

International Journal Research Publication Analysis

Page: 01-12

PREPERATION OF TECHNICAL GUIDELINES FOR COACHING AT THE TANETE RIATTANG TIMUR SUB-DISTRICT OFFICE BONE REGENCY

***Nur Alna Aulia dan Muhammad Firdaus**

Politeknik Stia Lan Makassar.

Article Received: 15 June 2026

*Corresponding Author: Nur Alna Aulia

Article Revised: 05 July 2026

Politeknik Stia Lan Makassar.

Published on: 25 July 2026

DOI: <https://doi-doi.org/101555/ijrpa.9321>

ABSTRACT

The study aims to develop an effective technical Coaching guideline for the Tanete Riattang Timur District Office, Bone Regency. The research is motivated by the suboptimal implementation of the merit systems and public services by State Civil Apparatus (ASN) personnel, a situation partly attributed to limited staff competency development through non-classical methods such as coaching. Preliminary findings indicate that the Tanete Riattang Timur District Office has not systematically implemented coaching practices and lacks technical guidelines to serve as a reference for staff development. The study employs a qualitative approach with an applied research design, focusing on needs analysis and the development of a coaching technical guideline product based on the GROW model (Goal, Reality, Options, Will). Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving key informants: the District Secretary, the Head of the General Affairs and Personnel Sub-division, the Head of the public Services Sections, and service staff. Data analysis followed the Miles and Huberman model comprising data reduction, data display, and conclusion drawing while data validity was ensured through source and method triangulation. The study is expected to produce practical and context-specific technical coaching guidelines, thereby supporting more systematic, consistent, and sustainable staff competency development within the Tanete Riattang Timur, bone Regency.

KEYWORDS: Coaching, Technical Guideline, Apparatus Competency Development, Civil Servant, Grow Model.

PENDAHULUAN

Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu fondasi utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Sistem merit yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu prinsip pengelolaan ASN, di dalamnya mencakup antara lain pengangkatan, promosi, pemberian gaji dan tunjangan pegawai yang harus sesuai dengan kompetensi, prestasi dan kinerja, bukan pada faktor subjektif lainnya. Prinsip ini bertujuan agar terciptanya aparatur yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari gratifikasi. Hasil pengawasan penerapan sistem merit pada tahun 2024 yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa hanya sebagian kecil instansi pemerintah yang memperoleh predikat sangat baik dalam penerapan sistem tersebut, sebuah indikasi nyata bahwa kesenjangan antara regulasi dan implementasi masih lebar. Maysura (2025) menjelaskan salah satu kendala dalam penerapan sistem merit di birokrasi Indonesia yaitu lemahnya pemahaman aparatur, sehingga membuat efektivitas dari sistem merit menjadi berkurang.

Di sisi lain, ASN memikul peran sentral dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, dan bebas dari praktik gratifikasi. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Hal ini ditegaskan oleh penelitian Arifin et al. (2024) dimana ditemukan bahwa ASN harus memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna layanan publik, ASN juga diharuskan memiliki skill berkomunikasi yang baik agar adapat memahami kebutuhan pengguna layanan. Sayangnya, yang terjadi dilapangan masih banyak ditemukan aparatur yang belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat tersebut, hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hasbuan et al. (2025) yang mengemukakan bahwa tidak sedikit masyarakat yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang lamban, tidak ramah, bahkan diskriminatif. Adekamwa et al. (2024) mengemukakan bahwa salah satu alasan lemahnya pelayanan publik yang diberikan oleh ASN yaitu keterbatasan sumber daya terutama di daerah, ada beberapa daerah yang kesulitan memperbaharui fasilitas dan meningkatkan kualitas pegawai, salah satu hambatannya yaitu keterbatasan anggaran. Karena kondisi keterbatasan tersebut membuat pelatihan klasikal yang bersifat formal menjadi kurang ideal sebagai satu-satunya strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) aparatur, karena membutuhkan biaya penyelenggaraan yang relatif tinggi. Metode pelatihan non-klasikal dapat menjadi solusi strategis karena pelatihan non-klasikal lebih realistis untuk diterapkan pada instansi dengan

