

Pelatihan Peningkatan Kemampuan Bekerjasama, Berkomunikasi, dan Memberi Pelayanan Prima dalam Bekerja bagi Tenaga Kependidikan Universitas Ivet Semarang

Tiara Nove Ria*¹, Lenny Kurniati²

¹Manajemen, Universitas Pandanaran, Indonesia

²Pendidikan Matematika Fakultas Saintek, Universitas Ivet, Indonesia

*e-mail: tiaranoveria@unpand.ac.id¹, lennykurniati@gmail.com²

Abstrak

Tenaga kependidikan merupakan salah satu yang memegang peranan penting bagi berjalannya kegiatan terutama dalam administrasi dan akademik. Dalam melaksanakan tugasnya, tenaga kependidikan dituntut untuk dapat bekerja secara profesional. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, tim pengabdian kemudian melaksanakan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para tenaga kependidikan di dalam hal bekerjasama, berkomunikasi dalam tim, dan memberikan pelayanan yang prima kepada civitas akademika di lingkungan Universitas Ivet. Peserta pelatihan adalah tenaga kependidikan bagian Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) yang berjumlah 20 orang. Metode pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga bagian: pre-test, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi. Hasil dari pelatihan dapat membantu para tenaga kependidikan menjadi lebih profesional dan meningkat kuantitas dan kualitas kerjanya. Selain itu, dapat mengurangi keluhan-keluhan yang dirasakan para civitas akademika lainnya dalam kegiatan pelayanan administrasi dan akademik.

Kata kunci: Bekerjasama, Berkomunikasi, Pelayanan Prima, Tenaga Kependidikan

Abstract

Educational staff is one who plays an important role for the running of activities, especially in administration and academics. In carrying out their duties, educational staffs are required to be able to work professionally. Based on the findings in the field, the service team then carried out training aimed at improving the ability of education staff in terms of collaborating, communicating in teams, and providing excellent service to the academic community at Ivet University. The training participants are education staff from the Bureau of Academic and Student Administration (BAAK) and the Bureau of General Administration and Personnel (BAUK) totaling 20 people. The method of implementing the activities is divided into three parts: pre-test, training implementation and evaluation. The results of the training help education staffs become more professional and increase the quantity and quality of their work. In addition, it can reduce the complaints felt by other academics in administrative and academic service activities.

Keywords: Cooperate, Communicate, Education Staff, Excellent Service

1. PENDAHULUAN

Tenaga kependidikan adalah salah satu aspek dalam sistem pendidikan. Tenaga kependidikan memiliki peranan penting dalam mengelola sistem pendidikan pada suatu perguruan tinggi. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 menjelaskan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan dan diangkat untuk menunjang kegiatan pada perguruan tinggi. Tenaga kependidikan dituntut kesiapan dan kemampuannya untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan dapat menyelesaikan tiap permasalahan yang dihadapi. Menurut (Nurzhiah, 2016) tenaga kependidikan memiliki posisi yang penting dalam keberhasilan kegiatan administrasi pendidikan, dimana posisinya sangat strategis dalam mengelola pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Pengelolaan kegiatan dan pelayanan administrasi perguruan tinggi diperlukan upaya penyesuaian dengan keadaan lingkungannya sehingga kinerjanya dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

Mangkunegara dalam (Fei Lie & Siagian, 2018) menyampaikan bahwa kinerja adalah pencapaian seorang pegawai yang dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas hasil pekerjaannya

yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Menurut (Anwar, 2017), ada tiga indikator dalam menilai kinerja tenaga kependidikan, yaitu tanggung jawab, kualitas, kuantitas, dan disiplin. Oleh karena itu, sebagai tenaga pendidik harus mampu untuk menjaga kuantitas dan kualitas pekerjaannya.

Pengaturan administrasi akademik dan pelayanan kepada mahasiswa dan pengajar di Universitas Ivet dilaksanakan secara teknis oleh beberapa bagian yaitu Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, dan Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian. Tenaga kependidikan inilah yang menjadi jantung bagi perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen.

Pada beberapa perguruan tinggi, berbagai skema pelatihan diberikan kepada para tenaga kependidikan sebagai sarana untuk mencapai peningkatan kinerja. Hal ini juga dilakukan oleh Universitas Ivet dalam rangka meningkatkan kuantitas dan kualitas para tenaga kependidikannya sehingga pelayanan pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi dapat berjalan dengan lancar dan semua civitas akademika mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Pada tahap kegiatan pre-test yang dilakukan oleh tim pengabdian, para tenaga kependidikan memiliki tiga kendala yang paling sering dialami ketika bekerja. Pertama, mereka seringkali menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai perintah atasan. Seringkali pekerjaan tidak dapat selesai tepat waktu. Permasalahan kedua adalah kurangnya kesepahaman antara pimpinan dengan bawahan yang akhirnya beberapa pekerjaan harus diulang supaya sesuai dengan apa yang diperintahkan. Permasalahan yang terakhir adalah seringkali menerima kritik dari mahasiswa dan dosen mengenai cara pelayanan yang kurang maksimal para tenaga kependidikan kepada dosen dan mahasiswa.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, tim pengabdian kemudian melaksanakan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para tenaga kependidikan di dalam hal bekerjasama, berkomunikasi dalam tim, dan memberikan pelayanan yang prima kepada civitas akademika di lingkungan Universitas Ivet.

