

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Organisasi Belajar

Carol (2005:15) menyatakan bahwa “jika kita mau bertahan hidup secara individual atau sebagai perusahaan, ataupun sebagai bangsa kita harus menciptakan tradisi perusahaan pembelajaran.” Statemen-nya ini mengacu pada usaha mencari contoh-contoh praktek terbaik sehingga organisasi belajar bisa dijiplak dan diperbanyak. Dengan suatu proses kajian literatur, wawancara dan investigasi lain maka Pedler (2003: 115) mendefinisikan organisasi belajar sebagai berikut:

“Sebuah organisasi yang memfasilitasi pembelajaran dari seluruh anggotanya dan secara terus menerus mentransformasi diri.”

Pedler (2003: 115) menekankan sifat dua sisi dari defenisi tersebut. Suatu perusahaan belajar bukan organisasi yang semata-mata mengikuti banyak pelatihan. Perlunya pengembangan keterampilan individu tertanam dalam konsep, setara dan merupakan bagian dari kebutuhan akan pembelajaran organisasi.

Menurut Carol (2005: 17) suatu organisasi pembelajaran adalah organisasi yang:

1. Mempunyai suasana di mana anggota-anggotanya secara individu terdorong untuk belajar dan mengembangkan potensi penuh mereka;

2. Memperluas budaya belajar ini sampai pada pelanggan, pemasok dan *stakeholder* lain yang signifikan;
3. Menjadikan strategi pengembangan sumber daya manusia sebagai pusat kebijakan bisnis;
4. Berada dalam proses transformasi organisasi secara terus menerus;

Tujuan proses transformasi ini, sebagai aktivitas sentral, adalah agar perusahaan atau organisasi mampu mencari secara luas ide-ide baru, masalah-masalah baru dan peluang-peluang baru untuk pembelajaran, dan mampu memanfaatkan keunggulan kompetitif dalam dunia yang semakin kompetitif.

Senge (2004: 101) mengatakan sebuah organisasi pembelajaran adalah organisasi “yang terus menerus memperbesar kemampuannya untuk menciptakan masa depannya” dan berpendapat mereka dibedakan oleh lima disiplin, yaitu: penguasaan pribadi, model mental, visi bersama, pembelajaran tim, dan pemikiran sistem. Wawasan yang dimiliki bersama oleh para anggota organisasi maupun kegiatan organisasi yang berulang-ulang, misalnya rutinitas dan perbaikan tindakan. Ada proses yang sah dan tanpa henti untuk memunculkan ke permukaan dan mengujipraktek-praktek organisasi serta penjelasan yang menyertainya.

### **2.1.1 Karakteristik Organisasi Pembelajar**

Carol (2005:18) memberikan sebuah panduan mengenai konsep organisasi belajar, yaitu:

“Suatu ide atau metaphor yang dapat bertindak sebagai bintang penunjuk. Ia bisa membantu orang berpikir dan bertindak bersama menurut apa maksud gagasan semacam ini bagi mereka sekarang dan di masa yang akan datang.

Seperti halnya semua visi, ia bisa membantu menciptakan kondisi dimana sebagian ciri-ciri organisasi pembelajar dapat dihasilkan”.

Kondisi-kondisi tersebut adalah:

1. Strategi pembelajaran;
2. Pembuatan kebijakan partisipatif
3. Pemberian informasi (yaitu teknologi informasi digunakan untuk menginformasikan dan memberdayakan orang untuk mengajukan pertanyaan dan mengambil keputusan berdasarkan data-data yang tersedia);
4. Akunting formatif (yaitu sistem pengendalian disusun untuk membantu belajar dari keputusan);
5. Pertukaran internal;
6. Kelenturan penghargaan;
7. Struktur-struktur yang memberikan kemampuan;
8. Pekerja lini depan sebagai penyaring lingkungan;
9. Pembelajaran antarperusahaan;
10. Suasana belajar;
11. Pengembangan diri bagi semua orang.

Meskipun melakukan semua hal di atas, tidak otomatis suatu organisasi menjadi organisasi belajar. Perlu dipastikan bahwa tindakan-tindakan tidak dilakukan hanya berdasarkan kebutuhan. Tindakan-tindakan tersebut harus ditanamkan, sehingga menjadi cara kerja sehari-hari yang rutin dan normal. Strategi pembelajaran bukan sekedar strategi pengembangan sumber daya manusia. Dalam organisasi pembelajar, pembelajaran menjadi inti dari semua bagian operasi, cara

berperilaku dan sistem. Mampu melakukan transformasi dan berubah secara radikal adalah sama dengan perbaikan yang berkelanjutan.

Carol (2005:45) mengemukakan karakteristik organisasi belajar sebagai berikut:

1. Dalam hubungan dengan lingkungan maka organisasi bersifat lebih dominan dalam menjalin hubungan;
2. Manusia hendaknya berperilaku proaktif;
3. Manusia pada dasarnya adalah makhluk yang baik;
4. Manusia pada dasarnya dapat diubah;
5. Dalam hubungan antar manusia, individualisme dan kolektivisme sama-sama penting;
6. Dalam hubungan atasan-bawahan kesejawatan atau partisipatif dan otoritatif atau paternalistik sama-sama pentingnya;
7. Jaringan informasi dan komunikasi berkesinambungan secara lengkap;
8. Orientasi hubungan dan orientasi tugas sama-sama pentingnya;
9. Perlunya berpikir secara sistematis.

Carol (2005:47) mengatakan bahwa organisasi belajar memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Berorientasi pada masa depan dan hal-hal yang sifatnya eksternal atau di luar dari diri organisasi;
2. Arus dan pertukaran informasi yang jelas dan bebas;
3. Adanya komitmen untuk belajar dan usaha individu untuk mengembangkan diri;
4. Memberdayakan dan meningkatkan individu-individu di dalam organisasi;

5. Mengembangkan iklim keterbukaan dan rasa saling percaya;
6. Belajar dari pengalaman;

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari organisasi belajar adalah keyakinan bahwa individu adalah proaktif untuk meningkatkan keinginan diri, berusaha maju dan terus belajar dengan menciptakan iklim organisasi yang terbuka dan arus informasi yang jelas. Kondisi ini nantinya akan menghasilkan proses yang terus berkesinambungan dengan tetap mengacu pada kondisi internal organisasi yang pada akhirnya mengacu pada kondisi dan tuntutan eksternal di luar organisasi. Dalam kaitannya dengan laboratorium bahasa, organisasi belajar dapat menjadi acuan atau panduan dalam hal mengelola atau mengatur belajar dan pembelajaran baik di ruangan laboratorium bahasa maupun di ruangan kelas sehingga dapat terciptanya kegiatan yang lebih terarah.

### **2.1.2 Dimensi Organisasi Pembelajar**

Beberapa dimensi perlu ada untuk menjadikan organisasi dapat terus bertahan.

Senge (2004:105) Organisasi seperti ini dinamakan organisasi belajar, karena dimensi-dimensi ini akan memungkinkan organisasi untuk belajar, berkembang, dan berinovasi. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. *Model mental*
2. *System thinking*
3. *Shared Vision*
4. *Personal Mastery dan*
5. *Team Learning.*

Kelima dimensi organisasi belajar ini harus hadir bersama-sama dalam sebuah organisasi untuk mempercepat proses pembelajaran organisasi dan meningkatkan

kemampuannya untuk beradaptasi pada perubahan dan mengantisipasi perubahan dimasa depan.

### ***1. Mental Model***

Respon manusia terhadap situasi yang terjadi di lingkungannya sangat dipengaruhi oleh asumsi dan kebiasaan yang selama ini berlaku. Di dalam organisasi, berlaku pula kesimpulan yang diambil mengenai '*how things work*' di dalam organisasi. Hal ini disebut dengan mental model, yang dapat terjadi tidak hanya pada level individual tetapi juga kelompok dan organisasi. Mental model memungkinkan manusia bekerja dengan lebih cepat. Namun, dalam organisasi yang terus berubah, mental model ini kadang-kadang tidak berfungsi dengan baik dan menghambat adaptasi yang dibutuhkan. Dalam organisasi pembelajar, mental model ini didiskusikan, dicermati, dan direvisi pada level individual, kelompok, dan organisasi.