keterbatasan sumber daya, karena metode ini tidak selalu membutuhkan anggaran besar namun tetap dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi pegawai. *Coaching* merupakan salah satu pengembangan SDM non-klasikal yang relevan melalui sesi dialog interaktif. Tidak sedikit individu yang salah mengartikan *coaching*, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural untuk dapat melaksanakan tugasnya secara optimal, sehingga pengembangan kompetensi menjadi kebutuhan pada setiap instansi. Banyak yang beranggapan bahwa *coaching* merupakan pemberian arahan oleh *coach* kepada klien atau *coachee*, sedangkan maksud dari pelaksanaan *coaching* bukanlah pemberian instruksi ataupun pengarahan, akan tetapi pendampingan yang berfokus pada penggalian potensi serta ruang refleksi agar *coachee* mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya, sehingga pegawai dapat mengembangkan keterampilan, kepercayaan diri, dan kemampuan pemecahan masalah secara mandiri demi mendukung pencapaian visi dan misi organisasi.

Dibandingkan dengan pelatihan konvensional yang lebih berfokus pada penyampaian materi secara searah, *coaching* menawarkan proses percakapan dua arah yang lebih personal dan intensif. Melalui proses tersebut, *coach* dan *coachee* saling bertukar pandang sehingga solusi permasalahan justru muncul dari pemikiran *coachee* sendiri. Sifat adaptif dari *coaching* memungkinkan pendekatan yang digunakan disesuaikan dengan situasi dan kebutuhan masing-masing individu, sehingga rencana aksi yang disusun bersifat terukur dan realistis, mendorong perubahan perilaku yang berkelanjutan. Anthony (2016) menegaskan bahwa pendekatan dalam praktik *coaching* (evidence-based *coaching* telah mampu meningkatkan kinerja, kesejahteraan, dan adaptabilitas pegawai baik di sektor publik maupun privat. Nurdin et al. (2023) dalam penelitiannya membahas bahwa pegawai yang telah mengikuti praktik *coaching* merasa lebih siap dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Meskipun demikian, penerapan *coaching* di sektor publik Indonesia, khususnya pada level pemerintah daerah, masih belum terstruktur dan belum terdokumentasikan dalam bentuk produk yang sistematis seperti pedoman teknis. Kesenjangan ini tampak jelas ketika *coaching* sebagai pendekatan pengembangan sumber daya manusia (SDM) belum diikuti oleh praktik implementatif yang konsisten di lapangan. Pada tingkat pemerintahan Kecamatan, tantangan pengembangan kompetensi aparatur menjadi semakin spesifik karena setiap instansi memiliki karakteristik tugas, struktur organisasi, dan dinamika sumber daya manusia (SDM) yang berbeda-beda, sehingga membutuhkan pendekatan pengembangan yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut.

Hasil pra-penelitian yang dilaksanakan pada Februari 2026, peneliti menemukan contoh nyata yang ada pada Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mencoba menerapkan praktik *coaching* dalam lingkup organisasinya. Akan tetapi, pelaksanaannya masih menunjukkan bahwa *coach* masih memberikan arahan sehingga terlihat seperti pemberian instruksi atau pembimbingan tradisional. Pendekatan pengembangan yang dilakukan cenderung belum terstruktur dan belum mengintegrasikan metode pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan akan suatu pendekatan yang lebih sistematis dan aplikatif dalam mendukung pembinaan pegawai.

Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya sistematis untuk merancang instrumen pengembangan kompetensi yang tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi di tingkat kecamatan. Penyusunan pedoman teknis *coaching* menjadi salah satu alternatif solusi yang dapat menjembatani kesenjangan antara konsep pengembangan SDM dan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun dengan tujuan untuk mengkaji kondisi dan kebutuhan pengembangan kompetensi aparatur melalui *coaching*, mengidentifikasi komponen utama yang seharusnya termuat dalam sebuah pedoman teknis *coaching* yang efektif, serta merumuskan desain pedoman teknis *coaching* yang sesuai dengan kebutuhan organisasi pada Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis, maupun secara praktis, melalui penyediaan instrumen yang dapat langsung digunakan oleh instansi pemerintah daerah dalam membina dan mengembangkan kompetensi pegawainya.