2. METODE

Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan pada bulan November 2021. Kegiatan dilaksanakan di ruang pelatihan Gedung D Universitas Ivet Semarang. Peserta pelatihan adalah tenaga kependidikan bagian Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) yang berjumlah 20 orang. Metode pelaksanaan kegiatan ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Analisis kebutuhan peserta kegiatan dengan melakukan pretest. Pretest diberikan untuk memilih materi apa yang sesuai dengan permasalahan yang banyak ditemui oleh para tenaga kependidikan selama bekerja pada bagian masing-masing. Peserta diberi kuesioner untuk dijawab setiap pertanyaan yang diberikan di dalam lembar kuesioner, kemudian diperiksa oleh tim pengabdian yang hasilnya sebagai dasar menetapkan materi yang akan disampaikan di sesi pelatihan.
- b. Pelaksanaan pelatihan. Setelah mendapatkan hasil dari pretest, tim pengabdian yang terdiri dari tiga fasilitator memberikan pelatihan dengan tiga topik yaitu tentang: a) bekerja sama dalam tim, b) berkomunikasi dalam memberi dan menerima instruksi, dan c) memberi pelayanan prima kepada civitas akademika.
- c. Evaluasi. Pada tahap ini, masing-masing peserta diminta untuk menyampaikan pendapat mengenai pelatihan yang telah dilaksanakan. Apa saja pelajaran yang dapat diambil dan apa yang akan diaplikasikan langsung di dalam pekerjaan para peserta nantinya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan dilaksanakan satu hari pada hari Jumat tanggal 19 November 2021. Jumlah peserta yang mengikuti adalah 20 orang yang terdiri dari 11 wanita dan 9 laki-laki. Peserta adalah tenaga kependidikan Universitas Ivet bagian BAAK dan BAUK. Pelatihan dibagi dalam tiga

sesi, yang masing-masing sesi didampingi oleh 1 fasilitator. Metode pelatihan adalah active learning.

Metode pelatihan yang mengajak peserta tidak hanya mendengarkan materi melalui ceramah namun melalui praktek simulasi yang membuat para peserta dapat memahami teori yang dipelajari melalui kegiatan-kegiatan. Menurut Hosnan dalam (Rinaldi et al., 2020) penggunaan pembelajaran active learning bertujuan agar peserta didik mampu melakukan kegiatan belajar sekaligus memahami apa yang dilakukan. Metode pembelajaran ini sangat cocok digunakan dalam pelatihan yang pesertanya adalah pembelajar dewasa karena apa yang dipelajari berdasar peristiwa yang terjadi di lingkungan sekitar sehingga dapat dipahami dan diaplikasikan dengan mudah oleh peserta.

3.1. Pelatihan Sesi Pertama

Sesi pertama diisi dengan materi bekerja sama dalam sebuah tim. Fasilitator adalah Tiara Nove Ria, M.Pd. dosen Universitas Pandanaran. Peserta diawal sesi diminta untuk dibagi dalam dua kelompok, masing-masing 10 orang. Dalam memahami bagaimana cara bekerja sama yang baik dalam sebuah tim, sesi ini menggunakan media pipa ringan. Tujuan aktivitasnya adalah tim diminta untuk menurunkan pipa tersebut ke lantai.

Dalam kegiatan ini, peserta diminta untuk mencari cara bagaimana pipa ringan tersebut dapat diturunkan hingga ke lantai tanpa menjepit atau memegang. Dari aktivitas ini, peserta dapat memantik kreativitas mereka dalam menyelesaikan tugas. Biasanya peserta akan berfikir bahwa tugas ini sangatlah mudah namun ternyata sulit untuk menurunkan hingga ke lantai. Dalam kehidupan pekerjaan, pipa ringan ini mewakili tugas atau permasalahan yang ditemui yang harus diselesaikan dan ditemukan solusinya secara bersama-sama sehingga dapat mencapai tujuan.

(Setiyanti, 2012) menyatakan bahwa kerjasama dalam suatu organisasi merupakan keunggulan tersendiri dalam suatu organisasi. Kerjasama dalam tim sangat diperlukan sehingga tujuan suatu organisasi dapat dicapai sesuai arah tujuan bersama. Hal ini didukung oleh pendapat salah satu peserta, Ilyas (29) bahwa "Setelah mengikuti kegiatan sesi satu ini, saya mendapat satu kesimpulan bahwa jika antara pimpinan dan staff dapat bekerjasama dengan baik, maka apa yang menjadi tujuan akan mudah dicapai."



Gambar 1. Penyampaian materi sesi kesatu

3.2. Pelatihan Sesi Kedua

Sesi kedua diisi dengan materi tentang bagaimana cara berkomunikasi. Ada dua hal yang difokuskan dalam hal komunikasi, yaitu komunikasi dalam memberi dan menerima instruksi. Sesi ini disampaikan oleh Lenny Kurniati, M.Pd. dosen Universitas Iveta yang juga seorang fasilitator pelatihan soft skill.