### ***2. Pemikiran System Thinking***

Organisasi pada dasarnya terdiri atas unit yang harus bekerjasama untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Unit-unit antara lain ada yang disebut divisi, direktorat, bagian, atau cabang. Kesuksesan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk melakukan pekerjaan secara sinergik. Kemampuan untuk membangun hubungan yang sinergik ini hanya akan dimiliki kalau semua anggota unit saling memahami pekerjaan unit lain, dan memahami juga dampak dari kinerja unit tempat dia bekerja pada unit lainnya.

Seringkali dalam organisasi orang hanya memahami apa yang dia kerjakan dan tidak memahami dampak dari pekerjaan dia pada unit lainnya. Selain itu seringkali timbul fanatisme seakan-akan hanya unit dia sendiri yang penting

perannya dalam organisasi dan unit lainnya tidak berperan sama sekali. Fenomena ini disebut dengan ego-sektoral. Kerugian akan sangat sering terjadi akibat ketidakmampuan untuk bersinergi satu dengan lainnya. Pemborosan biaya, tenaga dan waktu. Terlepas dari adanya perasaan bahwa unit diri sendiri adalah unit yang paling penting, tidak adanya pemikiran sistemik ini akan membuat anggota perusahaan tidak memahami konteks keseluruhan dari organisasi.

Kini semakin banyak organisasi yang mengandalkan pada struktur tanpa batas (*borderless organization*), atau walaupun masih menggunakan struktur organisasi berbasis fungsi, kini fungsi-fungsi yang terkait dengan proses yang sama dibuat saling melintas batas fungsi. Organisasi yang demikian disebut organisasi lintas fungsi atau *cross-functional organization*. Organisasi yang demikian ini akan membuat proses pembelajaran lebih cepat karena masing-masing orang dari fungsi yang berbeda akan berbagi pengetahuan dan pengalamannya.

### **3. *Shared Vision***

Oleh karena organisasi terdiri atas berbagai orang yang berbeda latar belakang pendidikan, kesukaan, pengalaman serta budayanya, maka akan sangat sulit bagi organisasi untuk bekerja secara terpadu kalau tidak memiliki visi yang sama. Selain perbedaan latar belakang karyawan, organisasi juga memiliki berbagai unit yang pekerjaannya berbeda antara satu unit dengan unit lainnya. Untuk menggerakkan organisasi pada tujuan yang sama dengan aktivitas yang terfokus pada pencapaian tujuan bersama diperlukan adanya visi yang dimiliki oleh semua orang dan semua unit yang ada dalam organisasi.

#### **4. *Personal Mastery***

Organisasi pembelajar memerlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi agar bisa beradaptasi dengan tuntutan perubahan, khususnya perubahan teknologi dan perubahan paradigma bisnis dari paradigma yang berbasis kekuatan fisik (tenaga otot) ke paradigma yang berbasis pengetahuan (tenaga otak). Selain itu kecepatan perubahan tipe pekerjaan, telah menyebabkan banyak pekerjaan yang tidak diperlukan lagi oleh organisasi karena digantikan oleh tipe pekerjaan baru, atau digantikan oleh pekerjaan yang menuntut penggunaan teknologi. Bilamana pekerja tidak mau belajar hal baru, maka dia akan kehilangan pekerjaan. Selain itu banyak pekerjaan yang ditambahkan pada satu pekerjaan (*job-enlargement*), atau *job rotation* (mutasi karyawan) agar memudahkan karyawan untuk memahami kegiatan di unit kerja yang lain demi terwujudnya sinergi. Oleh karena itu karyawan harus belajar hal-hal baru. Untuk memenuhi persyaratan perubahan dunia kerja ini semua pekerja di sebuah organisasi harus memiliki kemauan dan kebiasaan untuk meningkatkan kompetensi dirinya dengan terus belajar. Kompetensi dirinya bukan semata-mata di bidang pengetahuan, tetapi kemampuan berinteraksi dengan orang lain, menyelesaikan konflik dan saling mengapresiasi pekerjaan orang lain. Organisasi lintas fungsi seperti yang telah dibicarakan di atas akan mempercepat proses pembelajaran individu di dalam organisasi.

#### **5. *Team Learning***

Kini makin banyak organisasi berbasis team, karena rancangan organisasi dibuat dalam lintas fungsi yang biasanya berbasis team. Kemampuan organisasi untuk mensinergikan kegiatan team ini ditentukan oleh adanya visi bersama dan



kemampuan berfikir sistemik seperti yang telah dibicarakan di atas. Namun demikian tanpa adanya kebiasaan berbagi wawasan sukses dan gagal yang terjadi dalam suatu team, maka pembelajaran organisasi akan sangat lambat, dan bahkan berhenti. Pembelajaran dalam organisasi akan semakin cepat kalau orang mau berbagi wawasan dan belajar bersama-sama. Oleh karena itu semangat belajar dalam team, cerita sukses atau gagal suatu tim harus disampaikan pada team yang lainnya. Berbagi wawasan pengetahuan dalam tim menjadi sangat penting untuk peningkatan kapasitas organisasi dalam menambah modal intelektualnya.

## **2.2 Pusat Sumber Belajar**

Laboratorium (disingkat *lab*) adalah tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan. Laboratorium biasanya dibuat untuk memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan tersebut secara terkendali. Laboratorium ilmiah biasanya dibedakan menurut disiplin ilmunya, misalnya laboratorium fisika, laboratorium kimia, laboratorium biokimia, laboratorium komputer, dan laboratorium bahasa.

Kata laboratorium merupakan bentuk serapan dari bahasa Belanda dengan bentuk asalnya laboratorium. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia laboratorium diartikan sebagai tempat mengadakan percobaan (penyelidikan dan sebagainya). Menurut Hardjito (2002: 103) laboratorium dapat diartikan dalam bermacam-macam segi, yaitu:

1. Laboratorium dapat merupakan wadah, yaitu tempat, gedung, ruang dengan segala macam peralatan yang diperlukan untuk kegiatan ilmiah. Dalam hal ini laboratorium dilihat sebagai perangkat keras (*hard ware*)

2. Laboratorium dapat merupakan sarana media dimana dilakukan kegiatan belajar mengajar. Dalam pengertian ini laboratorium dilihat sebagai perangkat lunak (soft ware)
3. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat kegiatan ilmiah untuk menemukan kebenaran ilmiah dan penerapannya.
4. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat inovasi. Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sebuah laboratorium diadakanlah kegiatan ilmiah, eksperimentasi sehingga terdapat penemuan-penemuan baru, cara-cara kerja, dan sebagainya.
5. Dilihat dari segi “clientele” maka laboratorium merupakan tempat dimana dosen, mahasiswa, guru, siswa, dan orang lain melaksanakan kegiatan kerja ilmiah dalam rangka kegiatan belajar mengajar.
6. Dilihat dari segi kerjanya laboratorium merupakan tempat dimana dilakukan kegiatan kerja untuk menghasilkan sesuatu. Dalam hal demikian ini dalam bidang teknik laboratorium, di sini dapat diartikan sebagai bengkel kerja (workshop).
7. Dilihat dari segi hasil yang diperoleh maka laboratorium dengan segala sarana dan prasarana yang dimiliki dapat berfungsi sebagai Pusat Sumber Belajar (PSB).

Menurut Hardjito (2002: 110) secara garis besar fungsi laboratorium adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kelengkapan bagi pelajaran teori yang telah diterima sehingga antara teori dan praktik bukan merupakan dua hal yang terpisah. Keduanya saling kaji-mengkaji dan saling mencari dasar.

