

LAPORAN

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat

PELATIHAN KOMPETENSI KERJASAMA BERBASIS AKPK PEMERINTAH KOTA SAMARINDA (Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Pemkot Samarinda)



Oleh:

Insiatiningsih, SE., M.Si. NIDN: 0521066901

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha

Jl. Lowanu Surosutan UH VI/20

YOGYAKARTA

2026

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia terbaikNya kepada kita semua, sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW. Rasa syukur yang sedalam-dalamnya sehingga kami dapat menyelenggarakan dan menyelesaikan Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan baik dan lancar. Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat kali ini, kami menjadi Narasumber dalam kegiatan pelatihan bagi ASN yang terdiri dari OPD-OPD Eselon III dan IV di Pemerintah Kota Samarinda. Pelatihan yang diselenggarakan memuat materi tentang Kerjasama dan Tim Building bertema “Kompetensi Kerjasama Berbasis AKPK” dalam rangka memenuhi kompetensi Aparatur Sipil Negara sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No 38 Tahun 2017. Pelatihan diselenggarakan pada tanggal 17 sd 21 November 2025, dan dihadiri kurang lebih 150 peserta yang terdiri dari OPD-OPD eselon III dan IV.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua STIE Widya Wiwaha yang menjadi penanggung jawab kami
2. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE Widya Wiwaha
3. Walikota Pemkot Samarinda beserta jajarannya.
4. Kepala BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA beserta jajarannya.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan hingga terselesainya Laporan PKM ini.

Besar harapan kami bahwa PKM ini akan dapat memberikan manfaat yang dirasakan khususnya kepada OPD-OPD Pemkot Samarinda untuk dapat meningkatkan kompetensinya dan juga bermanfaat bagi kemajuan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta tercinta. Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 30 November 2026

Insiatiningsih



SURAT TUGAS
NO : 11/STIEWW/SEKRE/ST/XI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Nur Widiastuti, S.E., M.Si.
Jabatan : Ketua STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama : Insiatiningsih, S.E., M.Si
Jabatan : Dosen STIE Widya Wiwaha

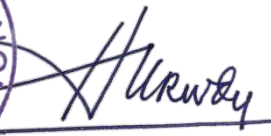
Untuk berpartisipasi sebagai Narasumber dalam acara Pelatihan Kompetensi Kerjasama berbasis AKPK yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Pemkot Samarinda pada:

Hari/ Tanggal : Senin - Jumat, 17 - 21 November 2025
Waktu : 08.00 Wita - Selesai
Tempat : Ruang Belida Dinas Perikanan Kota Samarinda

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 14 November 2025
Ketua STIE Widya Wiwaha


Dr. Nur Widiastuti, S.E., M.Si



PROFILE

INSIATININGSIH, SE., M.Si

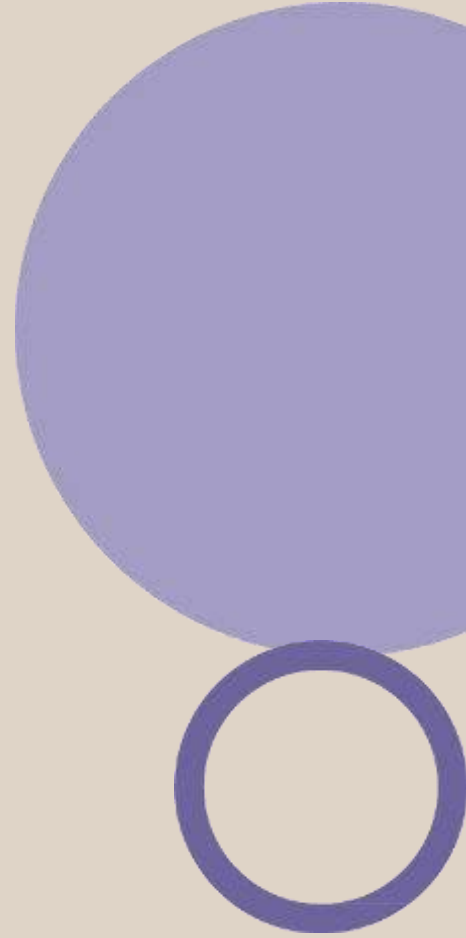
S1 Universitas Islam Indonesia

S2 Universitas Gadjah Mada

Jurusan Manajemen

(Dosen, Trainer, Konsultan Bisnis, Pernah sbg
Konsultan Manajer, juga Agency Leader di
salah satu lembaga keuangan non bank
Nasional dan Internasional terkemuka di
Indonesia)