KAJIAN LITERATUR

Pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan tanggung jawab strategis yang harus dijalankan oleh setiap instansi pemerintah dalam mengantisipasi tantangan internal maupun eksternal organisasi. Instansi memerlukan pembinaan pegawai sebagai langkah penyesuaian terhadap perkembangan zaman, sehingga tantangan baik dari dalam maupun dari luar organisasi dapat diminimalkan (Ayuningtyas, 2022). Peraturan Pemerintah no. 17 tahun 2020 tentang manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) menegaskan bahwa pengembangan kompetensi aparatur dilaksanakan pada tingkat instansi maupun nasional, sehingga tanggung jawab tersebut turut melekat pada instansi di tingkat kecamatan. Pengembangan kompetensi tidak hanya dapat dilakukan melalui metode klasikal, tetapi juga metode non-klasikal seperti *coaching* (Saudahwati, 2021). Sukirno (2025) menyatakan bahwa

pelatihan formal membutuhkan sumber daya finansial yang tinggi untuk dapat terlaksana secara optimal, hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi daerah yang memiliki keterbatasan anggaran. Dalam konteks organisasi publik modern, pengembangan sumber daya manusia (SDM) tidak hanya berorientasi pada peningkatan kompetensi teknis semata, tetapi juga pada transformasi perilaku melalui pembelajaran berbasis pengalaman. Garavan (2020) menekankan bahwa Human Resource Development modern menggunakan pendekatan berbasis pembelajaran berkelanjutan serta intervensi organisasi yang bersifat kontekstual dan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing instansi.

Coaching merupakan salah satu metode pembinaan non-klasikal yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran diri pegawai melalui proses yang bersifat non-direktif, di mana solusi atas permasalahan kinerja digali dari pemikiran *coachee* sendiri, bukan diarahkan oleh *coach* (Tarumingkeng, 2025). *International Coaching Federation* mendefinisikan *coaching* sebagai proses pertumbuhan individu melalui dialog dua arah, di mana *coach* berperan membantu *coachee* menemukan solusinya sendiri. Definisi ini dipertegas oleh Wulansari dan Fauzi (2023), yang menjelaskan *coaching* sebagai metode pengembangan terstruktur yang berfokus pada solusi untuk membantu individu menyadari potensi dan meningkatkan kinerjanya. Sementara itu, Kadir dan Maulida (2023) memaknai *coaching* sebagai proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas individu melalui pembentukan sikap kerja dan berbagi pengetahuan, di mana penerapan sistem *coaching* yang konsisten diharapkan mampu memperkuat kualitas sumber daya manusia (SDM) pada organisasi secara keseluruhan.

Secara regulatif, Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil mengategorikan *coaching* sebagai bagian dari pengembangan kompetensi non-klasikal, sedangkan Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2022 menegaskan bahwa pelaksanaan *coaching*, *mentoring*, dan belajar mandiri merupakan bentuk pengembangan kompetensi yang sah untuk memenuhi kewajiban jam pelajaran (JP) pengembangan kompetensi ASN. Ketentuan ini memperkuat urgensi *coaching* sebagai metode pengembangan kompetensi yang dapat diterapkan secara mandiri oleh instansi, termasuk di tingkat kecamatan.