2. Memberikan keterampilan kerja ilmiah bagi mahasiswa/ siswa
3. Memberikan dan memupuk keberanian untuk mencari hakikat kebenaran ilmiah dari sesuatu obyek dalam lingkungan alam dan lingkungan sosial
4. Menambah keterampilan dalam menggunakan alat dan media yang tersedia untuk mencari dan menemukan kebenaran
5. Memupuk rasa ingin tahu mahasiswa/siswa sebagai modal sikap ilmiah seorang calon ilmuwan
6. Memupuk dan membina rasa percaya diri sebagai akibat keterampilan yang diperoleh, penemuan yang didapat dalam proses kegiatan kerja laboratorium.

Dengan memanfaatkan laboratorium sesuai dengan fungsi dan perannya, maka laboratorium akan dapat berperan sebagai sumber belajar. Belajar tanpa kehadiran laboratorium ibarat sayur asam tanpa garam, apabila pembelajaran tersebut memerlukan praktikum. Namun, apabila pembelajaran tersebut tidak memerlukan praktikum, maka keberadaan laboratorium tidak begitu mempunyai pengaruh yang signifikan.

Dalam memenuhi kebutuhannya untuk belajar, manusia dapat memanfaatkan berbagai sumber. Konsep sumber belajar mengandung makna yang sangat luas meliputi segala sesuatu yang ada di alam semesta ini. Sehingga pada dasarnya belajar dapat dilakukan di manapun dan kapanpun.

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekkom) mengutip Asosiasi Teknologi Komunikasi Pendidikan (AECT) menyatakan bahwa sumber belajar meliputi semua sumber (baik berupa data, orang atau benda) yang dapat

digunakan untuk memberi fasilitas (kemudahan) belajar bagi peserta didik. Sumber belajar itu antara lain meliputi orang, bahan, peralatan, dan lingkungan/latar.

Jika dilihat dari latar belakangnya, sumber belajar dibedakan dalam dua jenis, yaitu sumber belajar yang dirancang (*learning resources by design*) dan sumber belajar yang telah tersedia dan tinggal dimanfaatkan (*learning resources by utilization*). Berdasarkan konsep tersebut, maka laboratorium bahasa pada perguruan tinggi dapat dikategorikan sebagai sumber belajar yang dirancang, yaitu laboratorium bahasa memang sengaja dibentuk dan diselenggarakan.

Selanjutnya, dalam konsep teknologi pendidikan, sumber belajar merupakan komponen sistem pembelajaran. Sumber belajar sebelum dimanfaatkan, sengaja dirancang, dipilih, dan dimanfaatkan, serta dikombinasikan sehingga menghasilkan sumber belajar yang lengkap. Sumber belajar yang demikian ini dimaksudkan untuk mewujudkan terlaksananya proses belajar.

Suatu Pusat Sumber Belajar, dirancang dan diatur secara khusus dengan tujuan menyimpan, merawat, mengembangkan, dan memanfaatkan koleksi sumber belajar dalam berbagai bentuknya. Pemanfaatan sumber belajar itu dapat secara individual maupun berkelompok. Substansi pusat sumber belajar adalah memberikan kemudahan bagi peserta didik dan pendidik untuk memanfaatkan sumber belajar, sehingga terjadi proses belajar.

Ditinjau dari perkembangannya, pusat sumber belajar merupakan hasil perkembangan secara bertahap, yang dimulai dari laboratorium bahasa. Laboratorium bahasa pada intinya menyediakan alat-alat atau media pembelajaran

dan kemudian sejalan dengan perkembangan media, maka laboratorium bahasa juga mengkoleksi beberapa sumber belajar.

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekkom) (2005:16) menjelaskan beberapa manfaat Pusat Sumber Belajar, sebagai berikut:

- a. Memperluas kesempatan belajar.
- b. Memberikan layanan terhadap kebutuhan perkembangan informasi bagi masyarakat.
- c. Mengembangkan kreativitas dan produktivitas pendidik dan kependidikan.
- d. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran.
- e. Menyediakan ragam pilihan komunikasi dalam rangka mendukung kegiatan kelas tradisional.
- f. Mendorong terwujudnya cara-cara belajar baru yang sesuai dengan tujuan pembelajaran.
- g. Memberikan layanan dalam perencanaan, produksi, operasional, dan tindakan lanjutan untuk pengembangan sistem pembelajaran.
- h. Melaksanakan latihan bagi tenaga pendidik mengenai perkembangan sistem pembelajaran dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pembelajaran.
- i. Melakukan kajian yang penting tentang penggunaan media pembelajaran.
- j. Memfasilitasi dengan sumber belajar di luar pusat sumber belajar.

- k. Menyebarkanluaskan informasi pembelajaran yang membantu memajukan penggunaan berbagai sumber belajar secara lebih efektif dan efisien.
- l. Menyediakan layanan produksi bahan pembelajaran.
- m. Memberikan konsultasi untuk modifikasi dan desain fasilitas sumber belajar.
- n. Membantu mengembangkan standar penggunaan berbagai sumber belajar.
- o. Memelihara berbagai peralatan.
- p. Membantu pemilihan dan pengadaan bahan-bahan media dan peralatan.
- q. Menyediakan layanan evaluasi untuk membantu menentukan efektivitas berbagai metode pembelajaran.

Secara umum, idealnya suatu Pusat Sumber Belajar memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem pembelajaran.
- b. Pelayanan media pembelajaran.
- c. Produksi sumber belajar.
- d. Administrasi sumber belajar.
- e. Pelatihan pemanfaatan sumber belajar.

### **2.2.1 Model-model Pusat Sumber Belajar**

Model Pusat Sumber Belajar (PSB) diterapkan di sekolah dari sekolah dasar sampai sekolah menengah atas. Beberapa perguruan tinggi yang mengadopsi

model pusat sumber belajar sebagaimana diterapkan di sekolah, dengan menerapkan beberapa prinsip yang ada.

Menurut Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekkom), ada 4 model Pusat Sumber Belajar berbasis sekolah, yaitu PSB berbasis sekolah Model A, Model B, Model C, dan Model D. PSB Berbasis Sekolah Model A memiliki fungsi-fungsi yang paling lengkap. PSB Berbasis Sekolah Model D memiliki fungsi yang paling sedikit dibanding model yang lain, sehingga struktur organisasi PSB Model D adalah yang paling kecil, kualifikasi ketenagaan yang tidak terlalu tinggi, dan memiliki sarana serta prasarana dan koleksi bahan ajar yang paling sedikit. Secara rinci, fungsi masing-masing model PSB adalah sebagai berikut:

- a. PSB Model A memiliki 4 fungsi, yaitu administrasi, pengembangan sistem pembelajaran, pelayanan dan pemeliharaan, dan pengembangan media.
- b. PSB Model B memiliki 2 fungsi, yaitu pelayanan dan pemeliharaan, dan pengembangan media.
- c. PSB Model C memiliki fungsi pelayanan dan pemeliharaan.
- d. PSB Model D memiliki 2 fungsi, yaitu administrasi dan layanan laboratorium bahasa.

#### Tipe-Tipe Pusat Sumber Belajar

##### 1. Tipe A Ketenagaan PSB Tipe A

- a. seorang penanggungjawab PSB (kepala sekolah);
- b. seorang koordinator PSB;

- c. seorang tenaga administrasi;
- d. seorang ketua unit pelayanan dan pemeliharaan dibantu pengelola perpustakaan, laboratorium, dan bengkel kerja sesuai kebutuhan sekolah ;
- e. seorang ketua unit pengembangan sistem dibantu beberapa tenaga yang memiliki kompetensi di bidang desain pembelajaran, materi pelajaran, dan media;
- f. seorang Ketua Unit Pengembangan Media dibantu oleh beberapa tenaga yang memiliki keahlian di bidang media cetak, audiovisual, audio, grafis, dan multimedia.