Email : insia@stieww.ac.id





MEMBANGUN KERJASAMA TIM YANG BERKINERJA TINGGI (TEAMWORK DAN TEAMBUILDING)

Insiatiningsih, SE. M.Si.

**Pelatihan Kompetensi Kerjasama Berbasis AKPK
Pemkot Samarinda 19 sd 20 Nov 2025**





MATERI



- I. PEMIMPIN, VISI DAN MISI**
- II. HAKIKAT PEKERJAAN MANAJERIAL**
- III. PERILAKU SPESIFIK UNTUK MENGELOLA PEKERJAAN DAN HUBUNGAN**
- IV. KOMUNIKASI & NEGOSIASI**
- V. TEAMWORK DAN TEAMBUILDING**
- VI. CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE**



I. PEMIMPIN, VISI DAN MISI

Insiatiningsih, SE. M.Si.

CARA PANDANG PEMIMPIN

- Tujuan apa yang dilayani departemen?.
- Ke mana arah yang diambil dan mengapa?;
- Apa potensi utamanya?;
- Apa yang menentukan kerja yang dilakukannya?.
- Apa yang menentukan hasil?.
- Cara menjawabnya adalah dengan pernyataan misi, dan visi (Wadsworth, 2016).



M i s i

- Merupakan tugas utama yang harus dilakukan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (*What business are we really in?*).
- Terkandung definisi yang jelas tentang pekerjaan atau tugas pokok yang diemban suatu organisasi dan yang diinginkan dalam kurun waktu tertentu (Akdon, 2009).



VISI

- Gambaran tentang masa depan (*future*) yang realistik dan ingin dapat diwujudkan dalam kurun waktu tertentu.
- diekspresikan dengan baik agar mampu menjadi tema yang mempersatukan semua unit dlm orga-nisasi, menjadi media komunikasi dan motivasi semua pihak, serta sbg sumber kreativitas dan inovasi organisasi
- Mendorong anggota organisasi untuk menunjukkan kinerja yg baik (Akdon, 2009)





II. HAKIKAT PEKERJAAN MANAJERIAL

Insiatiningsih, SE. M.Si.



Peran manajerial



- ❑ Menurut Mintzberg al: peran antar pribadi (interpersonal roles), peran informasional (informational roles), peran keputusan (decisional roles)
- ❑ Melalui peran tsb pemimpin hrs mampu mengkomunikasikan ide, gagasan atau informasi kpd bawahannya/karyawan.

Kandungan pekerjaan manajerial

Peran Antar Pribadi:

1. Pemimpin Proforma (*Figurehead role*):

Sebagai konsekuensi dari kewenangan formal mereka sebagai kepala dari sebuah organisasi, para manajer diharuskan untuk melakukan tugas simbolik

2. Peran sebagai Pemimpin (*Leader role*):

bertanggungjawab agar sub unit organisasinya berfungsi sebagai satu kesatuan yang terintegrasi dalam mengejar tujuan dasarnya.

3. Peran sebagai penghubung (*Liaison role*):

mempertahankan jaringan hubungan dengan para individu dan kelompok.



III. PERILAKU SPESIFIK UNTUK MENGELOLA PEKERJAAN

Insiatiningsih, SE. M.Si.



5 Perilaku Manajerial penting bagi keberhasilan pekerjaan:

1. Perencanaan dan pengorganisasian,
2. Pemecahan masalah,
3. Menjelaskan,
4. Memberi informasi
5. Memantau



PERILAKU SPESIFIK UNTUK MENGELOLA HUBUNGAN

Insiatiningsih, SE. M.Si.



