksudkan agar potensi yang dimiliki pegawai dapat digunakan secara efektif.

b. *Building Learning Commitment*

Building Learning Commitment (BLC) atau Membangun Komitmen Belajar merupakan salah satu materi penunjang dalam setiap pelatihan. Indikator hasil belajar atau tujuan khusus dari pembelajaran materi *BLC* adalah agar peserta dapat:

- 1) Saling mengenal diantara peserta pelatihan
- 2) Menyiapkan diri untuk belajar bersama secara aktif dalam suasana yang kondusif
- 3) Merumuskan kesepakatan norma kelas yang harus dianut oleh seluruh warga pembelajar selama pelatihan berlangsung
- 4) Merumuskan kesepakatan bersama tentang kontrol kolektif dalam pelaksanaan norma kelas selama pelatihan berlangsung.

c. Manajemen Kelembagaan Perguruan Tinggi

Manajemen perguruan tinggi atau manajer kampus terbagi menjadi dua. Pertama, perguruan tinggi sebagai lembaga, yang terdiri dari sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, dan perizinan. Kedua, manajemen pendidikan sebagai sistem, yang meliputi kurikulum, kebijakan akademik, tata kelola riset, tata kelola pengabdian, tata kelola mahasiswa dan dosennya, serta tata kelola penjamin mutunya. Daya dukung perguruan tinggi yang baik meliputi peningkatan mutu SDM yang memiliki daya visioner, inovasi, dan komitmen. Manajemen perguruan tinggi yang bagus saat ini ialah manajemen yang adaptif, moderatif, serta progresif.

d. Penguatan Transformasi Kelembagaan Perguruan Tinggi dan Kerjasama

Penguatan Transformasi dalam kelembagaan Perguruan Tinggi harus inovatif dan kreatif. Sedangkan kerjasama merupakan salah satu aspek yang penting dalam penguatan pengelolaan dan pengembangan lembaga perguruan tinggi. Kerjasama stake holder merupakan salah satu pondasi kuat dalam pengembangan kualitas lembaga perguruan tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan tinggi yang meliputi pelaksanaan pendidikan dan layanan pembelajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Kerjasama harus sejalan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang menjadi indikator dalam penilaian akreditasi perguruan tinggi, pemeringkatan perguruan tinggi dalam skala nasional maupun internasional. Semua itu Berdasarkan indikator kuantitas dan kualitas kerjasama, selanjutnya perguruan tinggi dapat menetapkan indikator kinerja bidang kerjasama yang diselenggarakan dan diusahakan pencapaiannya oleh pimpinan prodi, fakultas, maupun universitas.

e. Manajemen Akademik Perguruan Tinggi

Dalam menjalankan program akademik atau kegiatannya, perguruan tinggi menerapkan fungsi manajemen umum dalam manajemen perguruan tinggi.

Fungsi manajemen umum dalam manajemen perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan (*planning*)
- 2) Pengorganisasian (*organizing*)
- 3) Penggerakan (*actuating*)
- 4) Pengawasan (*controlling*)

f. Manajemen Sumber Daya Manusia: Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan

Pengembangan akademik dapat dilakukan melalui upaya penguatan kapasitas dosen/karyawan, pemanfaatan pendanaan, kapasitas mahasiswa, dan stakeholders lainnya.

- a) Dosen dan Karyawan
 - Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi dosen dan karyawan untuk meningkatkan kualitasnya.
 - Memberikan gaji dan tunjangan yang memadai dan cukup.

- Memberikan pengangkatan jenjang karir yang jelas.
- Memperkuat penelitian.
- Meningkatkan fasilitas riset
- Membuat kebijakan yang senantiasa membuat dosen dan karyawan lebih menyenangkan.
- Mengundang dosen asing atau dosen berprestasi diluar lembaganya.
- Meningkatkan wawasan dosen dengan cara mengundang dan memperbanyak kuliahkuliah utama, seminar ilmiah, penataran dan kegiatan ilmiah yang lain
- Meningkatkan dan menerbitkan karya-karya ilmiah dosen, baik melalui jalur ilmiah, buku atau lainnya.

b) Pendanaan

- Diperlukan pendanaan yang cukup baik untuk pembangunan fasilitas pendidikan yang baru maupun untuk pemeliharaan gedung dan fasilitas kampus yang lama.
- Diperlukan pendanaan yang cukup untuk operasional perguruan tinggi baik untuk gaji dan insentif, maupun biaya administrasi dan lain-lain.

c) Mahasiswa

- Menerima mahasiswa baru harus hanya dari mereka yang mempunyai kualitas sehingga tidak dijumpai angka putus kuliah.
- Membina mahasiswa sedemikian rupa sehingga membantu meningkatkan nilai tambah pendidikan dan seterusnya mampu membantu terwujudnya kemampuan kompetisi bagi perguruan tinggi tersebut

d) Stakeholders lainnya

- Memanfaatkan stakeholder lain untuk membantu perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu dan kompetisi. Misalnya dengan memanfaatkan peran alumni.

g. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi

Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu pada pendidikan tinggi dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan Standar Pendidikan Tinggi (SPT).

h. Manajemen Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat

Pendidikan dan pengajaran digunakan sebagai landasan untuk memulai suatu penelitian dan pengembangan di Perguruan Tinggi. Kegiatan penelitian merupakan langkah permulaan sebagai persiapan untuk mengabdikan kepada masyarakat. Sementara pengabdian masyarakat merupakan tujuan utama dari adanya pendidikan dan penelitian.

i. Pembangunan Bidang Agama

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Kementerian Agama serta mendukung tercapainya kebijakan pada level Nasional:

- a) Peningkatan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah ritual dan sosial
- b) Peningkatan kualitas moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- c) Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan
- d) Peningkatan peserta didik yang memperoleh layanan Pendidikan, umum berciri khas agama, pendidikan keagamaan berkualitas.
- e) Peningkatan lulusan pendidikan yang produktif dan memiliki daya saing
- f) Peningkatan budaya birokrasi pemerintahan yang pemerintahan yang bersih, melayani dan responsive.

C. Hari ke 3

1. Deskripsi Tempat dan Waktu

Nama Kegiatan : Pelayanan Publik

Waktu Pelaksanaan : Kamis, 29 September 2022

Tempat Kegiatan : Ruang Pertemuan Pusat Bahasa

2. Materi Kegiatan

Diklat Pelayanan Publik diselenggarakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim bekerjasama dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Balitbang Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia yang diselenggarakan selama 5 hari pada tanggal 25 Juli hingga 29 Juli 2022. Diklat diikuti secara Luring oleh 30 orang peserta dari seluruh Fakultas dan unit yang ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Materi-materi yang disampaikan dalam Pelatihan Teknis Pelayanan Publik sebagai berikut:

a. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik

Ekspektasi K/L/D dalam Merekrut Talent memenuhi 4 poin berikut:

- 1) Menghasilkan kinerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi
- 2) Terus belajar dan mengembangkan kompetensi untuk mendukung
- 3) Menunjukkan perilaku sesuai dengan budaya organisasi
- 4) Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Presiden Joko Widodo (Jokowi) mengatakan, pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Negara disebutkan hadir, jika mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional, dan berkeadilan. "Mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar yang berkelanjutan, memerlukan transformasi sistem, memerlukan tata kelola, membutuhkan perubahan mindset, dan budaya kerja birokrasi kita, dari budaya senang dilayani menjadi budaya melayani," kata Presiden Jokowi pada peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020, Senin (8/2/2021).

Excellent service atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Desain Pelayanan Publik

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.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

c. Implementasi dan Pengawasan Pelayanan

Pengaduan masyarakat adalah sumbangan saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat di Kementerian Agama. Pengaduan Masyarakat yang Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.

Pengaduan yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan sumbangan dsb, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (KMA nomer 656 Tahun 2020), dimana masyarakat mengajukan pengaduan karena merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima selama ini, dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat diperlukan agar ada wadah atau media yang menampung keluhan dan aspirasi masyarakat maupun pelaku penyelenggara negara sehingga ketidaktahuan dan keluhan yang dialami masyarakat dapat segera terpecahkan. Adanya kontrol sosial terhadap pelaksanaan penyelenggaraan negara sehingga penyimpangan bisa diminimalisir.

Humas dibentuk agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan masyarakat.

Peran dan Fungsi Humas:

- 1) Membantu masyarakat untuk menyampaikan keluhan yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- 2) Mendorong terwujudnya transparansi, akuntabilitas dan partisipasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- 3) Membantu masyarakat untuk mewujudkan sistem kontrol bagi pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- 4) Mendorong masyarakat untuk bisa menjadi kritis dan peka terhadap penyimpangan – penyimpangan terhadap pelayanan masyarakat.

d. Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public. Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.”

Beberapa Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1) Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- 3) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- 4) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 6) Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan *Sharing session/sharing knowledge* dengan pegawai lainnya selama tiga hari dengan topik Digitalisasi Arsip, Manajemen Perguruan Tinggi, dan Pelayanan Publik telah terlaksana dengan baik. Pegawai lainnya yang menjadi rekan kerja peserta diklat telah mendapat gambaran dan pengetahuan yang bisa digunakan untuk mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan dan dapat bekerja lebih efisien, sehingga dapat terwujud terciptanya tenaga kependidikan yang handal di lingkungan Pusat Pengembangan Bahasa.

B. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari *Sharing session* yang telah dilakukan adalah penerapan hasil pelatihan pada lingkungan kerja Pusat Pengembangan Bahasa. Harapannya upaya penerapan pengetahuan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja di lingkungan Pusat Pengembangan Bahasa. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga dapat terlaksana dengan lebih optimal.