#### Sarana dan Prasarana PSB Berbasis Sekolah Tipe A

##### a. Ruangan:

- 1) Katalog/resepsionis;
- 2) Pimpinan/koordinator;
- 3) Sekretariat;
- 4) Informasi;
- 5) Pengembangan Pembelajaran (Instruksional);
- 6) Pengembangan Media;
- 7) Evaluasi Produk Media;
- 8) Peminjaman dan Penyimpanan;
- 9) Laboratorium;
- 10) Laboratorium multimedia dan internet;
- 11) Bengkel/Praktek (untuk SMK);
- 12) Pelatihan;
- 13) Perpustakaan;



14) Presentasi Media Audiovisual.

b. Peralatan Pendukung:

- 1) Rak-rak buku;
- 2) Lemari katalog;
- 3) Meja dan kursi baca;
- 4) Meja peminjaman;
- 5) Meja pelayanan pengguna (front office);
- 6) Meubeler berupa sofa; dan
- 7) Meja dan kursi untuk petugas.

c. Peralatan Media:

- 1) Peralatan Produksi Media ( a) Kamera foto; b) Kamera video; c) Video editing; d) Komputer animasi; e) Peralatan perekam audio; dan f) Peralatan produksi untuk media grafis.
- 2) Peralatan Penyaji (hardware): a) TV Monitor;b) VCD/DVD Player; c) Radio Tape Recorder; d) OHP; e) LCD; f) Komputer; dan g) Proyektor Slide.

d. Peralatan Laboratorium untuk Biologi, Fisika, Kimia, dan Bahasa.

e. Peralatan Bengkel (untuk SMK):

- 1) Bengkel bangunan;
- 2) Bengkel elektronika;
- 3) Bengkel listrik;
- 4) Bengkel mesin; dan
- 5) Bengkel otomotif.

f. Bahan Ajar (Software):

- a. Media cetak (buku, jurnal, hasil penelitian, dll).

- b. Media non-cetak (audio, video, CD pembelajaran, CAI).
- c. Media realia model/tiruan, specimen.

## 2. Tipe B Ketenagaan PSB Tipe B

- a. 1 orang koordinator PSB.
- b. 1 orang tenaga perpustakaan.
- c. 1 orang tenaga laboran.
- d. 3 orang pengelola kegiatan pengembangan media.

## Sarana dan Prasarana PSB Tipe B

- a. Ruang (perpustakaan, laboratorium, dan pengembangan media).
- b. Peralatan untuk:
  - 1) Perpustakaan (rak buku, katalog, perangkat komputer, TV monitor, CD/DVD player, radio, tape recorder, OHP, dan LCD).
  - 2) Laboratorium (peralatan laboratorium disesuaikan dengan kebutuhan dan materi pembelajaran)
  - 3) Pengembangan Media (kamera foto, kamera video, komputer animasi, peralatan perekam audio, peralatan produksi untuk media grafis).

## Bahan Belajar PSB Tipe B

- a. Media Cetak (buku, majalah, surat kabar, referensi, jurnal, hasil penelitian).
- b. Media Audiovisual (kaset audio, kaset video, CD/VCD pembelajaran, multimedia)
- c. Media Visual (OHT, peta, globe, carta, realia/ model).
- d. Media grafis Lingkup Kerja PSB Tipe B: a. Pengelolaan kegiatan perpustakaan;

b. Pengelolaan kegiatan laboratorium; dan c. Pengelolaan kegiatan pengembangan media.

3. Tipe C Fungsi PSB Tipe C Memiliki fungsi pelayanan dan pemeliharaan meliputi pelayanan perpustakaan, laboratorium, pemanfaatan media audio visual, dan pemeliharaan/ perawatan perangkat lunak dan keras. Lingkup kerja PSB Tipe C Meliputi :

1. Pengelolaan perpustakaan
2. Pemeliharaan media cetak dan non cetak
3. Pemanfaatan laboratorium Ketenagaan PSB Tipe C:

1. Seorang koordinator PSB
2. Seorang tenaga perpustakaan
3. Seorang koordinator laboratorium

Sarana dan Prasarana PSB Tipe C

1. Ruangan ( perpustakaan dan laboratorium)
2. Peralatan (rak buku, katalog,seperangkat komputer, TV,Monitor CD/DVD player, tape recorder, OHP dan LCD)

Bahan Belajar PSB Tipe C

1. Media cetak (buku majalah, surat kabar, referensi, jurnal, hasil penelitian)
2. Media Audiovisual (kaset audio, kaset video, CD/DVD pembelajaran multimedia)
3. Media visual (OHP, Peta, Globe, model)
4. Media grafis

#### 4. Tipe D Ketenagaan PSB Tipe D Jumlah Tenaga:

- 1) Seorang penanggungjawab PSB (Kepala Sekolah)
- 2) Seorang koordinator PSB
- 3) Seorang tenaga administrasi
- 4) Seorang Ketua Unit Pelayanan perpustakaan cetak yang dibantu oleh pengelola perpustakaan.
- 5) Seorang Ketua Unit Pelayanan Perpustakaan non cetak dibantu oleh pengelola media non cetak.

#### Sarana dan Prasarana PSB Tipe D

##### a. Sebuah ruangan yang berfungsi untuk:

- 1) penyimpanan buku dan layanan perpustakaan;
- 2) sekretariat; dan
- 3) pelayanan audiovisual.

##### b. Peralatan pendukung: Meliputi :

- 1) rak-rak buku;
- 2) lemari katalog;
- 3) meja dan kursi baca;
- 4) meja peminjaman; dan
- 5) meja dan kursi untuk petugas.

##### c. Peralatan penyaji (hardware) seperti:

- 1) TV Monotor;
- 2) VCD/DVD Player;
- 3) Radio Tape Recorder;

4) OHP; dan

5) Komputer.

d. Bahan Ajar (Software) PSB Tipe D

a. Media cetak (buku, jurnal, hasil penelitian, dll);

b. Media non cetak (audio, VCD pembelajaran, CAI);

c. Media realia (model, tiruan, specimen); dan

d. Media grafis.

1) Pengelolaan pusat sumber belajar adalah pengadministrasian, pengaturan atau penataan yang di lakukan dalam PSB. Aspek penting dalam pengelolaan ini adalah peralatan, kepemimpinan, dan struktur administrasi lembaga. Untuk menciptakan PSB yang optimal haruslah dilakukan pengolahan dengan baik.

2) Dalam pengolaan PSB ada 4 tipe yaitu tipe A, B, C dan D

3) Ada tiga pola organisasi pusat sumber belajar atau learning resources center yaitu pola terpisah, pola terpusat, dan pola hybrid.

Di lokasi penelitian tampak bahwa laboratorium bahasa yang ada di Pusat Bahasa Universitas Lampung memiliki karakteristik yang mendekati sama dengan Pusat Sumber Belajar Model D dikarenakan masih minimnya atau terbatasnya fasilitas atau sarana prasarana dan terkendala pada peralatan yang sudah rusak serta masih mengacu pada tipe laboratorium bahasa yang lama.

### **2.2.2. Fungsi-fungsi Pusat Sumber Belajar Model D**

Fungsi PSB Model D yaitu fungsi administrasi dan layanan laboratorium bahasa, mencakup kegiatan sebagai berikut.

Fungsi administrasi meliputi kegiatan:

- a. Penyusunan rencana dan program PSB.
- b. Inventarisasi sarana dan prasarana PSB.
- c. Pengadaan koleksi sumber belajar.
- d. Pengelolaan sistem informasi PSB.
- e. Supervisi dan evaluasi layanan PSB.
- f. Penyusunan laporan kegiatan PSB.

Fungsi pelayanan meliputi kegiatan:

- a. Pengadaan sarana prasarana laboratorium bahasa.
- b. Pengadaan program media pembelajaran.
- c. Perawatan sarana media pembelajaran.
- d. Layanan kursus, tes, terjemahan.

Suatu PSB Model D memiliki lingkup kerja yang meliputi administrasi dan pelayanan laboratorium bahasa. Jumlah tenaga yang ideal bagi penyelenggaraan

Pusat Sumber Belajar Model D adalah:

- a. 1 orang penanggung jawab PSB.
- b. 1 orang koordinator PSB.
- c. 1 orang tenaga administrasi.
- d. 1 orang ketua unit pelayanan tes yang dibantu oleh pengelola laboratorium bahasa.
- e. 1 orang ketua unit pelayanan kursus yang dibantu oleh pengelola media laboratorium bahasa.

