

THE
BOOK
OF



BPSDM SULAWESI SELATAN

Manajemen **MUTU**
LEMBAGA BIROKRASI DI ERA NEW NORMAL



Uswatun Hasanah
Achmad ilham



GRAFISINDO
Grafisindo

MANAJEMEN MUTU LEMBAGA BIROKRASI DI ERA NEW NORMAL

**USWATUN HASANAH
ACHMAD ILHAM**



**Manajemen Mutu Lembaga Birokrasi
di Era New Normal**

Penulis:

**Uswatun Hasanah
Achmad Ilham**

Editor:

Sobirin, S.S., M.Si.

ISBN: **978-623-6754-07-8**

Desainer Grafis:

Tim Kreatif Eksismedia

Penata Letak:

Rian M. Firdaus, S.T.

Desainer Cover:

M. Zaenal Muttaqin

Diterbitkan oleh:

Penerbit Eksismedia Grafisindo (Eksisgraf)

Anggota Ikapi

Kompleks Margahayu Raya (Metro),

Jln. Saturnus Tengah III, No. 11, Bandung 40286

Telp. 0822 3311 8789

E-mail: **eksisgraf@gmail.com**

Cetakan Pertama: **November 2020**

*Hak Cipta Dilindungi oleh Undang-Undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh
isi buku ini tanpa Izin tertulis dari Penerbit.*

PRAKATA

Berbagai protokol menyambut era new normal telah dipersiapkan, tidak terkecuali dunia birokrasi. Tatanan baru pengelolaan birokrasi perlu dipertajam agar tetap eksis memberikan pelayanan kepada publik yang semakin berkualitas. Pandemi Covid-19 telah mengajarkan banyak hal bagi birokrasi, terutama pada pemanfaatan teknologi informasi yang cukup masif di setiap urusan pemerintahannya.

Gaya pelayanan birokrasi beralih dari manual dan tatap muka menjadi berbasis digital dan virtual. Bahkan beberapa layanan digital yang tadinya kurang difungsikan atau sedikit penggunaannya kini melonjak drastis keaktifannya. Dari kondisi ini terlihat bahwa semangat mencapai smart government tampaknya dapat terealisasi lebih cepat karena "bantuan" pandemi ini.

Penerapan new normal diharapkan tidak membawa birokrasi kembali pada jalur tradisional sebelumnya. Namun menuju dan berkembang pada habituasi birokrasi baru yang mengedepankan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanannya. Setidaknya terdapat beberapa karakteristik birokrasi baru yang perlu digalakkan menjadi kultur baru di era new normal nantinya.

Jika dua karakteristik sebelumnya dapat kita kategorikan sebagai lingkungan pendukung, maka karakteristik yang ketiga menyangkut personal atau mindset aparatur nya yang selalu terbuka terhadap perubahan selanjutnya. Pengejawantahan birokrasi baru mendorong aparaturnya lebih adaptif terhadap upaya learning and growth. Paradigma layanan yang responsif, empatik, andal, terjamin, dan bertanggung jawab tetap dijalankan secara utuh dalam rangka mencapai kualitas pelayanan tertinggi.

Masukan untuk perbaikan tulisan ini akan sangat bermanfaat bagi penulis. Atas semua masukan yang diberikan, penulis sampaikan terima kasih. Akhirul kalam, semoga buku ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca dan diri penulis. Aamiin.

Makassar, 20 November 2020
Penyusun,

**Uswatun Hasanah
Achmad Ilham**

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Wuhan Kendurkan Lockdown.....	6
C. Covid 19 di Indonesia.....	7
D. Pernyataan Presiden Indonesia.....	10
E. Jumlah Korban.....	11
BAB II MANAJEMEN MUTU.....	13
A. Pengertian Manajemen Mutu.....	15
B. Aspek dari Manajemen Mutu.....	17
C. Mutu Manajemen di Waktu Normal.....	27
D. Mutu di Era New Normal.....	30
BAB III LEMBAGA BIROKRASI PEMERINTAH.....	35
A. Lembaga Birokrasi.....	35
B. Birokrasi Menurut Para Ahli.....	35
C. Jenis-jenis Birokrasi.....	41
D. Tujuan dan Ciri-ciri Birokrasi.....	44
E. Fungsi Birokrasi.....	46
F. Karakteristik Birokrasi.....	50
G. Peran Birokrasi dalam Pemerintahan Modern.....	55
BAB IV ERA NEW NORMAL.....	59
A. Apakah Era New Normal itu?.....	59
B. Masa Sebelum New Normal.....	65
C. Masa Gelap.....	70
D. Berbagai Peristiwa.....	75
BAB V ZAMAN WABAH DI ERA NABI SAW.....	87
A. Lockdon.....	87
B. Tidak Boleh Keluar.....	90
C. Tidak Boleh Masuk.....	93
BAB VI GRAND DESAIN REFORMASI BIROKRASI.....	99
A. Reformasi Birokrasi.....	99
B. Tahapan dalam Reformasi Birokrasi.....	103
C. Momentum The New Normal.....	107

