

Efektivitas Pelayanan dalam Proses Pembelajaran di Kampus Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak

Samar¹, Samsinar Ramadani²

^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak.

Email: syam.todang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan dalam Proses Pembelajaran di Kampus Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak. Penelitian ini bersifat kualitatif. Informan dalam penelitian yaitu: Rektor IISIP YAPIS Biak, Kepala Biro Kemahasiswaan, Kaprodi Ilmu Administrasi Negara dan Mahasiswa IISIP YAPIS BIAK. Sumber Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara langsung informasi dalam bentuk rekaman, dokumentasi atau foto objek yang berkaitan dengan penelitian serta mencari melalui literature yang ada di perpustakaan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Dalam Proses Pembelajaran Dikampus Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (IISIP YAPIS BIAK) dapat dikategorikan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pembelajaran.

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dan sasaran dapat tercapai, maka semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai (Hadjam, 2001).

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya (Jelita Candra, 2018). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program atau kegiatan

yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan (Erdina & Hariani, 2017). Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut (Fitriani et al., 2020). Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan (Sudrajat, 2018). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat

(Edyanto, 2018). Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan bantuan yang diberikan pendidik agar dapat terjadi proses perolehan ilmu dan pengetahuan, penguasaan kemahiran dan tabiat, serta penganan sikap dan kepercayaan pada peserta didik. Pembelajaran merupakan kegiatan inti dari keseluruhan proses pendidikan di Perguruan Tinggi (Tumoka, 2021). Salah satu indikator mutu pendidikan di Perguruan Tinggi dapat dilihat dari hasil belajar mahasiswa dan kualitas hasil belajar akan dipengaruhi oleh kualitas proses

pembelajaran. Situasi proses belajar mengajar di Perguruan Tinggi pada umumnya para dosen masih menggunakan pola pembelajaran yang berpusat pada lembaga atau dosen, dimana seorang dosen mengajar sejumlah mahasiswa secara klasikal dengan menggunakan bahan ajar yang telah dituangkan dalam silabus atau diterjemahkan oleh dosen secara pribadi dari silabus yang ada (Tumoka, 2021).

Pada akhir tahun 2019 lalu sebuah bencana non alam melanda dunia yang disebut *corona virus disease* atau biasa disebut covid 19, bencana ini mengakibatkan segala bentuk kegiatan yang mengumpulkan banyak orang dibatasi agar dapat meminimalisir penyebaran dari covid 19 salah satu kegiatan yang dibatasi yaitu bidang pendidikan. Berdasarkan Surat Edaran

(SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020, maka segala kegiatan didalam dan diluar ruangan di semua sektor sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Pada tanggal 24 maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. Surat Edaran tersebut menjelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa.

Kegiatan pelayanan akademik perguruan tinggi pada dasarnya merupakan sebuah sistem yang berupa

input, proses dan output, yang merupakan suatu kesatuan utuh dan saling terkait, mempengaruhi, membutuhkan dan menentukan. Di dalam keterkaitan input, proses output pendidikan, aspek efektivitas merupakan salah satu gugus kinerja sistem yang harus mendapatkan pengutamaan di perguruan tinggi. Oleh karena itu mahasiswa akan merasa puas apabila pembelajaran yang merupakan inti dari organisasi yang berjalan dengan efektif.

Tantangan yang di hadapi pendidikan tinggi di masa pandemi covid-19 khususnya IISIP YAPIS BIAK, di hadapi dengan penerapan perkuliahan jarak jauh atau secara virtual dan Juga secara Luring. Hal ini menunjukkan bagaiman pihak kampus untuk menyusun strategi dan pelayanan

pendidikan yang berorientasi pada kemajuan dalam jangka panjang. Di mulai dari kualitas pengajar, kelengkapan sarana-prasarana di setiap unit pendidikan, ketersediaan fasilitas jaringan internet, sampai persoalan bantuan untuk mahasiswa yang kurang mampu. Kehidupan pasca pandemi covid-19 tentu tidak akan sama dengan kehidupan sebelumnya. Berdasarkan latar belakang masalah seperti di kemukakan di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul:

“EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBELAJARAN DIKAMPUS INSTITUT ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM BIAK (IISIP YAPIS BIAK)”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Menurut Nazir dalam Andi Prastowo (2011:186) Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Informan dalam penelitian yaitu: Rektor IISIP YAPIS Biak, Kepala Biro Kemahasiswaan, Kaprodi Ilmu Administrasi Negara dan Mahasiswa IISIP YAPIS BIAK. Sumber Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara langsung informasi dalam bentuk rekaman, dokumentasi atau foto objek yang berkaitan dengan penelitian serta mencari melalui literature yang ada di perpustakaan. Adapun teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dan penelitian dokumen yang dilakukan dengan: wawancara, observasi, serta studi kepustakaan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan interpretatif yang dilakukan sejak pengumpulan data dimulai. Data merupakan konstruksi makna yang diperoleh dari sumber data Kuntjara (2006:99) menganalisis data sama dengan mengkonstruksi dari makna yang diperoleh. Penelitian kualitatif analisis datanya dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data dengan cara mengangsur informasi atau menabung informasi, mengelompokkan dan seterusnya sampai terakhir pada memberikan interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Dalam Proses Pembelajaran Dikampus Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Yayasan Pendidikan Islam Biak (Iisip Yapis Biak)

Tujuan akhir dalam pelayanan dalam proses pembelajaran kepada mahasiswa agar dalam pelaksanaan belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik dan meningkatkan efektivitas dalam pembelajaran. hal ini dapat dicapai melalui metode-metode pembelajaran yang di terapkan oleh pihak kampus dan juga kualitas tenaga pengajar yang di percaya oleh pihak kampus untuk mendidik mahasiswa dan mahasiswi. Adapun indikator yang di gunakan dalam melihat bagaimana proses pelayanan dalam pembelajaran, telah digambarkan dalam kerangka pikir pada bab terdahulu, antara lain : (1)

Kualitas, (2) Waktu, (3) Insentif, dan (4) Kesesuaian.

1. Kualitas Pembelajaran

Kualitas yang dimaksud yaitu kualitas pembelajaran dimana dalam proses pembelajaran ini seberapa jauh informasi yang di uraikan sehingga peserta didik dapat mempelajarinya dengan tingkat kesalahan kecil artinya bahwa materi yang diberikan oleh dosen mudah di pahami oleh mahasiswa sehingga mempermudah mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan

Dari hasil wawancara sdapat dijelaskan bahwa informan penelitian mengatakan bahwa memberikan materi kepada mahasiswa/i dengan metode ceramah, memberikan contoh-contoh kontenporer dan memberikan tugas merupakan cara yang efektif dalam peningkatan kualitas mahasiswa karena

dengan cara ini dapat membantu mahasiswa lebih mudah untuk memahami materi yang disampaikan. Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa/i IISIP YAPIS BIAK dapat dikatakan bahwa secara efektivitas rata-rata berada pada kategori baik/efektif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban informan diatas.

2. Waktu

Prinsip waktu yang dimaksud adalah waktu pembelajaran yaitu seberapa banyak waktu yang diberikan kepada mahasiswa untuk mempelajari materi-materi yang di sampaikan oleh tenaga pengajar atau dosen. Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang waktu pembelajaran yang di berikan kepada mahasiswa/i di kampus IISIP YAPIS BIAK, dapat di

lihat pada hasil wawancara bersama bapak rektor IISIP YAPIS BIAK (Drs. Djamil Hasim, M.Si) sebagai berikut:

“.....waktu yang diberikan kepada mahasiswa untuk mempelajari materi yaitu 45 menit dalam satu materi perkuliahan”.(wawancara juni 2021).

Lebih lanjut informan mengatakan :

“.....Sejauh ini tingkat kedisiplinan dosen baik, mereka mampu bertanggung jawab kepada tugas yang diberikan terkhususnya dalam memberikan pelayanan dan pembelajaran kepada mahasiswa”.(wawancara juni 2021)

Dengan melihat hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pembelajaran dari aspek waktu pembelajaran dapat dikatakan



cukup efektif. Dan dengan hasil wawancara terkait kedisiplinan dosen diatas dapat disimpulkan baik karena dosen melakukan pelayanan dan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga dapat dikatakan efektif

3. Insentif

Insentif yang dimaksud adalah seberapa besar usaha memberikan motivasi kepada peserta didik untuk menyelesaikan tugas belajar dan mempelajari materi yang diberikan, sehingga peserta didik dapat dengan baik mengikuti materi-materi yang diberikan.

Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang insentif atau motivasi yang di berikan kepada

mahasiswa/i di kampus IISIP YAPIS BIAK, dapat di lihat pada hasil wawancara bersama salah satu dosen bapak(Rudiyansyah, S.Sos, M.AP) sebagai berikut :

“.....Terkait memberikan motivasi kepada mahasiswa saya menggunakan metode yang tidak terlepas dari pola pendidikan atau paradigma pendidikan yaitu membangun hubungan antar manusia. Pada intinya saya memberikan motivasi tentang apa yang akan mereka dapatkan setelah kuliah”. (wawancara juni2021)

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa IISIP YAPIS BIAK (Edi Sucianto, FIA) sebelumnya sebagai berikut :

“.....ya saya rasa motivasi-motivasi yang diberikan



kepada mahasiswa sudah cukup baik dan ini memacu kami untuk tidak bermalas-malasan dalam kuliah". (wawancara juni2021).

Dengan melihat hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa insentif atau memberikan motivasi kepada mahasiswa dapat dikatakan cukup baik.

4. Kesesuaian

Kesesuaian tingkat pembelajaran, adalah sejauh mana guru membawa peserta didik siap mempelajari materi yang baru. sehingga peserta didik mudah memahami materi yang nantinya akan diberikan. Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang kesesuaian tingkat pembelajaran

yang di berikan kepada mahasiswa/i di kampus IISIP YAPIS BIAK.

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut diperoleh informasi bahwa kesesuaian tingkat pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa/i IISIP YAPIS BIAK dapat dikatakan baik/efektif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban informan diatas yang mengatakan bahwa dalam pemberian materi di sesuaikan dengan kurikulum pembelajaran.

KESIMPULAN

Efektifitas Pelayanan Dalam Proses Pembelajaran Di kampus Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (IISIP YAPIS BIAK) dapat dikategorikan efektif, karena berdasarkan informasi ataupun tanggapan dari wawancara



yang dimana informan menjelaskan dengan baik atas segala bentuk pelayanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa/i IISIP YAPIS BIAK seperti : Kualitas Pembelajaran, Waktu yang diberikan kepada mahasiswa untuk mempelajari materi, Kedisiplinan dosen, Insentif/ memberikan motivasi kepada mahasiswa/i, Kesesuaian tingkat pembelajaran. Namun seperti kita tahu ditengah masa pandemi saat ini adanya pembatasan-pembatasan aktivitas menuntut kampus untuk menerapkan kuliah daring hal ini menjadi catatan penting bagi kampus untuk tetap melakukan pembelajaran walaupun dalam masa pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Edyanto, K. (2018). Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw). *Sosio E-Kons*, 10(2), 143-149.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3).
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Fitriani, A., Ake, J., & Rachmawaty, R. (2020). Hubungan Persepsi Gaya Kepemimpinan Militer Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Pelamonia Makassar. *Jurnal Kesehatan Karya Husada*, 8(1), 1-12.
<http://jurnal.poltekkeskhjogja.ac.id/index.php/jkkh/article/view/369>
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105-115.
<https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Jelita Candra, L. A. (2018). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK "Pengaruh Disiplin Dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas*

*Pelayanan Aparat Pemerintah
Kelurahan Kalibaru Jakarta Utara ”.*

Sudrajat, R. K. dkk. (2018). Efektivitas
Penyelenggaraan E-Government
Pada Badan Pelayanan Perizinan
Terpadu Kota Malang. *Jurnal
Administrasi Publik (JAP)*, 3(12),
2145–2151.

Tumoka, M. I. R. (2021). Kebijakan Tata
Kelola Layanan di Masa Pandemi
Covid-19 di Universitas
Muhammadiyah Sorong. *Qalamuna,
Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*,
13(1), 1–10.
[https://doi.org/10.37680/qalamun
a.v13i1.688](https://doi.org/10.37680/qalamuna.v13i1.688)