PROFESIONAL BUDAYA KERJA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN MENUJU PEMBANGUNAN ZI-WBK &WBBM di SELURUH FAKULTAS UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Cholina Trisa Siregar

“ZI bukan proyek untuk mendapatkan WBK, tetapi proses membangun organisasi yang dipercaya karena integritasnya dan dirasakan manfaatnya melalui pelayanan yang berkualitas.”

ZI-WBK bukan sekadar predikat yang ingin diraih, melainkan perubahan cara kita bekerja, melayani, mengambil keputusan, dan mempertanggung jawabkan setiap tindakan.

Dokumen dapat membuktikan bahwa sistem tersedia, tetapi budaya kerja menentukan apakah sistem itu benar-benar dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan kita.



- Apakah pelayanan kita sudah memudahkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat?
- Apakah pengguna layanan masih harus bertanya berkali-kali untuk mengetahui persyaratan?
- Jika tidak ada penilaian WBK, apakah kita tetap akan bekerja secara profesional?

PESAN PENTING:

Keberhasilan ZI dimulai ketika Aparatus Sipil Negara menyadari bahwa pelayanan adalah tanggung jawab, bukan sekadar rutinitas.

1

WBK: menekankan pembangunan integritas dan pencegahan korupsi.
WBBM: melanjutkan fondasi integritas dengan penekanan lebih kuat pada birokrasi yang bersih dan kualitas pelayanan yang prima.

2

Enam area perubahan dalam kerangka pembangunan ZI: manajemen perubahan, tata laksana, manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3

Keenam area bukan pekerjaan enam kelompok yang berdiri sendiri, semuanya harus menghasilkan perubahan yang dirasakan pengguna layanan.

Profesional

- Apa yang Dilihat Pengguna dari Cara Kita Bekerja?

Prilaku yang konkret

Kompeten	Akuntabel
Disiplin	Adil
Responsif	Kolaboratif

Budaya kerja terbentuk dari kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru.

Paradigma Lama (Dari)	Paradigma Baru ZI WBK (Menjadi)
Itu bukan tugas saya	Mari saya bantu arahkan ke unit yang tepat
Persyaratannya memang begitu	Mari kita pastikan persyaratannya jelas
Tunggu saja, nanti kami kabari	Permohonan Bapak/Ibu sedang diproses
Harus kenal orang dalam	Semua pengguna memperoleh pelayanan sesuai prosedur dan standar yang sama
Yang penting berkas lengkap	Berkas lengkap adalah awal proses; kami juga memastikan prosesnya tepat waktu, transparan, dan ramah.”

Mahasiswa membutuhkan surat akademik tetapi tidak memahami prosedurnya.

Dosen mengajukan perjalanan dinas dan harus berulang kali memperbaiki berkas.

Tenaga kependidikan membutuhkan informasi tentang hak kepegawaiannya.

Masyarakat menghubungi Fakultas tetapi tidak mendapatkan jawaban.

- Masalah
- Penyebabnya
- Solusinya

Integritas

- Seorang pegawai diminta mendahulukan berkas milik kerabat seorang pejabat, padahal ada permohonan lain yang masuk lebih dahulu.
- Seorang pengguna layanan memberikan bingkisan kepada pegawai setelah urusannya selesai, sambil mengatakan, “Ini hanya tanda terima kasih.”
- Pegawai diminta mengubah angka capaian program atau data kegiatan supaya laporan terlihat memenuhi target.
- Kendaraan dinas, alat kantor, anggaran kegiatan, atau fasilitas institusi digunakan untuk kepentingan pribadi tanpa izin atau dasar yang sah.
- Seorang dosen atau pegawai terlibat dalam penilaian, seleksi, pengadaan, atau keputusan lain yang menyangkut keluarga, teman dekat, atau pihak yang memiliki hubungan kepentingan dengannya.
- Mahasiswa yang dikenal pegawai mendapatkan informasi atau kemudahan yang tidak tersedia bagi mahasiswa lain dalam kondisi yang sama.