1. MEMBERI DUKUNGAN (*Supporting*)

- ❑ Perilaku yang dilakukan manajer dengan memberikan pertimbangan, penerimaan, perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan orang lain.
- ❑ Memberi dukungan: memberikan perhatian, memperkuat rasa percaya diri, bersedia memecahkan masalah pribadi. Memberi bantuan jika dibutuhkan.

2. MENGEMBANGKAN (*Developing*)

- Memberi latihan (*coaching*),
- Membimbing (*mentor*),
- Memberi konsultasi karir.
- Mengembangkan biasanya dilakukan dengan bawahan, namun dapat juga pada sesama rekan, kolega, dan kadang-kadang dengan atasan.

3.MEMBERI PENGAKUAN (*recognizing*)

- Menyangkut memberi pujian dan memperlihatkan apresiasi terhadap orang lain untuk kinerja yang efektif, keberhasilan yang memadai, serta kontribusi yang penting kepada organisasi.
- Memberi pengakuan adalah salah satu yang paling praktik manajerial yang paling efektif untuk meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja.

4. MEMBERI IMBALAN

Menyangkut pemberian manfaat yang berujud ke-pada seseorang bagi kinerja yang efektif, keberha-silan yang signifikan, dan bantuan yang bermanfa-at. Imbalan-imbalan yang mungkin diberikan oleh manajer kepada bawahan, termasuk kenaikan gaji, promosi dan rencana kerja yang baik, serta penu-gasan yang lebih baik.

5. Mengelola Konflik dan Membangun Tim

- Perilaku manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan hubungan kerjasama dengan para bawahan, rekan sejawat, atasan dan pihak luar.
- Tujuan utama perilaku membangun tim adalah untuk membangun unit kerja yang solid yang mempunyai identifikasi keanggotaan maupun tingkat kerjasama yang kuat.



IV. KOMUNIKASI NEGOSIASI DAN

Insiatiningsih, SE. M.Si.