### 2.3 Layanan

Faktor-faktor dalam pengelolaan pusat bahasa di antaranya, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran, perlengkapan, sumber belajar, dan teknologi informasi.

Jika pusat bahasa dipandang sebagai suatu institusi penyedia jasa layanan, maka penelitian tentang pusat bahasa pada dimensi kepuasan pengguna dapat dianggap penting dalam rangka mencari data empirik tentang apa yang telah dilakukan oleh pusat bahasa.

Pusat Bahasa memiliki program layanan sebagai berikut:

#### a. **Jangka Panjang**

- ~ Akreditasi LAB
- ~ *Autonomous Learning*
- ~ *Self Accessed Center*
- ~ Hibah peralatan dan sejenisnya.

#### b. **Jangka Pendek**

- ~ Membual Profil Laboratorium Bahasa
- ~ Membuat Pedoman Operasional Laboratorium Bahasa
- ~ Menginventarisasi Prasarana Laboratorium Bahasa
- ~ Membuat Panduan Mutu Laboratorium Bahasa
- ~ Studi Banding (*Multimedia Laboratory*)
- ~ Perbaikan Laboratorium
- ~ Praktikum perkuliahan bagi mahasiswa jurusan Bahasa dan Sastra
- ~ Mini Library
- ~ Penambahan Bahan Ajar

- ~ Orientasi Laboratorium Bahasa untuk Mahasiswa baru
- ~ Transfer sumber belajar dari kaset ke CD atau file
- ~ *IELTS/TOEFL practice* untuk dosen dan umum
- ~ Workshop pengajaran *Listening*
- ~ *English Offering Class*
- ~ *Self Accessed Listening Practice*

Sebagai lembaga yang terpercaya, profesional dan berwawasan ke depan untuk penunjang akademik dalam hal ini Pusat Bahasa memiliki peran strategis untuk memberikan pelayanan di bidang kebahasaan kepada civitas akademika dan masyarakat luas. Dalam era globalisasi dan informasi, penguasaan keterampilan berbahasa, khususnya Bahasa Inggris sangat penting untuk dimiliki oleh siapa saja yang ingin berkompetisi di dalamnya dikarenakan agar memiliki daya saing serta kualitas yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan sarana Pusat Bahasa harus menjadi hal yang utama untuk memfasilitasi mereka yang memiliki kepentingan. baik secara personal maupun profesional.

Mengingat pentingnya fungsi pusat bahasa dalam program pengajaran bahasa asing bagi civitas akademika dan layanan masyarakat pada umumnya maka pengajaran secara formal sangat menentukan keberhasilan peningkatan keterampilan berbahasa tersebut. Oleh karena itu, keberadaan Pusat Bahasa akan mendukung kemajuan personal dan profesional pada khususnya, dan pembangunan nasional pada umumnya.

Pemahaman tentang pusat bahasa sebagai bagian dari layanan jasa mulai berkembang dewasa ini. Sebelumnya, pandangan bahwa laboratorium bahasa



sebagai pelengkap lembaga pendidikan lebih mendominasi. Dalam pandangan seperti ini, maka dimensi layanan sering terabaikan.

Sebagian besar pusat bahasa sekarang telah menyediakan berbagai sumber bahan belajar baik dalam media digital (elektronik) maupun dalam bentuk layanan akses internet. Istilah untuk itu beragam dengan antara lain pusat bahasa manual dan multimedia. Kesemuanya merujuk pada pengertian koleksi pusat bahasa yang telah diolah dalam bentuk multimedia dan akses dengan komputer dan internet.

Dalam perkembangan pengelolaan pusat bahasa. dan kenyataan yang ada pada berbagai pusat bahasa perguruan tinggi. laboratorium bahasa memiliki komputer disebut laboratorium bahasa multimedia, Oleh karena itu dalam memahami layanan jasa pusat bahasa dapat digabungkan antara layanan administrasi, akademik dan sarana prasarana. Di sisi lain, belajar melalui pemanfaatan pusat bahasa dan juga menggunakan media digital dan internet yang disediakan di berbagai pusat bahasa dewasa ini, menuntut kemandirian belajar dari mahasiswa itu sendiri.

Hardjito (2002: 32-34) menyarankan agar dalam memanfaatkan internet untuk pembelajaran dapat berhasil, perlu adanya komitmen dari institusi dalam menginvestasikan sarana dan prasarana teknologi dan sekaligus membangun kesadaran kepada semua warga belajar tentang teknologi komunikasi dan informasi terutama potensi internet sebagai media pembelajaran. Faktor lingkungan keluarga juga penting dalam menunjang keberhasilan belajar yaitu dalam memotivasi peserta didik untuk memanfaatkan internet sebagai media pembelajaran.

Wacana kualitas dalam bidang jasa pendidikan, sejak tahun 1980-an mulai menjadi topik hangat dikalangan pendidikan. Secara perlahan tapi pasti, bidang pendidikan mulai mengadopsi konsep layanan jasa yang berkualitas di bidang pendidikan, yang sebelumnya telah berkembang di kalangan industri. Konsep layanan jasa yang berkualitas dapat bersifat internal maupun eksternal. Layanan yang berkualitas secara internal artinya adalah bahwa layanan itu dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan layanan berkualitas secara eksternal antara lain memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan tersebut Sallis (2010:55-58).

Pusat bahasa sebagai salah satu subsistem dalam suatu lembaga pendidikan, juga dituntut memberikan layanan yang berkualitas baik secara internal maupun eksternal. Untuk mewujudkan hal tersebut semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan jasa layanan pusat bahasa memiliki peran strategis. Staf pelaksana jasa layanan pusat bahasa harus mengetahui dan memahami fungsi dan perannya sekaligus melaksanakan tugasnya sepenuh hati. Pimpinan institusi juga dituntut komitmen dan perhatiannya terhadap program layanan pusat bahasa itu.

Dalam penyelenggaraan pusat bahasa sebagai pengelola sumber daya informasi diperlukan pedoman, standar atau aturan-aturan untuk menjamin keterlaksanaan fungsi institusi. Pada berbagai pusat bahasa dilakukan pedoman atau standard aturan-aturan sesuai dengan situasi dan kondisi setempat. Secara normatif undang-undang nomor 25 tahun 2009 memberikan penjelasan dan aturan-aturan tertentu. Namun demikian hingga saat ini petunjuk teknis pelaksanaan yang merupakan bagian dari penjabaran atas pasal-pasal tertentu yang membutuhkan pengaturan

lebih lanjut belum dikeluarkan atau belum disusun. Saat ini baru dalam tahap rancangan undang-undang tentang standar nasional pusat bahasa.

Demikian juga halnya penyelenggaraan pada Pusat Bahasa Universitas Lampung yang menerapkan prinsip-prinsip umum pengelolaan pusat bahasa dan informasi dengan fleksibilitas penyelenggaraan layanan disesuaikan dengan kondisi setempat.

Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (2001:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan oleh Sutopo dan Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Menpan (2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia (2007:2) memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

### **2.3.1 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. *"Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently."* (<http://www.mampu.gov.my>,2003). Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan

yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi

### **2.3.2 Standar Pelayanan.**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Sutopo (2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM (<http://www.unila.ac.id/~fisip-admneg/mambo->, 2007) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia (2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Berdasarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Menpan (2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan. Inilah potret pelayanan publik dambaan setiap warga masyarakat Indonesia setelah munculnya gerakan reformasi 1998

### **2.3.3 Barang Layanan**

Barang layanan dapat dibagi menjadi empat kelompok Sutopo (2003:10-12) :

- a. Barang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan individu yang bersifat pribadi. Barang privat (*private goods*) ini tidak ada konsep tentang penyediaannya, hukum permintaan dan penawaran sangat tergantung pada pasar, produsen akan memproduksi sesuai kebutuhan masyarakat dan bersifat terbuka. Penyediaan barang layanan yang bersifat barang privat ini dapat mengikuti hukum pasar, namun jika

pasar mengalami kegagalan dan demi kesejahteraan publik, maka pemerintah dapat melakukan intervensi.