5 Metode Integritas

B

Berhenti Sejenak

E

Evaluasi aturan dan risiko

R

Rujuk dan Konsultasi

A

Ambil sikap yang benar

NI

Nyatakan dan dokumentasikan

Pergeseran Paradigma Pembangunan ZI

Paradigma Lama (Dari)	Paradigma Baru ZI WBK (Menjadi)
Mengejar predikat formal	Membangun budaya kerja nyata
Fokus pada dokumen & administrasi	Fokus pada perubahan perilaku & dampak
Pelayanan berdasarkan prosedur yang kaku	Pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna
Inovasi lahir karena tuntutan/instruksi	Inovasi lahir karena pemecahan masalah
Kepatuhan pasif	Integritas dan keteladanan aktif
Keberhasilan sekali evaluasi	Perbaikan berkelanjutan

Uji Keberadaan ZI Tanpa Dokumen

“Jika besok seluruh dokumen ZI kita dihapus, apakah budaya integritas dan pelayanan kita tetap berjalan?”

- ✓ Apakah pelayanan publik & akademik tetap berjalan efisien?
- ✓ Apakah sistem inovasi pelayanan tetap digunakan secara aktif?
- ✓ Apakah pimpinan tetap melakukan monitoring operasional secara konsisten?
- ✓ Apakah dosen & tendik tetap memberikan pelayanan terbaik?
- ✓ Apakah mahasiswa, dosen, dan masyarakat tetap merasa puas?

Prinsip Utama: ZI yang kuat adalah ZI yang tetap hidup meskipun tidak sedang menghadapi evaluasi.

Tujuan Utama Pembangunan ZI

ZI dibangun untuk apa? Apakah hanya untuk mengejar predikat?

1. Mencegah Korupsi

Mewujudkan tata kelola yang bebas Pungli, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan.

2. Birokrasi Bersih

Membangun sistem administrasi akademik dan keuangan yang transparan dan akuntabel.

3. Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah, dan ramah bagi dosen & mahasiswa.

TUJUAN UTAMA: TRUST (KEPERCAYAAN)

"Masyarakat, dosen, dan mahasiswa percaya penuh kepada integritas dan kapasitas institusi fakultas."

ZI Bukan Sekadar 6 Area Perubahan Formal



Substansi Utama Pembangunan ZI:

Keenam area perubahan akan sulit berkelanjutan apabila tidak menghasilkan "PERUBAHAN PERILAKU MANUSIA di dalam organisasi."

Tiga Level Keberhasilan ZI Fakultas

LEVEL 1: COMPLIANCE (Kepatuhan)

“Apakah kita sudah memenuhi seluruh persyaratan dokumen & SOP?”

Fokus pada kelengkapan administrasi dan pemenuhan kriteria penilaian formal.

LEVEL 2: CHANGE (Perubahan Operasional)

“Apakah terjadi perubahan proses kerja dan perilaku SDM?”

Fokus pada transformasi budaya kerja harian dosen dan tenaga kependidikan.

“

LEVEL 3: IMPACT (Dampak Pelayanan)

Apakah perubahan tersebut dirasakan langsung manfaatnya oleh pengguna?”

Fokus pada kepuasan nyata, efisiensi waktu, dan kepercayaan pengguna layanan.