P

E

R

T

E

M

U

A

N

1

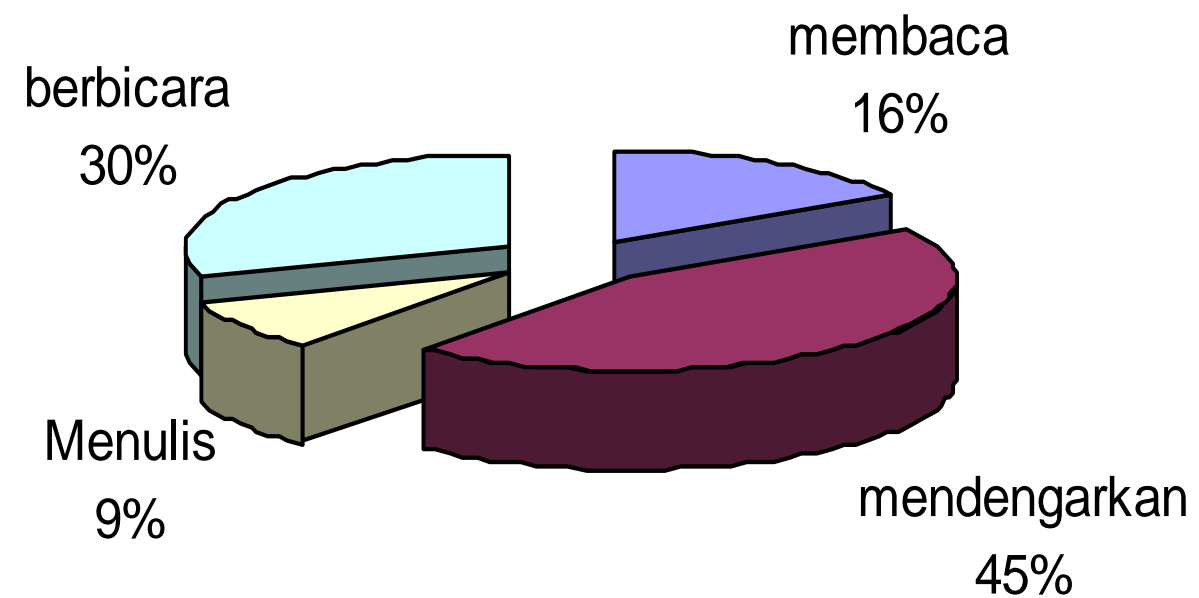
Memahami

Komunikasi

Pendahuluan

Aneka bentuk komunikasi verbal

prosentase

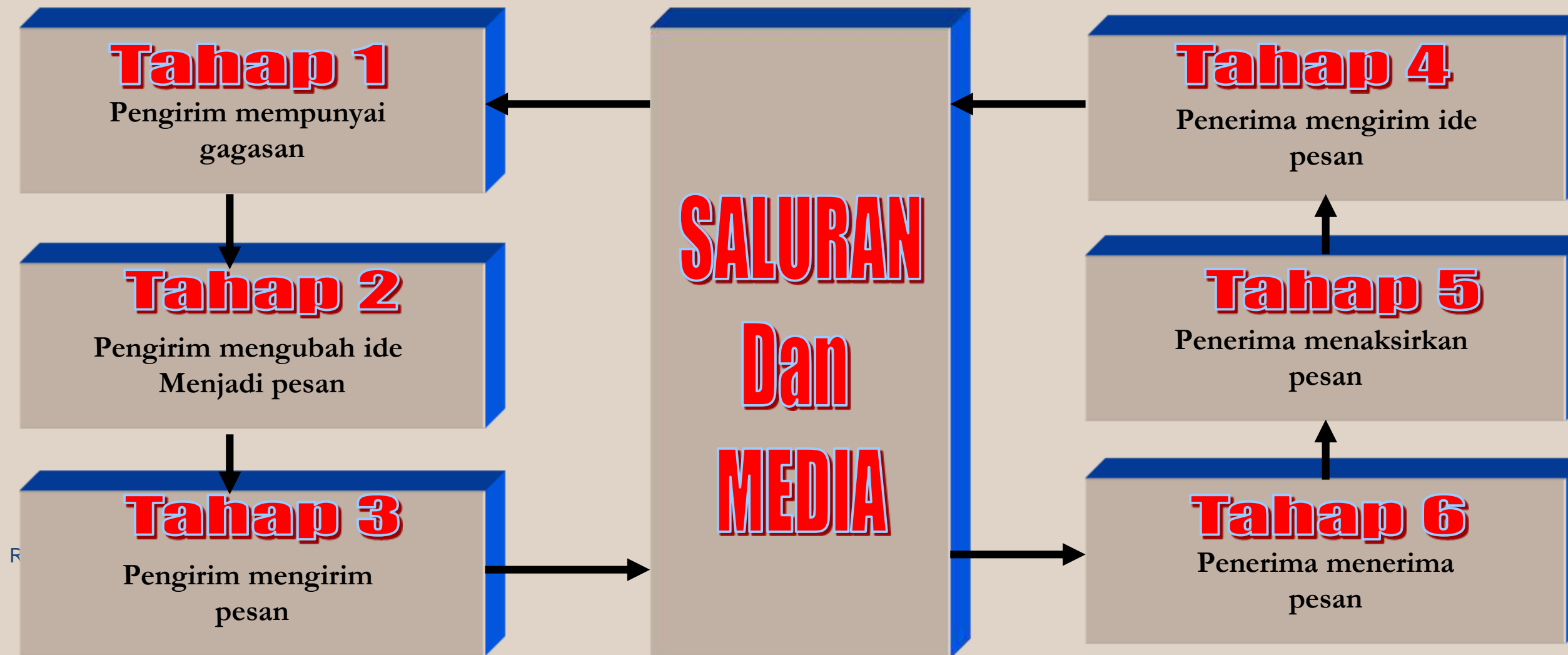


■ membaca ■ mendengarkan ■ Menulis ■ berbicara

Untuk mengembangkan bakat dan kepribadiannya manusia harus berhubungan dengan orang lain. Untuk berhubungan ia harus dapat berkomunikasi.