Materi sesi kedua ini bertujuan melatih bagaimana cara berkomunikasi yang baik dalam tim, peserta diharapkan mengetahui pentingnya memberikan instruksi yang jelas dan ringan, mengetahui pentingnya mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi instruksi dan memahami bagaimana komunikasi mempengaruhi apa yang diucapkan dan bagaimana hal itu dapat ditanggapi oleh lawan bicara.

Pembelajaran sesi ini melalui aktivitas menggunakan kertas. Peserta diminta untuk memejamkan mata, kemudian melakukan instruksi yang disampaikan oleh fasilitator. Ketika instruksi selesai dan peserta membuka mata, peserta dapat mengambil pembelajaran dari

aktivitas tersebut. Hubungannya dengan situasi di tempat kerja adalah, bahwa Ketika memberikan dan menerima instruksi untuk melakukan sesuatu harus dengan jelas dan rinci. Baik dari yang memberikan instruksi maupun penerima instruksi. Hal ini untuk menghindari kesalahan pahaman. Di akhir sesi pelatihan, Desi (25) menyampaikan pendapatnya mengenai tema cara berkomunikasi dalam sebuah tim khususnya dalam memberi dan menerima instruksi “Selama ini Ketika saya menerima instruksi, saya tidak banyak bertanya padahal saya belum paham sepenuhnya, jadi hasilnya kadang tidak sesuai yang diinginkan oleh pimpinan. Tapi dari pelatihan ini saya menyadari bahwa bertanya ketika tidak paham sangat penting untuk menghindari konflik di akhir nanti.”



Gambar 2. Penyampaian materi sesi kedua

3.3. Pelatihan Sesi Ketiga

Sesi ketiga diisi dengan materi bagaimana cara memberi pelayanan prima. Fasilitator sesi ini adalah Dra. Banun Sri Haksasi, M.Pd. dosen Universitas Ivvet. Dalam sesi ketiga, fasilitator memberi beberapa aktivitas kepada para peserta dalam kaitannya pemberian pelayanan kepada para pelanggan. Pelanggan di lingkungan perguruan tinggi adalah mahasiswa dan dosen. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan akan mempengaruhi kelancaran kegiatan tri dharma mahasiswa dan dosen. Peserta dalam sesi ini diharapkan dapat memahami bagaimana pentingnya memberikan pelayanan yang optimal. Menurut (Yaqien, 2017), pelayanan yang prima menunjukkan bagaimana pentingnya pelanggan. Ketika memahami pelanggan, akan memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan pencapaian dan peningkatan kegiatan tri dharma perguruan tinggi.

Di awal kegiatan, peserta dibagi menjadi beberapa kelompok. Menggunakan metode active learning, peserta diberi tugas untuk melakukan bermain peran dengan topik yang telah ditentukan oleh fasilitator. Peserta memeragakan peran kemudian tim lain memberi tanggapan atas peran yang telah dilakukan. Dari hasil kegiatan bermain peran, peserta diminta untuk bersama-sama mengambil kesimpulan sehingga dapat diaplikasikan di tempat kerja. Brama (27) salah satu peserta, menyampaikan bahwa “Pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, sangat membantu institusi salah satunya dalam meningkatkan hubungan dengan civitas akademika sehingga pelayanan dan pengelolaan kinerja tri dharma perguruan tinggi berjalan dengan baik.”



Gambar 3. Penyampaian materi ketiga

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas kinerja tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Ivet. Pelatihan diikuti sangat antusias oleh peserta. Di akhir kegiatan, peserta diberi waktu untuk dapat menyampaikan dan menyimpulkan pembelajaran yang didapat dari pelatihan. Para peserta sangat berterima kasih atas kegiatan pelatihan yang telah diberikan dan sangat berharap dapat dilakukan pelatihan-pelatihan selanjutnya secara rutin. Hal ini diperlukan karena kebutuhan peningkatan kuantitas dan kualitas kinerja perlu secara berkesinambungan dilaksanakan agar tetap terjaga. Hasil dari pelatihan dapat membantu para tenaga kependidikan menjadi lebih profesional dan meningkat kuantitas dan kualitas kerjanya. Selain itu, dapat mengurangi keluhan-keluhan yang dirasakan para pelanggan internal maupun eksternal dalam kegiatan pelayanan administrasi dan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2017). Analisis Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Dosen dan Karyawan) Pada STIMI Banjarmasin). *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 1–16. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v1i2.15>
- Fei Lie, T., & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1), 1–6.
- Nurziah. (2016). Kinerja Tenaga Kependidikan pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu. *Jurnal Katalogis*, 4(8), 25–34.
- Rinaldi, R., Mubarak, A., Putra, R. H., & ... (2020). Penggunaan Metode Pembelajaran Active Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Motivasi Model Arcs. *Sosioedukasi ...*, 61–71.
- Setiyanti, S. W. (2012). Membangun Kerja Sama Tim (Kelompok). *Jurnal STIE Semarang*, 4(3), 59–65.
- Yaqien, N. (2017). Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 11–21. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>

Halaman Ini Dikосongkan