Empat Pilar Utama WBK Menjadi Budaya

PEOPLE

- Mindset
- Disiplin Kerja
- Integritas Akademis
- Kompetensi SDM

PROCESS

- SOP Jelas
- Digitalisasi Layanan
- Simplifikasi Birokrasi
- Transparansi Proses

SERVICE

- Cepat & Tepat
- Mudah Diakses
- Ramah & Empatis
- Transparan Biaya

TRUST

- Kepercayaan Dosen
- Kepuasan Mahasiswa
- Reputasi Mitra
- Akuntabilitas Publik

Pembentukan Budaya Integritas Nyata

Atribut Fisik Sebagai Bukti Pendukung:

Spanduk Anti-Gratifikasi • Poster Zona Integritas • Slogan Pelayanan • Foto Deklarasi • Dokumen Komitmen

Mekanisme Pembentukan Budaya Kerja Nyata:

TELADAN ➔ KEBIASAAN ➔ SISTEM ➔ PENGUATAN ➔ EVALUASI

Budaya kerja lahir dari perilaku yang dicontohkan pimpinan, dibiasakan setiap hari, dibakukan dalam sistem kerja, diperkuat dengan pengawasan, dan dievaluasi secara berkala.

Budaya Pelayanan Prima

BUDAYA PELAYANAN:

= Leadership + People + Process + Technology + Feedback + Peningkatan yang berkelanjut

Prinsip

- Pelayanan prima bukan hanya tugas frontliner atau petugas loket administrasi.
- Pelayanan prima merupakan HASIL DARI SELURUH SISTEM ORGANISASI yang terintegrasi secara harmonis antara kepemimpinan, kompetensi pegawai, kepastian proses, keandalan teknologi, dan keterbukaan terhadap umpan balik.

Peran Pimpinan: "Show" “Don't Tell"

Prinsip Utama Kepemimpinan:
“Pemimpin Harus SHOW (Menunjukkan), Bukan Hanya TELL (Memerintahkan)”

✓ Memberi Contoh Integritas
Menjadi teladan utama dalam kepatuhan aturan dan ketepatan waktu.

✓ Hadir dalam Pelayanan
Memantau langsung operasional pelayanan di lapangan.

✓ Merespons Keluhan
Mendengarkan dan menyelesaikan aduan pengguna dengan cepat.

✓ Mengapresiasi Inovasi
Giat memberikan penghargaan atas ide perbaikan dari pegawai.

✓ Menindaklanjuti Masalah
Mencari akar penyebab kendala dan menyelesaikan hingga tuntas.

✓ Menggunakan Data
Mengambil keputusan berbasis data nyata dan indikator kinerja.

Pemetaan Pengguna Layanan Fakultas

“Siapa Pengguna Layanan Universitas?
Apakah kita sudah memahami kebutuhan spesifik masing-masing pengguna?”

👤 DOSEN

Layanan Kenaikan Jabatan Fungsional, Usulan Hibah Penelitian, Sarana Ruang Perkuliahan & Lab.

👤 MAHASISWA

Layanan KRS/KHS, Surat Keterangan, Bimbingan Skripsi/Tesis, Ujian, Legalisir Ijazah.

👤 TENDIK

Sistem Kepegawaian Internal, Kepastian Alur Kerja Inter-Unit, Sarana & Prasarana Operasional.

👤 ALUMNI & MITRA

Layanan Tracer Study, Verifikasi Ijazah, Kerja Sama Riset, dan Pengabdian Masyarakat.

Service Problem Mapping

Pertanyaan Panduan	Isian Hasil Pemetaan Layanan Unit Kerja
Siapa pengguna?	Dosen pengusul Kenaikan Jabatan Fungsional / Mahasiswa Ujian
Apa kebutuhannya?	Verifikasi berkas cepat dan kejelasan syarat administrasi
Apa masalahnya?	Pemeriksaan berkas berulang-ulang & durasi tidak pasti
Di mana masalahnya?	Tahap verifikasi pemenuhan angka kredit internal fakultas
Apa penyebabnya?	Belum ada checklist mandiri digital dan panduan baku
Kondisi Sebelum vs Sesudah	Sebelum: 14 hari kerja ➔ Target Sesudah: 3 hari kerja

Inovasi Pelayanan

Informasi ➔ Registrasi ➔ Pembayaran ➔ Perkuliahan ➔ Administrasi ➔ Praktik ➔ Wisuda ➔ Alumni

