

TRANSFORMASI ORGANISASI MELALUI PROGRAM INOVATIF DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING* BAGI TENAGA PENGAJAR DAN STAF PENDUKUNG *OUR DREAM INDONESIA* BANDUNG

Citra Kusuma Dewi^{1*}, Fitriani Nur Utami², dan Herdiansyah Gustira Pramudia Suryono²

¹ Program Studi S2 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

² Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

*E-mail: citrakusumadewi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pendidikan merupakan salah satu hak mendasar bagi setiap individu. Begitu juga dengan anak berkebutuhan khusus (ABK) yaitu mereka yang memiliki keterbatasan seperti fisik, psikis atau intelektual. *Our Dream Indonesia* (ODI) didirikan pada tahun 2003 sebagai lembaga pendidikan yang berpusat pada Pusat Terapi Tumbuh Kembang Anak dan Remaja Berkebutuhan Khusus. Konsep ODI dalam proses pembelajarannya adalah *Functional*, *Integrated*, dan *Teamwork*. Sebagai satu-satunya lembaga pendidikan yang menyediakan layanan serta pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus dengan kategori kebutuhan khusus dan usia anak didik yang sangat variatif, ODI dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik sekaligus mengembangkan organisasinya. Namun demikian, dengan keterbatasan sumber daya (manusia dan dana) dan jumlah anak didik yang terus bertambah serta kebutuhan yang variatif membuat ODI harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang ada. Hal ini mengakibatkan tumpang tindihnya pekerjaan dan tidak adanya waktu dan pemikiran khusus untuk pengembangan ODI sebagai organisasi di masa depan. Solusi bagi ODI salah satunya adalah berupa pelatihan dengan pendekatan *design thinking* dengan judul “Transformasi Organisasi Melalui Program Inovatif dengan Pendekatan *Design Thinking* bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung *Our Dream Indonesia* Bandung”. Pelatihan ini menggunakan pendekatan *design thinking* yaitu metodologi yang mengilhami seluruh rangkaian kegiatan inovasi dengan etos desain yang berpusat pada manusia. Pendekatan *design thinking* yang digunakan dalam kegiatan *workshop* kali ini mengacu pada model *double diamond* dari *Design Council*. Tahapan pelatihan dengan pendekatan *design thinking* ini meliputi tahapan *Discover*, *Define*, *Ideate* dan *Prototype*. Kegiatan dilakukan pada bulan Juni 2024 dengan melibatkan para tenaga pengajar dan staf pendukung ODI.

Kata Kunci: Anak Berkebutuhan Khusus, *Design Thinking*, Program Inovatif.

1) Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu hak mendasar bagi setiap individu. Begitu juga dengan anak berkebutuhan khusus (ABK) yaitu mereka yang memiliki keterbatasan seperti fisik, psikis atau intelektual. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 5 Ayat 2 dimana setiap warga negara yang memiliki keterbatasan fisik, emosional, mental, intelektual dan/atau sosial berhak mendapatkan pendidikan khusus. Pemerintah Indonesia telah memfasilitasi berbagai layanan pendidikan bagi ABK salah satunya dengan menyediakan sekolah khusus (SKh), sekolah luar biasa (SLB) dan pendidikan inklusif (PI). Berbeda dengan SKh atau SLB, pendidikan inklusif memberikan kesempatan bagi siswa berkebutuhan khusus untuk belajar bersama dengan siswa pada umumnya. Sehingga, mereka mendapatkan hak, keadilan, dan perluasan ke akses pendidikan yang sama (Rahman, et al., 2023). Selain SKh, SLB dan PI, pemerintah juga memberikan peluang juga bagi lembaga

pendidikan bagi ABK untuk memberi layanan serta pembelajaran dari anak berkebutuhan khusus.

Our Dream Indonesia (ODI) didirikan pada tahun 2003 sebagai lembaga pendidikan yang berpusat pada Pusat Terapi Tumbuh Kembang Anak dan Remaja Berkebutuhan Khusus memberikan layanan serta pembelajaran yang dibagi secara garis besar kedalam 3 kategori, yaitu *boarding* (menginap di ODI), *full day* (aktivitas seharian), dan *half day* (hanya tambahan aktivitas tertentu). Pelayanan yang diberikan oleh ODI diantaranya adalah: terapi perilaku, terapi wicara, terapi fisioterapi, konsultasi psikologi, terapi okupansi sensori integrasi, kelas kognisi, dan kelas vokasional. Adapun kategori anak berkebutuhan khusus yang belajar di ODI diantaranya *Autistic Spectrum Disorder (ASD)*, *Attention Deficit Hyperactive Disorder (ADHD)*, *Pervasive Developmental Disorder – Not Otherwise Specified (PDD-NOS)*, *Retardasi Mental*, *Down Syndrome*, *Cerebral Palsy*, Kesulitan Belajar, Gangguan Bahasa Ekspresif, dan yang lainnya.