BAB VII PERUBAHAN GAYA LEMBAGA BIROKRASI	110
A. Gaya I.....	110
B. Gaya II.....	115
C. Sinergi Kebijakan Lembaga Birokrasi di Era New Normal.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	125
BIODATA PENYUSUN.....	127

SINOPSIS

Pemerintah berencana akan menerapkan kebijakan new normal yang bertujuan untuk tetap membuat masyarakat produktif dan aman dari Covid-19. Hal ini tentunya akan sedikit banyak merubah wajah Pelayanan Publik sebagai muara dari Reformasi Birokrasi yang sekarang masih menjadi prioritas utama program Pemerintah. Pada era New Normal Public Service ini, masyarakat bersama-sama dengan Pemerintah merupakan pihak yang membuat, merancang, dan mengawasi pelayanan publik atau yang disebut dengan co-creation. Selain itu, peran crowdsourcing atau orkestrasi sumber daya (dari masyarakat untuk masyarakat) dapat dijadikan sebagai distribusi untuk menyelesaikan masalah.

Kondisi perlambatan ekonomi dan tuntutan fleksibilitas kerja, membutuhkan program pengembangan kompetensi model baru untuk mendukung kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam beradaptasi dengan kondisi New Normal. Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam hal ini berupaya merespon perubahan yang ada melalui 4 literasi yang meliputi: Literasi Kesehatan diri dan Lingkungan Kerja, Literasi Organisasi New Normal; Literasi teknologi penunjang flexible working arrangements, dan Literasi Data dan Informasi.

Masa pandemi telah mengajarkan kita bagaimana bekerja dan belajar secara gesit (agile), dimana saja dan kapan saja. Oleh sebab itu, pengembangan kompetensi di era new normal dirancang untuk mengedepankan pendekatan yang fleksibel, efisien, adaptif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan kompetensi ASN secara individu maupun kebutuhan organisasi.

Pasca pengumuman kasus positif virus Covid-19 oleh pemerintah pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah terus meningkatkan upaya dan langkah-langkah untuk menekan penyebaran Covid-19. Mulai dari membatasi hubungan sosial (sosial distancing), membatasi hubungan kontak fisik (physical distancing) dengan mengimbau seluruh aparatur Negara, pegawai BUMN dan pegawai swasta untuk melakukan pembatasan aktivitas di kantor dengan menganjurkan untuk bekerja dari rumah (Work From Home).

Kebijakan Pemerintah yang terbaru dengan meminta masyarakat untuk "berdamai" dengan Covid-19 dengan menggaungkan apa yang disebut New Normal atau Pola Hidup Baru tentunya tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah selama ini dalam menangani penyebaran Covid-19. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku Adisasmito, new normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal, tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan demi mencegah penularan virus.

Berdasarkan studi Center for Infectious Disease Research and Policy (CIDRAP) University of Minnesota yang berjudul *The Future of the Covid-19 Pandemic*, wabah Covid-19 masih memerlukan waktu yang lama untuk ditangani dan bahkan belum ada tanda Covid-19 akan sepenuhnya lenyap. Studi itu menyebutkan diperlukan waktu 18 hingga 24 bulan untuk tetap siaga menyiapkan langkah-langkah mitigasi darurat karena dalam rentang waktu tersebut masih ada kemungkinan merebaknya Covid-19. Bagi Indonesia yang menghadapi tekanan ekonomi yang besar bersamaan dengan krisis kesehatan publik merupakan hal yang memberatkan, dengan kebijakan berdamai dengan Covid-19 ketimbang melanjutkan perang melawan Covid-19 tentunya telah dipertimbangkan dengan baik oleh pemerintah.