- b. Barang yang digunakan bersama-sama dengan membayar biaya penggunaan (*toll goods*). Penyediaan *toll goods* dapat mengikuti hukum pasar di mana produsen akan menyediakan permintaan terhadap barang tersebut. Barang seperti ini hampir sama seperti barang privat. Penyediaan barang ini di beberapa negara dilakukan oleh negara sehingga merupakan barang privat yang dikonsumsi secara bersama-sama.
- c. Barang yang digunakan secara bersama-sama (*collective goods*). Penyediaannya tidak dapat dilakukan melalui mekanisme pasar. Barang ini digunakan secara terus-menerus, bersama-sama dan sulit diukur tingkat pemakaiannya bagi tiap individu sehingga penyediaannya dilakukan secara kolektif yaitu dengan membayar pajak.
- d. Barang yang digunakan dan dimiliki umum (*common pool goods*). Penyediaan dan pengaturan barang ini dilakukan oleh pemerintah karena pengguna tidak bersedia membayar untuk penggunaannya.

Keempat jenis barang di atas dalam kenyataannya sulit dibedakan karena setiap barang tidak murni tergolong ke dalam karakteristik suatu jenis barang secara tegas.



Barang yang bersifat publik murni (*pure public goods*) biasanya memiliki tiga karakteristik Sutopo (2003:12):

- a. Penggunaannya tidak dimediasi oleh transaksi bersaing (*non-rivalry*) sebagaimana barang ekonomi biasa;
- b. Tidak dapat diterapkan prinsip pengecualian (*non-excludability*);
- c. Individu yang menikmati barang tersebut tidak dapat dibagi yang artinya digunakan secara individu (*indisible*).

#### **2.3.4 Proses Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Sutopo, 2003:13):

- a. *Core service*

*Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

b. *Facilitating service*

*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “check in” dalam penerbangan.

*Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

c. *Supporting service*

*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

Janji pelayanan (*service offering*) merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (penyedia layanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Pelayanan perlu ditawarkan agar dikenal dan menarik perhatian pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi layanan kepada pelanggan yang wajib diketahui agar pelanggan puas.

### **2.3.5 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

### **2.3.6 Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.**

Langkah pertama yang perlu dicermati dalam menilai kualitas pelayanan adalah menemukan standar pelayanan. Yang dimaksudkan dengan standar pelayanan adalah ukuran standar kualitas yang dipakai sebagai patokan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat melebihi standar pelayanan yang telah ditentukan Sariatmodjo (2000:59).

Persoalan yang akan ditemukan nanti adalah belum semua lembaga pemerintahan hingga saat ini mempunyai standar pelayanan. Oleh karena dalam melakukan penelitian kualitas pelayanan, perhatian pertama yang hendak diarahkan adalah menemukan standar kualitas, maka sebagai peneliti jika belum menemukannya pada lembaga yang akan diteliti, hendaknya terlebih dahulu merumuskan standar kualitas ini, dengan menggunakan landasan teori yang dikemukakan dalam berbagai literature manajemen pelayanan.

Dari berbagai literatur tersebut akan dapat ditemukan banyak kriteria yang ditentukan sebagai ciri adanya pelayanan berkualitas. Dimensi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Gosperst (2007:73) meliputi: 1) *Realibility*, yaitu berkaitan dengan kemampuan daripada penyedia pelayanan memberikan secara akurat tentang apa yang telah dijanjikan; 2) *Assurance*, yaitu berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pengguna pelayanan atas pelayanan yang disediakan oleh penyedia pelayanan; 3) *Tangibles*, berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh penyedia pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan; 4) *Empathy*, yaitu berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas pemberi pelayanan terhadap kepentingan pengguna pelayanan; dan 5) *Responsiveness*, yaitu berberkaitan dengan sikap tanggap petugas pemberi pelayanan terhadap kesulitan dan keperluan pengguna pelayanan.

Kristiadi (2008:52) memberikan kriteria tentang pelayanan berkualitas meliputi; kesederhanaan prosedur, kemudahan pencapaian (aksesabilitas), keamanan, ketertiban, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan. Sariatmodjo, dkk. (2000), mengemukakan ciri-ciri kualitas dalam pelayanan antara lain; 1) ketepatan waktu pelayanan, 2) akurasi pelayanan, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, dan 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Moenir (2001:83) mengatakan agar layanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka petugas yang memberi pelayanan harus dapat menunjukkan perilaku antara lain; 1) bertingkah laku yang sopan, 2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh

orang yang bersangkutan, 3) waktu menyampaikan yang tepat dan 4) keramahan-tamahan.

Nurdjaman (2004:94), menyebutkan pelayanan berkualitas adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat: 1) sederhana, 2) terbuka, 3) lancar, 4) tepat, 5) lengkap, 6) wajar dan 7) terjangkau.

Memperhatikan pandangan pemikiran para cendekiawan di atas, tampaknya akan masih banyak lagi kriteria pelayanan berkualitas, jika kita mau menyelusuri lebih lanjut pendapat para cendekiawan dari berbagai literature yang ada. Kriteria-kriteria di atas jika diperhatikan banyak ditemukan sisi persamaan pendapat yang mereka maksudkan dan tampak pula ada maksud-maksud untuk menyempurnakan pendapat yang telah dikemukakan sebelumnya. Pendapat para cendekiawan ini dapat dijadikan pedoman dalam menetapkan standar kualitas pelayanan, manakala kita tidak menemui standar pelayanan ditempat penelitian yang sedang kita lakukan.

Dalam mengamati kualitas pelayanan pada lembaga pemerintahan, kita tidak dapat melupakan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menggantikan Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Pada keputusan menteri yang terbaru ini, disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur antara lain:

- 1) Kesederhanaan, maksudnya disini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan, yaitu meliputi kejelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, kejelasan tentang unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayarannya;
- 3) Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan;
- 4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah;
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastiaan hukum;
- 6) Tanggung Jawab, artinya ada pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- 8) Kemudahan akses, maksudnya disini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10) Kenyamanan, maksudnya adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti: parkir, toilet tempat ibadah dan lain sebagainya.

Selain prinsip pelayanan publik di atas, dalam keputusan yang terbaru ini juga dikemukakan standar minimal daripada pelayanan publik, yang meliputi sekurang-kurangnya;

- 1) Prosedur pelayanan, harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduannya;
- 2) Waktu penyelesaian, yaitu sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya harus dipastikan, termasuk waktu pengaduannya;
- 3) Biaya pelayanan, rinciannya harus dipastikan dalam proses pemberian pelayanan;
- 4) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 5) Sarana dan prasarana, harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keakhlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep teori maupun prinsip dasar dan standar pelayanan publik, yang digariskan oleh pemerintah tersebut di atas, masih harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi di lokasi penelitian itu diselenggarakan. Artinya disini kita harus merumuskan kembali standar kualitas pelayanan tersebut, agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih riil sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

Untuk merumuskan standar kualitas pelayanan tersebut, harus dilakukan pertimbangan agar pengguna dan pemberi pelayanan dapat sama-sama dengan mudah menilai kualitas pelayanan tersebut. Kondisi ini disebutkan oleh Walsh (2001:31), sebagai kondisi *mutual knowledge*. Pada tataran ini sebagai peneliti harus paham terlebih dahulu spesifikasi pelayanan di tempat penelitian yang akan diselenggarakan. Kita tidak akan dapat merumuskan standar pelayanan dengan tepat tanpa memahami terlebih dahulu spesifikasi pelayanan di tempat tersebut. Dengan demikian sebelum merumuskan standar kualitas ini, adakanlah terlebih dahulu penjajagan awal, untuk memahami spesifikasi pelayanan di tempat penelitian yang akan diselenggarakan itu.