Sebagai satu-satunya lembaga pendidikan di Bandung yang menyediakan layanan serta pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus dengan kategori kebutuhan khusus dan usia anak didik yang sangat variatif, ODI dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik sekaligus mengembangkan organisasinya. Namun demikian, dengan keterbatasan sumber daya (manusia dan dana) dan jumlah anak didik yang terus bertambah serta kebutuhan yang variatif membuat ODI harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang ada. Hal ini mengakibatkan tumpang tindihnya pekerjaan dan tidak adanya waktu dan pemikiran khusus untuk pengembangan ODI sebagai organisasi di masa depan.

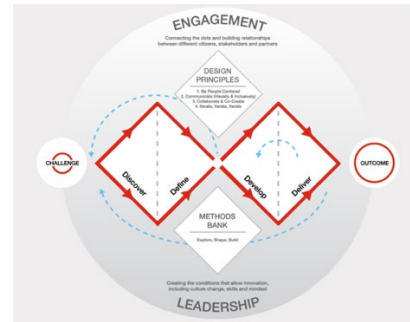
Berdasarkan permasalahan masyarakat sasar yang telah teridentifikasi, solusi kepada seluruh peserta pelatihan dalam hal ini adalah para tenaga pengajar dan staf pendukung di ODI adalah berupa pelatihan dengan pendekatan *design thinking* dengan judul “Transformasi Organisasi Melalui Program Inovatif dengan Pendekatan *Design Thinking* bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung *Our Dream Indonesia* Bandung”.

2) Metodologi

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (abdimas) ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada peserta (tenaga pengajar dan staff pendukung) agar dapat memahami dan melayani seluruh kebutuhan anak berkebutuhan khusus (ABK) yang ada di ODI. Dalam pelatihan ini digunakan pendekatan *design thinking* yaitu Metodologi yang mengilhami seluruh rangkaian kegiatan inovasi dengan etos desain yang berpusat pada manusia (Brown, 2008). *Design Thinking* dipahami juga sebagai cara berpikir yang mengarah pada transformasi, evolusi, dan inovasi, ke bentuk kehidupan baru dan cara baru dalam mengelola bisnis (Tschimmel, 2012).

Pendekatan *design thinking* yang digunakan dalam kegiatan workshop kali ini mengacu pada model *double diamond* dari *Design Council* (<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>). Model *double diamond* tersebut mewakili proses mengeksplorasi isu secara lebih luas atau mendalam (pemikiran divergen) dan kemudian mengambil tindakan yang terfokus (pemikiran konvergen) (Gambar 1).

Divergent adalah proses berpikir yang diawali dengan membuka seluas-luasnya wawasan baru, sudut pandang, opsi dan beragam insight yang berbeda dari pemahaman atau pengalaman orang lain. Sedangkan *Convergent* adalah proses mengerucutkan ragam gagasan dengan memilih/meramu ide-ide yang ditemukan dengan cara memprioritaskan, memilih, memperbaiki, mengidentifikasi dan mengkonsolidasinya.



Gambar 1. Konsep *Design Thinking Double Diamond* (sumber: *Design Council*)

Proses *double diamond* dibagi menjadi 4 tahapan yaitu:

1. *Discover* (Temukan).

Fase pertama membantu orang memahami, bukan sekadar berasumsi. Hal ini melibatkan proses berbicara dan menghabiskan waktu dengan orang-orang yang terpengaruh oleh isu tersebut.

2. *Define* (Tetapkan).

Wawasan yang dikumpulkan dari fase penemuan dapat membantu untuk menetapkan tantangan dengan cara yang berbeda.

3. *Develop* (Kembangkan).

Pada fase ini dilakukan proses mendorong orang untuk memberikan jawaban yang berbeda terhadap masalah yang ditetapkan dengan jelas, mencari inspirasi dari tempat lain dan merancang bersama dengan berbagai orang yang berbeda.

4. *Deliver* (Hadirkan).

Fase *delivery* melibatkan pengujian berbagai solusi dalam skala kecil, menolak solusi yang tidak akan berhasil dan meningkatkan solusi yang akan berhasil.

3) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan pada Sabtu, 10 Juni 2024 dengan melibatkan sebanyak 22 orang tenaga pengajar dan staf pendukung di ODI yang dibagi kedalam 4 kelompok serta 5 orang mahasiswa sebagai fasilitator pada masing-masing kelompok. Pada tahapan pelatihan *design thinking* ini dilakukan 4 tahapan, dimana setiap tahapannya dibantu tools yang mempermudah peserta dalam memahami dan juga mendapatkan pengalaman karena langsung dipraktikan.

1) Tahapan *Discover*

2) Tahapan *Define*

3) Tahapan *Ideate*

4) Tahapan *Prototype*

Pada sesi awal disampaikan paparan oleh Herdiansyah Gustira Pramudia Suryono, ST., ME sebagai trainer yang memaparkan konsep dasar, bentuk implementasi dan manfaat dari *design thinking* dalam pengembangan organisasi (Gambar 2). *Design Thinking* disebut sebagai salah satu metode yang sangat efektif untuk mendorong

inovasi dan kreativitas. Diharapkan setelah mengikuti kegiatan, tenaga pengajar dan staf pendukung ODI Bandung dapat menghasilkan program, layanan yang lebih efektif serta dapat meningkatkan kapabilitas pengajar dalam menghadapi anak-anak berkebutuhan khusus.



Gambar 2. Tahapan Pemaparan oleh Trainer dari Telkom University

Pada tahapan pertama yaitu tahapan *discover* dilakukan sesi wawancara untuk proses *Emphatize*, setiap kelompok mulai didampingi oleh mahasiswa yang bertugas sebagai fasilitator (Gambar 3). Mahasiswa yang ditugaskan adalah mahasiswa yang telah lulus dengan nilai sangat memuaskan dari mata kuliah *Design Thinking* pada Program Studi S1 Administrasi Bisnis. Dalam tahapan ini ditunjuk 4 orang narasumber yang berasal dari: Yayasan, Terapis, Administrasi/operasional dan tenaga psikologi. Dalam tahap ini *tools* yang digunakan adalah *Persona canvas* yang membantu untuk menggambarkan profil dari narasumber (user) dan pelanggannya. Disamping itu *tools* ini membantu peserta dalam memetakan user, kondisi, permasalahan serta harapan.

Kemudian pada tahapan kedua (Gambar 4) berupa tahapan *Define* yang bertujuan untuk mendefinisikan masalah yang dihadapi oleh narasumber. Berdasarkan hasil empati dan pemetaan user, dalam tahap ini dibuat rumusan masalahnya menggunakan *jobs to be done*. *Jobs to be done* adalah sebuah teori dalam inovasi dan pengembangan produk yang berfokus pada memahami kebutuhan dan motivasi pelanggan (Christensen et al., 2016).

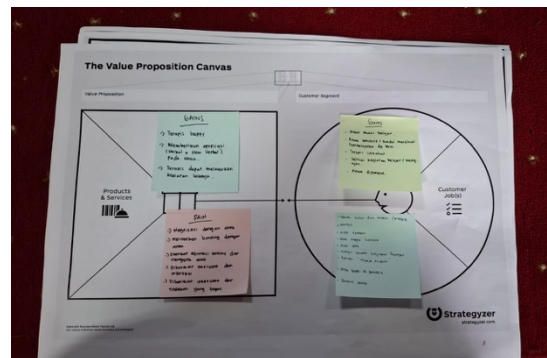


Gambar 3. Tahapan *Discover* berupa Wawancara Narasumber di Setiap kelompok.



Gambar 4. Tahapan *Define* untuk mendefinisikan masalah

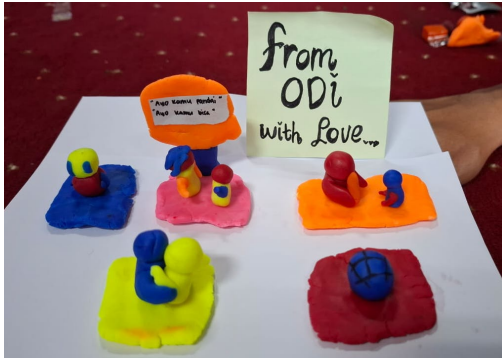
Tahap ketiga adalah tahap *ideate* dimana pada tahap ini dilakukan proses *brainstorming* untuk mencari alternatif solusi (Gambar 5). Pada tahap ini digunakan juga *tools Value Proposition Canvas*. *Value Proposition Canvas* digunakan sebagai *tools* yang membantu peserta dalam mengidentifikasi kondisi serta harapan user berdasarkan masalah yang di tahapan *define*.