Dalam praktiknya, model *coaching* yang paling banyak digunakan dalam dunia profesional adalah model GROW (*Goal, Reality, Options, Will*) yang diperkenalkan oleh Whitmore (2017). Model ini menekankan proses sistematis yang berorientasi pada tujuan (*goal-oriented*) dan berbasis refleksi diri untuk meningkatkan kinerja individu, melalui empat tahapan, yaitu penetapan tujuan (*Goal*), pemetaan kondisi nyata (*Reality*), eksplorasi alternatif solusi (*Options*), dan penetapan komitmen tindakan (*Will*). *International Coaching*

Federation memaparkan bahwa terdapat lima manfaat utama *coaching*, yaitu:

a. Peningkatan keterampilan komunikasi

Komunikasi yang baik adalah langkah menuju kesuksesan, *coach* memfasilitasi kemampuan berkomunikasi *coachee* agar lebih profesional, baik dalam menyampaikan pendapat, maupun dalam mendengarkan pendapat. *Coaching* membantu membangun hubungan yang lebih baik.

b. Peningkatan kepercayaan diri dan kemandirian

Coach berperan sebagai seorang pendamping yang mendorong *coachee* menyadari potensi diri, membantu *coachee* menyadari potensi diri, membantu *coachee* lebih siap menghadapi tantangan secara langsung.

c. Kejelasan utama yang lebih terstruktur dan dapat dicapai

Coach membantu untuk mencapai tujuan dengan langkah yang lebih terstruktur. Melalui sesi diskusi, *coach* mendorong *coachee* untuk menentukan prioritas utama.

d. Keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik

Dengan adanya *coach*, *coachee* dapat menentukan prioritas dan mengelola waktu dengan baik, sehingga *coachee* dapat mencapai keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

e. Peningkatan produktivitas kerja secara keseluruhan

Coaching dapat membantu meningkatkan produktivitas karena prosesnya lebih terstruktur dan tujuannya jelas. Dengan pendampingan ini, *coachee* mampu mengelola waktu, membangun motivasi, sehingga produktivitas kerja meningkat.

Jenis *coaching* yang relevan untuk konteks peningkatan kinerja pegawai pemerintahan adalah *coaching* untuk kinerja (*performance coaching*) yang berfokus pada upaya peningkatan kinerja pegawai dan instansi melalui pendampingan serta penetapan tujuan yang jelas. Mabruroh dan Atika (2024) menjelaskan bahwa melalui proses reflektif, *coach* membantu *coachee* menetapkan tujuan, memahami kondisi dirinya, serta menyusun strategi perbaikan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Sejumlah peneliti terdahulu telah mengkaji hubungan *coaching* dengan kinerja pegawai, yaitu Nurdin et al. (2023) menunjukkan bahwa pelatihan *coaching* dan *mentoring* dapat meningkatkan kualitas kompetensi ASN. Kadir dan Maulida (2023) serta Wulansari dan Fauzi (2023) membuktikan pengaruh *coaching* terhadap kinerja pegawai pada organisasi non-pemerintah. Sementara itu, Mabruroh dan Atikah (2024) mengkaji penerapan *coaching* dalam konteks supervisi akademik di lingkup pendidikan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada pengujian pengaruh *coaching* terhadap kinerja atau

kompetensi, dan belum banyak yang menghasilkan produk aplikatif berupa pedoman teknis *coaching* yang kontekstual bagi instansi pemerintah di tingkat kecamatan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyusunan produk pedoman teknis *coaching* berbasis model GROW yang dirancang berdasarkan kondisi nyata dan kebutuhan aparatur di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, sehingga dapat langsung diaplikasikan sebagai acuan pembinaan pegawai, bukan sekadar kajian pengaruh secara kuantitatif.

METODE

Metode ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain data penelitian terapan (*applied research*) yang berorientasi pada penyusunan produk berupa pedoman teknis *coaching*. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam kondisi empiris pembinaan pegawai di lokus penelitian, sedangkan desain terapan memungkinkan penelitian ini menghasilkan solusi aplikatif, bukan sekadar temuan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone, yang dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa instansi ini belum memiliki pedoman *coaching* yang sistematis meskipun kebutuhan pengembangan kompetensi aparatur cukup tinggi. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Februari hingga Juli 2026, yang mencakup tahap pra-penelitian, penyusunan propoosal, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan validasi data.