C. Dampak

Dampak yang dapat diperoleh dengan tindak lanjut yang telah dilakukan adalah peningkatan kepercayaan pengguna layanan Pusat Pengembangan Bahasa. Peningkatan kepercayaan pengguna layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas Pusat Pengembangan Bahasa.

LAMPIRAN

Digitalisasi Arsip, 27 September 2022



Manajemen Perguruan Tinggi, 28 September 2022



Pelayanan Publik, 29 September 2022



JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SHARING SESSION/SHARING KNOWLEDGE
TINDAK LANJUT PELATIHAN TEKNIS BAGI TENAGA KEPENDIDIKAN
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
Malang, 27-29 September 2022

NO	Hari/Tanggal	WIB	Materi	Nama	Jabatan
1	Selasa 27-Sep-22	14.30 - 15.30	Digitalisasi Arsip	Rizka Yanuarti, S.S	Pengelola Barang Persediaan
2	Rabu 28-Sep-22	14.30 - 15.30	Manajemen Perguruan Tinggi	Faiq Goniah, S.Pd	Pengelola data dan Sistem Pembelajaran
3	Kamis 29-Sep-22	14.30 - 15.30	Pelayanan Publik	Nurenza Deviningru	Pengelola data dan Sistem Pembelajaran

* Jadwal tentatif, sewaktu-waktu dapat berubah



Kepala Pusat Pengembangan Bahasa

M. Abdul Hamid

02011998031007

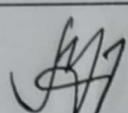
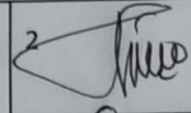
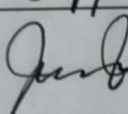
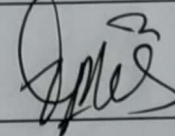
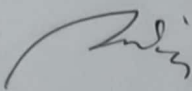


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

Jalan Gajayana Nomor 50 Telepon (0341) 551354, Faksimile (0341) 572533
Website: ppb.uin-malang.ac.id E-mail: ppb@uin-malang-ac.id

DAFTAR HADIR

KEGIATAN : Sharing Session/Sharing Knowledge
HARI/TGL/TAHUN : Selasa, 27 September 2022
JAM : 14.30-15.30 WIB
BAGIAN/TEMPAT : Ruang Meeting Gedung C

NO	NAMA	TANDA TANGAN	
1	Faiq Goniah, S.Pd	1 	2 
2	Jemi Dadang Kresnawan, S.Psi		
3	Pujiono Slamet	3 	4 
4	Nurenza Deviningrum, SS.,M.Pd		
5	Rizka Yanuarti, M.Pd	5 	6
6			

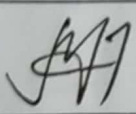
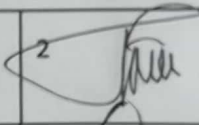
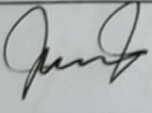
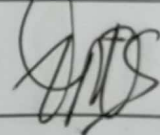
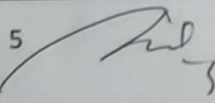


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

Jalan Gajayana Nomor 50 Telepon (0341) 551354, Faksimile (0341) 572533
Website: ppb.uin-malang.ac.id E-mail: ppb@uin-malang.ac.id

DAFTAR HADIR

KEGIATAN : Sharing Session/Sharing Knowledge
HARI/TGL/TAHUN : Rabu, 28 September 2022
JAM : 14.30-15.30 WIB
BAGIAN/TEMPAT : Ruang Meeting Gedung C

NO	NAMA	TANDA TANGAN	
1	Faiq Goniah, S.Pd	1 	2 
2	Jemi Dadang Kresnawan, S.Psi		
3	Pujiono Slamet	3 	4 
4	Nurenza Deviningrum, SS.,M.Pd		
5	Rizka Yanuarti, M.Pd	5 	6
6			

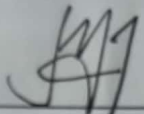
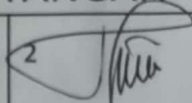
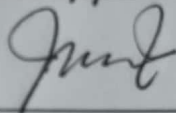
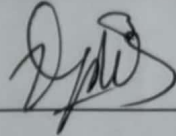



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

Jalan Gajayana Nomor 50 Telepon (0341) 551354, Faksimile (0341) 572533
Website: ppb.uin-malang.ac.id E-mail: ppb@uin-malang-ac.id

DAFTAR HADIR

KEGIATAN : Sharing Session/Sharing Knowledge
HARI/TGL/TAHUN : Kamis, 29 September 2022
JAM : 14.30-15.30 WIB
BAGIAN/TEMPAT : Ruang Meeting Gedung C

NO	NAMA	TANDA TANGAN	
1	Faiq Goniah, S.Pd	1 	2 
2	Jemi Dadang Kresnawan, S.Psi		
3	Pujiono Slamet	3 	4 
4	Nurenza Deviningrum, SS.,M.Pd		
5	Rizka Yanuarti, M.Pd	5 	6
6			