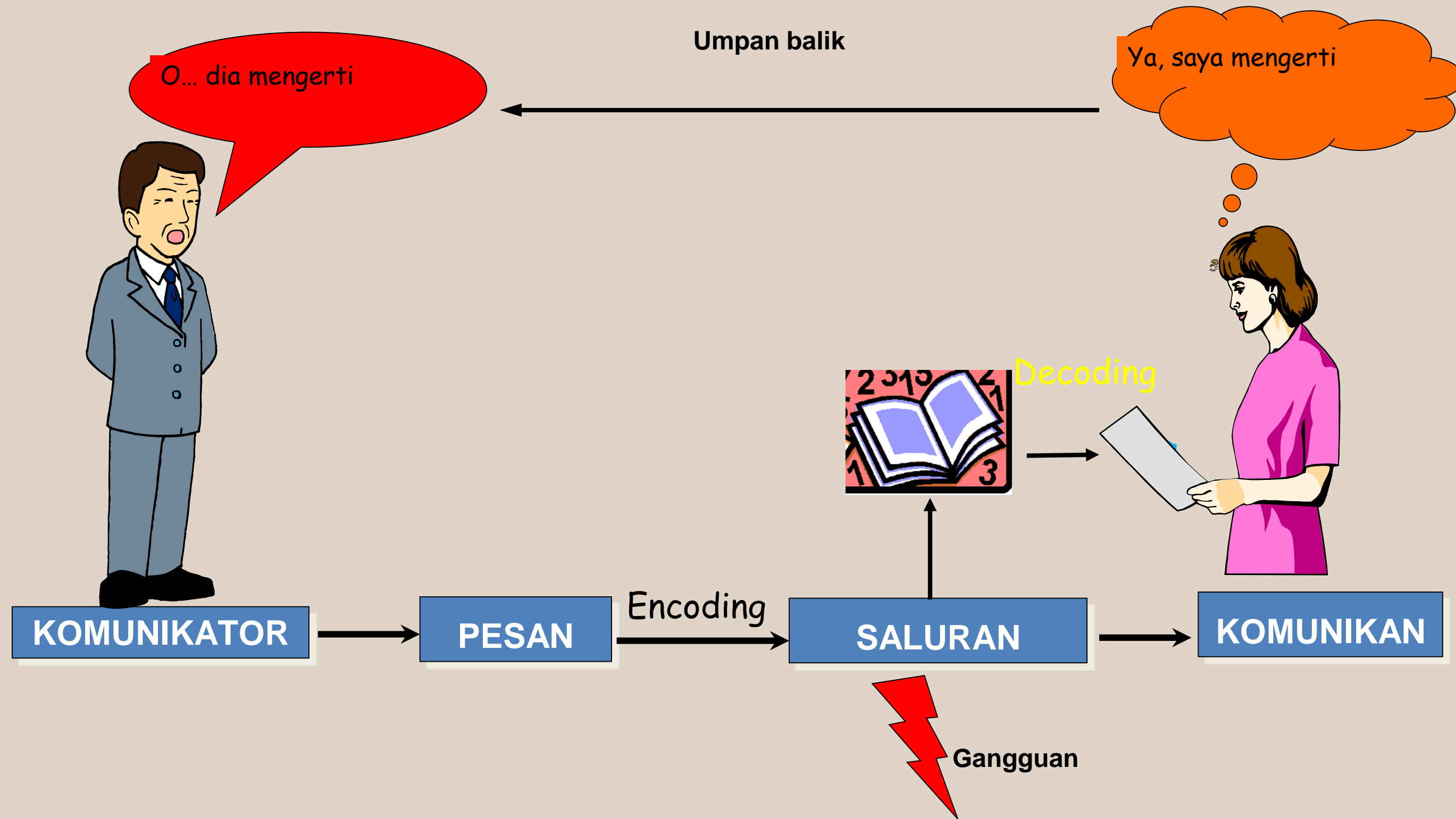
♣ Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia.

MEMAHAMI KOMUNIKASI



Gambar 1.4. *Proses Komunikasi*

PROSES KOMUNIKASI



NEGOSIASI



- ❖ Proses komunikasi dua pihak yg masing2 mempunyai tujuan dan sudut pandang mereka sendiri, yang berusaha mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak mengenai masalah yang sama.
- ❖ Proses negosiasi: perencanaan (Sasara, strategi, proses), implementasi (taktik yg dipakai), peninjauan (hasil yg dicapai)
- ❖ Ketrampilan bernegosiasi: persiapan, strategi/teknik, kompromi, hindari kesalahan, gambarkan posisi kita dan buat usulan, penawaran, persetujuan



V. TEAMWORK DAN TEAM BUILDING

Insiatiningsih, SE. M.Si.