Identifikasi Masalah Nyata (Titik Awal Inovasi):

- Antrean panjang & tidak teratur
- Informasi persyaratan tidak jelas & berubah-ubah
- Harus datang berkali-kali ke kampus/loket
- Pengumpulan dokumen fisik yang berulang
- Proses verifikasi terlalu lama & tanpa estimasi waktu
- Tidak tahu status permohonan (tracking gelap)
- Respons pengaduan lambat & banyak meja yang harus ditemui

Inovasi: Berbasis Solusi Masalah

Inovasi bukan selalu sesuatu yang baru dan mahal, melainkan perubahan yang memberikan NILAI LEBIH BAIK bagi pengguna atau organisasi.

TIDAK HARUS:

- Pengembangan aplikasi baru yang mahal
- Pengadaan sistem AI yang tinggi biayanya
- Infrastruktur IT yang sangat kompleks
- Perubahan total yang membingungkan pengguna

BISA BERUPA (TEPAT GUNA):

- Simplifikasi formulir & pangkas birokrasi
- Unit Layanan Terpadu (ULT) satu pintu
- Antrean online & tracking status berkas
- Penyusunan FAQ & Chatbot layanan
- Dashboard monitoring internal & integrasi data

Inovasi Berkelanjutan

Prinsip Utama: “Innovation Starts with Problems, Not Technology”

1. MASALAH
Identifikasi kendala pengguna

2. AKAR MASALAH
Cari penyebab mendasar

3. IDE SOLUSI
Rancang gagasan perbaikan

4. PROTOTYPE
Buat rancangan awal/SOP

5. UJI COBA
Uji operasional skala terbatas

6. EVALUASI
Ukur hasil & tanggapan

7. PERBAIKAN
Sempurnakan berdasarkan data

8. SCALE UP
Terapkan secara luas & konsisten

Kriteria Inovasi yang Baik

Inovasi Harus Menjawab 7 Pertanyaan:

1. Apa masalah spesifiknya?
2. Siapa kelompok pengguna yang terdampak?
3. Apa penyebab utama masalah tersebut?
4. Apa bentuk konkrit solusinya?
5. Apa perubahan nyata yang dihasilkan?
6. Bagaimana cara mengukur keberhasilannya?
7. Bagaimana inovasi tersebut dipertahankan secara berkelanjutan?

Perubahan Narasi Komunikasi Inovasi:

JANGAN HANYA MENYATAKAN:
"Kami telah meluncurkan aplikasi baru."

TETAPI HARUS BISA MENYATAKAN:
"Setelah inovasi ini diterapkan, waktu pelayanan turun dari 5 hari menjadi 1 hari, kunjungan fisik berkurang 80%, kepuasan meningkat, dan keluhan turun hingga 0."

Inovasi Berbasis Bukti (Evidence-Based)

ALUR INOVASI BERBASIS DATA:
DATA ➔ ANALISIS ➔ INTERVENSI ➔ HASIL ➔ IMPACT

⏱️ Waktu Pelayanan
Durasi penyelesaian berkas/layanan sebelum & sesudah.

👥 Jumlah Pengguna
Tingkat adopsi dan partisipasi pengguna layanan.

📢 Jumlah Keluhan
Penurunan angka aduan dan masalah operasional.

⭐ Tingkat Kepuasan
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

⚠️ Jumlah Kesalahan
Peningkatan akurasi dan keandalan berkas.

💰 Efisiensi Biaya
Penghematan anggaran operasional dan sumber daya.

Pengalaman Menjadi WBK

1. Kondisi Awal
2. Identifikasi Masalah
3. Komitmen Pimpinan
4. Pembentukan Tim
5. Perubahan Proses
6. Inovasi Layanan
7. Monitoring Operasional
8. Evaluasi Berkala

🏆 HASIL AKHIR: PREDIKAT WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK)

Predikat WBK berhasil diraih sebagai dampak konsistensi perbaikan dari kondisi awal hingga penguatan monitoring.