Gambar 5. Tahap *Ideate* menggunakan *Value Proposition Canvas*

Tahap keempat adalah tahap pembuatan *prototype* (Gambar 6), dimana pada tahapan ini dilakukan proses percobaan merealisasikan alternatif solusi yang telah dibuat pada tahapan *ideate* dan proses produk *prototype* yang dibuat sehingga mendapatkan masukan untuk diiterasi sehingga *prototype* yang dibuat dapat lebih disempurnakan kembali. Tahapan ini ditutup dengan presentasi solusi masalah dari masing-masing kelompok (Gambar 7) yang tujuannya yaitu menghasilkan berbagai program yang lebih

baik dengan menggunakan pendekatan inovatif serta sesuai dengan kebutuhan anak didik.



Gambar 6. Sesi Pembuatan *Prototype* dari Kelompok Terapis



Gambar 7. Sesi Presentasi Solusi Masalah

Sesi terakhir adalah penutupan rangkaian kegiatan dengan proses menyimpulkan hasil kegiatan. Para peserta merasakan manfaat dengan adanya pelatihan melalui pendekatan *design thinking* ini, karena membuka wawasan baru dalam menghadapi tantangan sehari-hari dalam berinteraksi dengan anak berkebutuhan khusus. Sehingga para peserta merasa lebih siap dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif, dalam melayani serta mendukung kebutuhan anak-anak berkebutuhan khusus. Pada sesi ini juga dilakukan foto bersama antara *trainer* (dosen-dosen), fasilitator (mahasiswa) dan para peserta pelatihan (Gambar 8).



Gambar 8. Sesi Penutupan dan Foto Bersama

4) Kesimpulan

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari program studi Administrasi Bisnis ini secara umum adalah untuk memberikan pengetahuan transformasi organisasi kepada

peserta (tenaga pengajar dan staff pendukung) agar dapat memahami dan melayani seluruh kebutuhan anak berkebutuhan khusus (ABK) yang ada di ODI secara inovatif melalui pendekatan *design thinking*. Tahapan pelatihan dilakukan dengan pendekatan *design thinking* yang meliputi tahapan *Discover, Define, Ideate* dan *Prototype*.

Kegiatan ini berlangsung selama sehari penuh pada Sabtu, 10 Juni 2024 agar dapat menyesuaikan dengan jadwal para peserta yang hanya luang di *weekend*. Kemudian sebagai dokumentasi, akan dibuatkan video kegiatan yang akan di upload di salah satu media online milik Our Dream Indonesia (<https://ourdreamindonesia.sch.id/> dan <https://www.instagram.com/ourdreamindonesia/>). Kemudian beritanya akan dipublikasikan di salah satu media massa online.

Aspek terpenting dalam program pengabdian kepada masyarakat adalah potensi keberlanjutan program tersebut. Keberlanjutan dari program pelatihan ini berikutnya adalah adanya kebutuhan dari tenaga pengajar dan staf pendukung ODI Bandung terkait pelatihan komunikasi secara intensif dalam pelayanan terutama kepada orang tua siswa sebagai bagian peningkatan kualitas layanan (*Service Quality*). Kegiatan ini nantinya akan melibatkan seluruh tenaga pengajar dan staf pendukung ODI Bandung, dosen-dosen serta mahasiswa sebagai fasilitator dari Telkom University.

5) Referensi

- Azhari, I. (2023). Penerapan *Design Thinking* dalam Pendidikan dan Tantangannya.
- Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 86, 84-92. https://www.researchgate.net/publication/5248069_Design_Thinking
- Christensen, Clayton M., Taddy Hall, Karen Dillon, and David S. Duncan. "Know Your Customers' Jobs to Be Done." *Harvard Business Review* 94, no. 9 (September 2016): 54–62.
- Gusetyoningsih, R dan Astutiningsih, S.E. (2021). Desain Program Pelatihan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. Zahir Publishing, Yogyakarta. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/> <https://ourdreamindonesia.sch.id/> <https://www.instagram.com/ourdreamindonesia/>
- Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective toolkit for innovation. Proceedings of the XXIII ISPIIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience, Barcelona, June 17-20
- Michael Lewrick, Patrick Link, Larry Leifer. (2020). *The design thinking toolbox: a guide to mastering the most popular and valuable innovation methods*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Rahman, et al., (2023). Prinsip, Implementasi dan Kompetensi Guru dalam Pendidikan Inklusi. AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal.
- Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistematisa Pendidikan.