Data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci, yaitu Sekretaris Camat, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pelayanan Umum, serta staf pelayanan. Observasi dilakukan terhadap aktivitas harian. Telaah dokumen digunakan untuk memperoleh data pendukung terkait dengan masalah yang sedang diteliti, melalui metode ini peneliti mempelajari secara detail dari dokumen-dokumen sehingga dapat menghasilkan data. Data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi seperti struktur organisasi dan tata kerja (SOTK), rekapitulasi kehadiran pegawai, peraturan perundang-undangan, serta literatur ilmiah terkait *coaching* dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi, dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai kondisi praktik *coaching*, permasalahan kinerja dan pelayanan, kebutuhan pengembangan kompetensi, serta apa saja wajib ada dalam pedoman *coaching* sebagai metode pembinaan pegawai.

Qomaruddin dan Sa'diyah (2024) menjelaskan jika analisis data dalam penelitian kualitatif

umumnya menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 1994. Model ini menekankan bahwa analisis data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu reduksi data yang merupakan data hasil wawancara dan observasi yang diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan penelitian, penyajian data yaitu mengorganisasikan informasi agar mudah dipahami, dianalisis, dan dapat memperoleh kesimpulan, dan pengambilan keputusan yang bertujuan untuk menentukan keputusan yang akan diambil.

Validasi data yang digunakan pada penelitian kualitatif bertujuan untuk menjamin kredibilitas dan reliabilitas temuan penelitian. Validasi data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu wawancara dengan narasumber, observasi langsung dilapangan, dan analisis dokumen.

Prosedur penyusunan produk teknis *coaching* dilakukan melalui lima tahapan, yaitu: identifikasi masalah, kebutuhan penyusunan pedoman teknis *coaching*, uji coba pedoman teknis *coaching*, evaluasi dan penyempurnaan, dan sosialisasi pedoman teknis *coaching* kepada aparatur Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone.

HASIL PENELITIAN

Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur merupakan salah satu Kecamatan di wilayah Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan, dengan luas wilayah 48,88 km² yang terdistribusi ke dalam delapan kelurahan, yaitu Kelurahan Palette, Waetuo, Panyula, Toro, Lonrae, Bajoe, Cellu, dan Tibojong, dengan jumlah penduduk sebanyak 47.713 jiwa, data ini diperoleh melalui Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone tahun 2025. Struktur organisasi kecamatan ini terdiri atas Camat, Sekretariat (Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta Subbagian Program dan Keuangan), dan lima Kepala Seksi, yaitu Seksi Pemerintahan dan Kependudukan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Seksi Perekonomian, PAD, dan Kesejahteraan Rakyat, serta Seksi Pelayanan Umum. Kecamatan Tanete Riattang Timur memiliki visi untuk mewujudkan Kecamatan yang terdepan dalam pelayanan dan pemberdayaan, dan misi yaitu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan, meningkatkan fasilitas pelayanan kepada masyarakat, mewujudkan transparansi dalam prosedur pelayanan publik, serta menciptakan perencanaan strategis, melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Camat, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta Kepala Seksi Pelayanan Umum menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tanete

Riattang Timur Kabupaten Bone selama ini belum memiliki pedoman *coaching* yang baku. Pembinaan pegawai yang berjalan bersifat informal, dilakukan melalui percakapan singkat atau wawancara, tindakan pembinaan yang diambil sebatas peneguran secara lisan yang kemudian ditindaklanjuti dengan teguran tertulis apabila permasalahan kinerja pegawai tidak kunjung membaik. Pola pembinaan semacam ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan lebih menyerupai tindakan korektif administratif, bukan proses pendampingan yang bersifat mendukung pengembangan diri pegawai secara berkelanjutan sebagaimana esensi *coaching* yang sesungguhnya.

Saat melakukan wawancara, informan menyatakan bahwa praktik pembinaan berbasis *coaching* secara formal belum pernah diterapkan di instansi tersebut. belum melakukan praktik *coaching*. Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang baru menjabat sekitar tiga bulan menyampaikan bahwa dirinya belum melihat adanya agenda ataupun pelaksanaan *coaching* bagi aparatur di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone sejak awal menjabat, sehingga pembinaan kompetensi melalui *coaching* memang belum diterapkan secara sistematis. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum yang menegaskan bahwa belum pernah mendapatkan praktik *coaching* selama menjabat di instansi tersebut.