EFEKTIVITAS ORGANISASI AKAN TERCAPAI SECARA
MAKSIMAL APABILA MENERAPKAN KERJA TIM DAN
DINAMIKA KELOMPOK YANG MERUPAKAN WUJUD
PERILAKU ORGANISASI YANG DINAMIS



Definisi teamwork

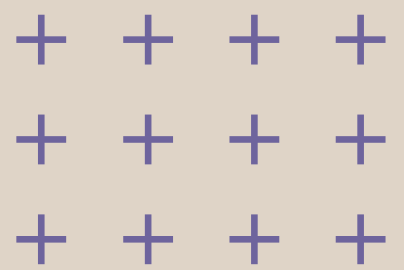


- ❖ kumpulan individu yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.
- ❖ Memiliki aturan dan mekanisme kerja yang jelas serta saling tergantung antara satu dengan yang lain.

Teamwork

- ❑ Teamwork yang solid akan memudahkan manajemen dalam mendelegasikan tugas-tugas organisasi. Membentuk sebuah team yang solid dibutuhkan komitmen tinggi dari manajemen.
- ❑ Kita memerlukan "*great team*" untuk menang.
- ❑ John MAXWELL, sebuah *great team* tidak harus terdiri dari orang-orang luar biasa, cukuplah orang-orang biasa saja yang bekerja sepenuh hati, dengan komitmen dan mereka akan menghasilkan sesuatu yang luar biasa.
- ❑ Seorang CEO atau presiden or pemimpin tidak bekerja sendirian. Ia bisa saja seorang biasa dengan segala kekurangannya. Tetapi ia bisa saja berhasil kalau ia memiliki komitmen dengan dukungan team yang sama-sama punya komitmen kuat. Maka yang masih bisa mereka "jual" nanti bukan lagi figur masing-masing calon (*personality ethic*), melainkan team yang akan mereka bawa dalam membangun bangsa ini.





01.

Pertama adalah adanya tugas-tugas (*task*) dan masalah-masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan. Hal ini seringkali merupakan topik utama yang menjadi perhatian team.

02.

Kedua adalah proses yang terjadi di dalam teamwork itu sendiri, misalnya bagaimana mekanisme kerja atau aturan main sebuah team sebagai suatu unit kerja dari perusahaan, proses interaksi di dalam team, dan lain-lain

Isu didalam kelompok (team),



Mengapa teamwork diperlukan

- ❑ Teamwork merupakan sarana yang sangat baik dalam menggabungkan berbagai talenta dan dapat memberikan solusi inovatif .
- ❑ Keterampilan dan pengetahuan yang beranekaragam yang dimiliki oleh anggota kelompok juga merupakan nilai tambah yang membuat teamwork lebih menguntungkan jika dibandingkan seorang individu yang brilian sekalipun.



Keuntungan Pengambilan Keputusan dalam Tim

- ❑ keputusan yang dibuat secara bersama-sama akan meningkatkan motivasi tim dalam pelaksanaannya.
- ❑ keputusan bersama akan lebih mudah dipahami oleh team dibandingkan jika hanya mengandalkan keputusan dari satu orang saja.



Tahapan pertumbuhan tim

Forming, (pembentukan)

- ❖ Ada rasa optimis, pesimis, takut, was2, khawatir
- ❖ Himpun informasi, identifikasi masalah, kesulitan problem solving, ragu terhadap fungsi tim

Storming, (gejolak/badai) :

- ❖ Ragu pd kemampuan tim
- ❖ Mengeluh dg beban kerja
- ❖ Defensif dan saling menyalahkan
- ❖ Penuh kompetisi dan timbul ketegangan
- ❖ Saling berargumentasi thd kesalahan

Norming, adalah:

- ❖ Rekonsiliasi dan terima beda pendapat
- ❖ Terjadi konflik
- ❖ Ada saran konstruktif
- ❖ Kerja lancar dan harmonis
- ❖ Sense of togetherness
- ❖ Kerjasama solid

Performing.