Setelah kita berhasil merumuskan standar pelayanan itu, barulah dilakukan aplikasinya melalui penilaian yang dilakukan oleh para pelanggan. Sejauh mana standar pelayanan tersebut telah dapat dicapai dalam operasi pelayanan pada saat itu. Kemudian setelah itu lanjutkanlah untuk menanyakan kembali bagaimana tentang kepuasan pelanggan atas pencapaian operasi pelayanan tersebut. Dari dua dimensi penilaian kualitas ini, kita akan dapat menilai sejauh mana kualitas



pelayanan itu dapat dicapai dan bagaimana perbaikan kualitas di masa kedepan itu perlu dilakukan.

Jadi jika pencapaian standar kualitas sebagian besar telah dapat dipenuhi, hal ini menggambarkan telah telah tercapai adanya pelayanan berkualitas. Dan pada sisi yang lain, jika masih ditemukan adanya aspek-aspek ketidakpuasan pelanggan terhadap beberapa kriteria standar kualitas yang diajukan, jadikanlah hal itu sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas. Informasi ketidakpuasan pelanggan ini, merupakan bahan untuk memperbaiki kondisi internal organisasi, dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

### **2.3.7 Standar Pelayanan Administrasi.**

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan, pelayanan publik / pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Pelayanan Publik / Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
2. Pelayanan Publik / Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh organisasi yang dapat dibedakan lagi menjadi 2;
  - a. Yang bersifat primer, dan
  - b. Yang bersifat sekunder

Perbedaan di antara ketiga jenis pelayanan publik / pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat :  
adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.  
Contoh : Bioskop, rumah makan, perusahaan angkutan swasta.

2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer :

adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang dalam hal ini pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna / klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.

Contoh : Pelayanan perijinan, pelayanan di kantor Imigrasi, pelayanan kehakiman.

3. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder :

adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna / klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan swasta.

Contoh : 1. Program asuransi tenaga kerja,

2. Pelayanan pendidikan dan Pelayanan kesehatan

Lima karakteristik yang dapat digunakan untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu :

1. Adaptabilitas layanan; derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta pengguna.
2. Posisi tawar pengguna / klien ; semakin tinggi posisi tawar pengguna / klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar; karakteristik yang menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / klien.

4. Locus control; karakteristik yang menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

5. Sifat pelayanan; menunjukkan kepentingan pengguna / penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, posisi klien sangat kuat (*empowered*), sebaliknya dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik, pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik, posisi klien sangat lemah (*powerless*). Secara teoritis, kinerja pelayanan publik / pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan / pelayanan perijinan dapat ditingkatkan dengan cara memberdayakan (*empowering*) klien. Hal ini sesuai dengan teori “*exit*” dan “*voice*” Nurdjaman (2004:64).

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Sesuai Kep. MENPAN No. 63/2004 Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik minimal memuat hal-hal sebagai berikut :

1. Landasan hukum pelayanan publik.
2. Maksud dan tujuan pelayanan publik.
3. Sistem dan prosedur pelayanan publik, minimal memuat tatacara :
  - a. Pengajuan permohonan pelayanan.
  - b. Penanganan pelayanan.
  - c. Penyampaian hasil pelayanan
  - d. Penyampaian pengaduan pelayanan
4. Persyaratan Pelayanan Publik

Baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan.

5. Biaya Pelayanan Publik (termasuk rincian biaya)
6. Waktu Penyelesaian
7. Hak dan Kewajiban

Baik pihak pemberi maupun penerima pelayanan publik.

## 8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik

### **2.3.8 Standar Pelayanan Akademik.**

Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus. Menurut Moenir (2001: 99) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Definisi lainnya pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari ketiga definisi tersebut maka dapat ditarik benang merah pengertian pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan akademik adalah pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam hal ini Moenir (2001:104) berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu

kinerjanya. Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

Sariatmojo (2000:70) menyebutkan adanya lima jenis pelayanan mahasiswa, yaitu: (1) Jasa kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat Bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain, (2) Jasa penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga penelitian, pelaksanaan penelitian, publikasi hasil penelitian, seminar penelitian, termasuk juga alat bantu seperti di atas, (3) Jasa pengabdian masyarakat, termasuk jenis ini adalah buku pedoman, pelaksanaan program, administrasi program dan publikasi hasil program, (4) Jasa administrasi, meliputi kebijakan strategis, administrasi kegiatan akademik (seperti kehadiran perkuliahan, penilaian, praktikum), registrasi, transkrip, ijazah dan system informasi, (5) Jasa ekstra kurikuler, meliputi buku informasi atau panduan kegiatan ekstra kurikuler, pengelolaan program dan kegiatan kemahasiswaan, pengembangan minat, kesejahteraan, olah raga, kesehatan, serta alat dan sarana pendukungnya.

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Guna memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terdapat lima unsur pelayanan yang dapat ditengarai, yaitu: (1) cepat, yang dimaksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelayanan minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan, (2) Tepat, tepat

dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan, (3) Aman, para petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan. Rasa aman ini adalah rasa aman fisik dan psikologis, (4) Ramah tamah, membuat pelanggan merasa dihargai dan dihormati, bersikap professional dan ramah pada saat pelanggan mengeluhkan pelayanan mereka, (5) Nyaman, memberikan rasa nyaman pada pelanggan (mereka merasa tenang dan tenteram). Sariatmojo (2000: 42).

Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Kepuasan itu sendiri terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus memenuhi syarat agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Untuk pelayanan harus berkualitas. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan organisasi.

Menurut Moenir (2001: 170) ada lima dimensi pokok yang lazim digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan karyawan, (2) Keandalan, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, (5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dan hubungan pribadi.

Menurut Moenir (2001:172) pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor pendukung, yaitu: (1) kesadaran, (2) aturan, (3) organisasi, (4) pendapatan, (5) kemampuan-keterampilan, (6) sarana pelayanan.

Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. **Pertama**, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sariatmojo (2000:80) berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan. **Kedua**, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Moenir (2001:81-82), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada muris-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya



dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

**Ketiga**, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

### **2.3.9 Standar Pelayanan Sarana Prasarana.**

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting yang harus terpenuhi dalam menunjang sistem pendidikan. Menurut Ketentuan Umum Permendiknas no. 24 tahun 2007, sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah atau perguruan tinggi. Sarana pendidikan antara lain gedung, ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat media pembelajaran. Sedangkan yang termasuk prasarana antara lain seperti halaman, taman, lapangan, jalan menuju sekolah atau universitas dan lain-lain. Tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, maka komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.

Menurut Sutopo (2003:63), Manajemen sarana dan prasarana adalah kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh sekolah atau universitas dalam upaya menunjang seluruh kegiatan baik kegiatan pembelajaran maupun kegiatan lain sehingga seluruh kegiatan berjalan dengan lancar. Manajemen sarana dan prasarana adalah manajemen sarana sekolah atau universitas dan sarana bagi pembelajaran, yang meliputi ketersediaan dan pemanfaatan sumber

belajar bagi guru, dosen, siswa dan mahasiswa serta penataan ruangan-ruangan yang dimiliki.

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan kegiatan pengelolaan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasan, inventarisasi dan penghapusan.

Manajemen sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan sekolah atau universitas yang bersih, rapi, dan indah sehingga menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi pengguna untuk berada di tempat tersebut. Di samping itu juga diharapkan tersedianya alat-alat atau fasilitas belajar yang memadai secara kuantitatif, kualitatif dan relevan dengan kebutuhan serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses pendidikan dan pengajaran, baik oleh guru atau dosen sebagai pengajar maupun peserta didik sebagai pelajar.

Oleh karena itu, perlu diperhatikan persyaratan pengadaan sarana dan prasarana dengan membuat daftar prioritas keperluan pada setiap instansi atau lembaga oleh tim atau dari tenaga kependidikan yang profesional pada masing-masing lembaga atau instansi dengan melakukan "*need assesment*".

Manajemen sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai kegiatan menata, mulai dari perencanaan atau analisis kebutuhan, pengadaan, inventarisasi, pendistribusian, pemanfaatan, pemeliharaan, pemusnahan dan pertanggungjawaban terhadap barang-barang bergerak dan tidak bergerak, perabot sekolah atau universitas, alat-alat belajar, dan lain-lain.