Observasi juga memperkuat hasil wawancara tersebut. Aktivitas harian aparatur menunjukkan bahwa komunikasi antasan dan bawahan pada dasarnya berjalan cukup baik, ditandai dengan intensitas koordinasi yang rutin antarpejabat maupun dengan staf pelaksana. hasil telaah dokumen rekapitulasi daftar hadir menunjukkan bahwa kehadiran pegawai Kecamatan Tanete Riattang Timur berada dalam kategori baik dan telah menggunakan sistem presentasi elektronik.

Dari sisi pelayanan publik, hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum mengungkapkan bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Kecamatan tidak dikelola langsung oleh kecamatan, melainkan oleh Badan Kepegawaian di Kabupaten Bone, sehingga Kecamatan tidak memiliki kendali penuh dalam menilai maupun menindaklanjuti hasil kepuasan masyarakat secara mandiri. Meski demikian, terdapat indikasi bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada beberapa triwulan masih tergolong belum optimal. Instansi telah melakukan sejumlah inovasi pelayanan, di antaranya peluncuran aplikasi layanan masyarakat berbasis digital yang memuat berbagai jenis layanan publik. Namun, inovasi tersebut masih menghadapi kendala pada aspek pemeliharaan sistem (*maintenance*) akibat keterbatasan anggaran operasional.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyusun Pedoman Teknis *Coaching* melalui tujuh

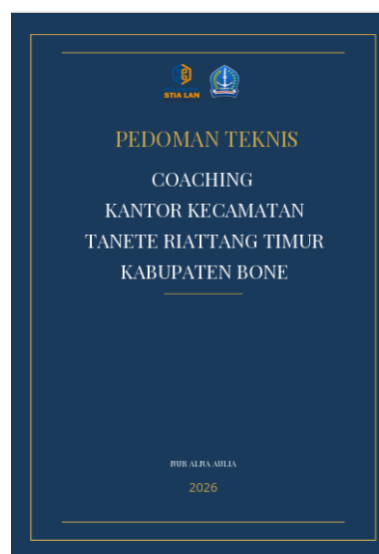
tahapan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Penyusunan Pedoman Teknis Coaching.

No	Tahapan	Keterangan
1	Identifikasi masalah	Mengidentifikasi kondisi pembinaan pegawai yang berjalan selama ini, yang menunjukkan belum adanya pedoman coaching yang baku.
2	Kebutuhan penyusunan pedoman teknis <i>coaching</i>	Melakukan wawancara, observasi aktivitas harian aparatur, dan telaah dokumen.
3	Uji coba pedoman teknis <i>coaching</i>	Pedoman yang telah dibuat di uji cobakan untuk membantu peneliti menemukan kekurangan dalam pedoman sebelum disosialisasikan.
4	Evaluasi penyempurnaan dan	Masukan yang diberikan saat melakukan uji coba disempurnakan agar pedoman tidak hanya bersifat konseptual tetapi juga aplikatif.
5	Sosialisasi pedoman	Pedoman yang telah diujicobakan disosialisasikan kepada pegawai di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur.

Sumber: Data primer diolah, 2026

Produk akhir penelitian ini berupa Pedoman Teknis *Coaching* pada Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur yang tersusun atas latar belakang, tujuan dan manfaat *coaching*, definisi *coaching*, model yang digunakan, persiapan pelaksanaan *coaching*, tahap pelaksanaan *coaching*, serta lampiran dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan *coaching* yang disusun agar proses *coaching* dapat didokumentasikan secara sistematis dari sudut pandang *coach*, *coachee*, maupun organisasi.



Gambar 1. Sampul Pedoman Teknis Coaching.