- ❖ Tim jadi matang
- ❖ Ada perbaikan2 dan perubahan
- ❖ Fungsi manajemen POAC berjalan
- ❖ Suasana kerja kondusif
- ❖ Tau hak dan kewajiban
- ❖ Kerja trampil dan produktif



V. CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Insiatiningsih, SE. M.Si.

Internal & External Customer



Internal Customers



External Customers

STARS

S: Sapa customer dengan ramah

T: Tanyakan keperluannya

A: Atasi permasalahannya

R: Respect customer

S: Sampaikan terimakasih





Menjadi Customer Service yang baik un public service

- ☐ **Bisa berkomunikasi dengan baik**
- ☐ **Kuasi produk/layanan**
- ☐ **Respon cepat**
- ☐ **Mampu meyakinkan masy/customer**
- ☐ **Mampu memberikan janji yg bisa diwujudkan.**
- ☐ **Memberlakukan standar yg baku**
- ☐ **Berikan yg terbaik untuk tamu or customer or masyarakat**

4 DIMENSI SERVICE EXCELLENCE

- SYSTEM
- STRATEGY
- PRODUCT
- PEOPLE

SERVICE ADALAH MEMENUHI DAN ATAU MELAMPAUI
KEBUTUHAN DAN HARAPAN COSTUMER ANDA



Going The Extra Mile

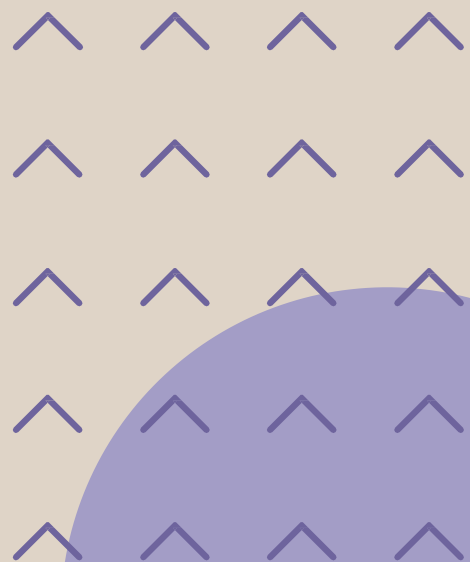
Memberikan pelayanan lebih dari ekspektasi customer atau prosedur standar, adalah arti yang dimaksudkan dari istilah going the extra miles.





TERIMA KASIH

Next question session is opened





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jalan Kesuma Bangsa No. 82 Telepon & Fax. 737060
S A M A R I N D A

bkp2d.samarindakota.go.id 75121

Samarinda, 12 November 2025

Nomor : 800.1.4.1/14910/300.04
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber

Yth,
Insiatiningsih SE., M.Si
di-
Yogyakarta

Dalam rangka memenuhi kompetensi Aparatur Sipil Negara sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No 38 Tahun 2017, kami bermaksud mengundang ibu untuk mengisi materi pada pelatihan yang akan dilaksanakan pada :

hari : Senin - Jumat
tanggal : 17 – 21 November 2025
waktu : 08.00 Wita - Selesai
tempat : Ruang Belida Dinas Perikanan Kota Samarinda
acara : Pelatihan Kompetensi Kerjasama berbasis AKPK

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 1E1E7-2025-16-60-300-04





BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SAMARINDA

UCAPAN TERIMA KASIH KEPADA :

INSIATININGSIH, SE., M.Si

sebagai

NARASUMBER

Dalam Pelatihan Kompetensi Kerjasama berbasis AKPK, Tanggal 19-20 November 2025
di Ruang Belida Dinas Perikanan Kota Samarinda.

Kepala,
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Samarinda



FIONA CITRAYANI, SSTP, M.M
198008261999122001



Lampiran : Peserta dan Dokumentasi

Peserta OPD Eselon III



OPD Eselon III (suasana Pre Test dan Post Test)



Peserta OPD Eselon IV



Dokumentasi (suasana Pre Test dan Post Test)