Tantangan Nyata & Pembelajaran ZI

TANTANGAN NYATA:

1. Resistensi perubahan dari pegawai
2. Perbedaan komitmen antar SDM
3. Keterbatasan sumber daya & anggaran
4. Konsistensi standar pelayanan
5. Menjaga keberlanjutan inovasi

PEMBELAJARAN KUNCI:

- Pimpinan harus hadir secara konsisten
- Tim ZI tidak boleh bekerja sendiri
- Perubahan wajib berbasis masalah nyata
- Libatkan pengguna layanan secara aktif
- Pilih inovasi yang benar-benar berdampak
- Semua perubahan wajib terdokumentasi & menggunakan data
- Jangan berhenti setelah memperoleh WBK

Pengalaman menuju ZI -WBK

INTEGRITY

- Laporan Gratifikasi
- Benturan Kepentingan
- Tindak Lanjut Pengaduan

SERVICE

- Tren Waktu Layanan
- Skor Kepuasan (IKM)
- Tingkat Penyelesaian Keluhan

INNOVATION

- Jumlah Pengguna Aktif
- Tingkat Utilisasi Inovasi
- Bukti Dampak Terukur

CULTURE

- Kepatuhan Jam Kerja
- Pegawai Engaged
- Continuous Improvement

Rencana Aksi Akselerasi (30–60–90 Days)

30 HARI: IDENTIFY

✓ Pemetaan masalah utama

✓ Pemetaan alur layanan

✓ Survei kebutuhan pengguna

✓ Identifikasi quick wins

60 HARI: IMPLEMENT

✓ Desain solusi & SOP baru

✓ Uji coba operasional

✓ Perbaikan sistem kerja

✓ Pelatihan SDM & tendik

90 HARI: MEASURE

✓ Pengukuran dampak

✓ Survei kepuasan ulang

✓ Evaluasi & dokumentasi

✓ Scale up & pemantauan

Indikator Kinerja Pelayanan

Prinsip Ukur: Jangan hanya menggunakan klaim “Sudah ada SOP”, melainkan ukur indikator secara riil:

⚡ Kecepatan
Waktu penyelesaian layanan (menit/jam/hari).

📉 Kemudahan
Pengurangan jumlah tahapan & dokumen.

🌐 Aksesibilitas
Kemudahan memperoleh & mengakses layanan.

⭐ Kepuasan
Nilai skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

💬 Responsivitas
Kecepatan waktu respons penanganan aduan.

🎯 Reliabilitas
Tingkat akurasi & ketiadaan kesalahan berkas.

🛡️ Integritas
Angka insiden/potensi gratifikasi & pungli (Nol).

5 Pertanyaan Akhir:

1. Apakah budaya pelayanan kita sudah menjadi kebiasaan harian?
2. Apakah inovasi kita benar-benar digunakan aktif?
3. Apakah pengguna merasakan langsung manfaatnya?
4. Apakah kita mempunyai data dampaknya?
5. Apakah perubahan tetap berjalan tanpa Tim ZI?

PESAN:

“Jangan membangun ZI untuk mendapatkan predikat. Bangunlah budaya integritas agar predikat menjadi konsekuensi dari perubahan yang nyata.”

“Predikat WBK adalah pencapaian, bukan tujuan akhir.”

Integritas menciptakan kepercayaan
Layanan menciptakan pengalaman
Inovasi menciptakan dampak

Budaya menciptakan keberlanjutan

Pergi ke taman memetik melati,
harumnya semerbak di pagi hari.
Mari membangun integritas dalam diri,
agar pelayanan berjalan sepenuh hati.

Naik perahu menuju seberang,
singgah sebentar membawa bekal.
Jangan hanya mengejar predikat gemilang,
bangun budaya agar perubahan menjadi kekal.