Sumber: Penulis, 2026

Sebelum ditetapkan, draf pedoman dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan sekretaris camat untuk memperoleh masukan penyempurnaan terkait struktur pedoman dan kesesuaiannya dengan kebutuhan lapangan. Tahap uji coba pedoman bersama *coach* dan *coachee* direncanakan sebagai bagian tindak lanjut penelitian, guna menguji penerapan pedoman secara langsung di lapangan sebelum disosialisasikan secara lebih luas kepada seluruh pegawai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan Pedoman Teknis *Coaching* bagi Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone, yang disusun berdasarkan kondisi nyata bahwa pembinaan pegawai selama ini masih bersifat informal berupa peneguran lisan, dan belum berorientasi pada pengembangan potensi pegawai secara sistematis. Pedoman yang dihasilkan mengadopsi model GROW (*Goal, Reality, Options, Will*) dan dilengkapi delapan instrumen pendukung yang mencakup aspek perencanaan, dokumentasi, evaluasi individu, evaluasi program, kontrak kesepakatan, umpan balik *coachee*, hingga refleksi diri, sehingga proses *coaching* dapat berlangsung secara terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini menjawab kebutuhan organisasi akan acuan formal dalam pembinaan pegawai, sekaligus berkontribusi mengisi kesenjangan literatur yang selama ini lebih banyak berfokus pada pengujian pengaruh *coaching* terhadap kinerja, dibandingkan penyusunan produk pedoman teknis yang aplikatif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar tahap uji coba pedoman dilaksanakan secara menyeluruh dengan melibatkan *coach* dan *coachee* di lapangan, guna mengukur efektivitas penerapan pedoman secara empiris, serta membuka peluang replikasi pedoman serupa pada kecamatan lain dengan karakteristik organisasi yang sebanding.

REFERENSI

1. Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia : Suatu Tinjauan Sistematis Literatur Trends In Public Service Research In Indonesia : a systematic. *Jurnal Administrasi Negara*, 30.
2. Anthony, M. G. (2016). The third 'generation' of workplace coaching: creating a culture of quality conversations. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*.
3. Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). *Aparatur Sipil Negara sebagai Pelayan*

- Publik : Cepat Tanggap , Andal , dan Adaptif terhadap Teknologi Digital Civil Service as Public Servant : Responsive , Reliable , and Adaptive to Digital Technology.* 6(2), 87–98.
4. Ayuningtyas, A. (2022). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Menuju Era Smart ASN. *TheJournalish: Social and Government*, 3, 255–266.
 5. Garavan, T. N. (2020). *Learning and Development Effectiveness in Organisations An Integrated Systems-Informed Model of Effectiveness*. Palgrave Macmillan.
 6. Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(June), 481–486.
 7. Kadir, A., & Maulida, N. (2023). Peran Training Dan Coaching Dalam Pengembangan Kinerja Karyawan Perusahaan Padat Karya. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 94–103.
 8. Mabruroh, & Atikah, C. (2024). Penerapan Coaching Dalam Supervisi Akademik. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 09.
 9. Maysura, N. A. (2025). Peran Sistem Merit dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia : Tantangan dan Solusi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara The Role of Merit System in Bureaucratic Reform in Indonesia : Challenges and Solutions in the Perspective of State Administration. *Jurnal of Adminiscration Law*, 6, 85–105.
 10. Nurdin, M. N. H., Usman, A. N. A. U., Marsuki, N. A., Hartoman, S. A., & Bakti, A. A. H. T. (2023). Peningkatan Kualitas Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Pelatihan Coaching Dan Mentoring. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 02(November).
 11. Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
 12. Saudahwati. (2021). Strategi Inovasi Layanan Baru Melalui Non Klasikal Dengan Pengembangan Layanan Perkonsultansian , Coaching , Mentoring. *Jurnal Andragogi*, 9.
 13. Sukirno, N. I. (2025). Memperkuat Kompetensi ASN Melalui Pendekatan Non Klasikal : Menuju Aparatur Negara Yang Adaptif Dan Berkinerja Tinggi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14, 125–140.
 14. Tarumingkeng, R. C. (2025). *Coaching Sebagai Strategi Transformasi SDM Indonesia*.
 15. Whitmore, J. (2017). *Coaching for Permormance GROWing People, Performance and Purpose*. Nicholas Breley Publishing.
 16. Wulansari, F., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh coaching dan mentoring terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 121–126.