Dengan adanya kegiatan tersebut, perawatan terhadap sarana dan prasarana dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, sehingga bisa meningkatkan kinerja pengguna, memperpanjang usia pakai, menurunkan biaya perbaikan dan menetapkan biaya efektif perawatan sarana dan prasarana.

Perencanaan merupakan kegiatan analisis kebutuhan terhadap segala kebutuhan dan perlengkapan yang dibutuhkan sekolah atau untuk kegiatan pembelajaran pengguna dan kegiatan penunjang lainnya. Perencanaan dapat dilakukan oleh kepala sekolah atau pimpinan, guru kelas dan guru-guru bidang studi atau dosen dan dibantu oleh staf sarana dan prasana.

- 1) Prosedur Perencanaan
  - a) Mengadakan analisa materi dan alat/media yang dibutuhkan
  - b) Seleksi terhadap alat yang masih dapat dimanfaatkan
  - c) Mencari dan atau menetapkan dana
  - d) Menunjuk seseorang yang akan diserahkan untuk mengadakan alat dengan pertimbangan keahlian dan kejujuran.
- 2) Hal-hal yang harus diperhatikan dalam perencanaan sarana dan prasarana pendidikan
  - a) Perencanaan pengadaan barang harus dipandang sebagai bagian integral dari usaha kualitas proses belajar mengajar
  - b) Perencanaan harus jelas, kejelasan suatu rencana dapat dilihat pada:
  - c) Tujuan dan sasaran atau target yang harus dicapai, penyusunan perkiraan biaya atau harga keperluan pengadaan
  - d) Jenis dan bentuk tindakan/kegiatan yang akan dilaksanakan
  - e) Petugas pelaksanaan

- f) Bahan dan peralatan yang dibutuhkan
- g) Kapan dan dimana kegiatan akan dilaksanakan
- h) Bahwa suatu perencanaan harus realistis, yaitu dapat dilaksanakan dengan jelas, terprogram, sistematis, sederhana, luwes, fleksibel, dan dapat dilaksanakan
- i) Rencana harus sistematis dan terpadu
- j) Rencana harus menunjukkan unsur-unsur insani ataupun noninsani yang baik
- k) Memiliki struktur berdasarkan analisis
- l) Berdasarkan atas kesepakatan dan keputusan bersama pihak perencana
- m) Fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan keadaan, perubahan situasi dan kondisi yang tidak disangka-sangka
- n) Dapat dilaksanakan dan berkelanjutan
- o) Menunjukkan skala prioritas
- p) Disesuaikan dengan flapon anggaran
- q) Mengacu dan berpedoman pada kebutuhan dan tujuan yang logis
- r) Dapat didasarkan pada jangka pendek (1 tahun), jangka menengah (4-5 tahun), dan jangka panjang (10-15 tahun)

## 2.4 Model Evaluasi

### 2.4.1 Fungsi Evaluasi

Program layanan diakui sebagai suatu kegiatan yang kompleks. Hal ini karena menyangkut banyak pihak, sehingga suatu kegiatan mengevaluasi juga akan berhubungan dengan para pihak yang terkait dengan suatu program layanan itu sendiri. “Kompleksitas menjadi ciri dari banyak program layanan. Bilamana diminta untuk mengevaluasi suatu program yang tujuan dan implementasinya mencakup berbagai bidang, maka evaluator harus siap menghadapi banyak sumber data. Sebagian besar data yang mereka butuhkan harus diperoleh dari *on-site observations*, atau dari dokumen-dokumen, juga dari para peserta program” Mutrofin (2010:131) .

Untuk memberikan gambaran kedudukan evaluasi dalam penulisan tesis ini, perlu diuraikan tentang evaluasi. Banyak ahli telah mengemukakan pengertian evaluasi, sebagaimana ditulis kembali oleh Tayibnapi (2000:3) menyatakan evaluasi adalah proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan pendidikan dapat dicapai, evaluasi adalah menyediakan informasi untuk pembuat keputusan atau evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih.

Peranan dan tujuan evaluasi dalam konteks pendidikan antara lain memberi informasi yang dipakai sebagai dasar untuk:

1. Membuat kebijaksanaan dan keputusan.
2. Menilai hasil yang dicapai para pelajar.
3. Menilai kurikulum.

4. Memberi kepercayaan kepada sekolah.
5. Memonitor dana yang telah diberikan.
6. Memperbaiki materi dan program pendidikan.

Menurut Tayibnapis (2000:4), evaluasi mempunyai dua fungsi; yaitu fungsi formatif dan fungsi sumatif. Fungsi formatif artinya evaluasi dipakai untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, orang, produk, dan sebagainya). Fungsi sumatif, evaluasi dipakai untuk pertanggungjawaban, keterangan, seleksi, atau lanjutan. Jadi, evaluasi hendaknya membantu pengembangan, implementasi, kebutuhan suatu program, perbaikan program, pertanggungjawaban, seleksi, motivasi, menambah pengetahuan dan dukungan dari mereka yang terlibat.

Menurut Mutrofin (2010:33), makna dan peranan evaluasi menganggap evaluasi akan menjadi satu kegiatan sistematis yang dilaksanakan untuk membantu *audiens* agar dapat mempertimbangkan dan meningkatkan nilai suatu program atau kegiatan.

Selanjutnya, dijelaskan Mutrofin (2010:33-36) dalam definisi evaluasi mencakup empat dimensi kunci, yaitu:

1. Evaluasi melibatkan pertimbangan nilai. Artinya, evaluasi bisa memainkan peran yang bersifat formatif maupun sumatif. Ketika tidak ada bukti yang pasti (*decisive evidence*), maka keputusan (*judgement*) merupakan klaim sejati.
2. Evaluasi berbeda dengan riset. Keduanya merupakan bentuk penyelidikan sistematis, sama-sama memiliki teknik, metode, dan

prosedur. Keduanya memainkan peranan penting dalam pengembangan program. Perbedaan keduanya, yang paling penting adalah pada tujuan yang akan dilayani; mencakup a) fokus penyelidikannya; b) kemampuan generalisasi hasilnya; c) peranan penilaiannya. Riset dalam arti positivistiknya sebagaimana dipertentangkan dengan arti normatif atau preskriptifnya dilaksanakan untuk menghasilkan pengetahuan baru. Tujuan evaluasi yang bersifat eksplisit adalah untuk menghasilkan pertimbangan mengenai nilai suatu program yang akan memberi kontribusi pada keputusan yang menyangkut desain, administrasi, efektivitas, dan efisiensi program.

3. Beberapa kontribusi evaluasi pada upaya pengambilan keputusan. Evaluasi dilaksanakan untuk melayani upaya pengambilan keputusan. Tujuan evaluasi, yang menyangkut penentuan suatu program atau kegiatan, adalah untuk menyajikan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan agar dapat memilih di antara berbagai alternatif kebijakan. Pengambil keputusan mencakup lebih dari sekadar para perencana dan administrator proyek, namun juga mencakup kelompok lain yang terpengaruh oleh keberadaan atau operasi sebuah program.
4. Evaluasi merupakan kegiatan praktis yang mendorong ke arah tindakan. Evaluasi merupakan argumen praktis yang mendorong ke arah tindakan daripada ke arah pengetahuan baru Mutrofin (2010:36). Premis argumentasi evaluatif, sebagian, terdiri dari evidensi, keyakinan, dan interpretasi dalam konteks bermuatan nilai

eksplisit. Produk argumentasi praktis evaluasi adalah tindakan, sementara produk argumentasi teoritis riset diharapkan menjadi pengetahuan baru. Ini tidak berarti bahwa pengetahuan baru tidak bisa dihasilkan dengan cara evaluasi, namun lahirnya pengetahuan baru bukan tujuan utama evaluasi.

#### **2.4.2 Model-model dan Pendekatan Evaluasi**

Ada beberapa model evaluasi yang umumnya digunakan dalam evaluasi program Tayibnapis (2000:13-21).

1. Model Evaluasi CIPP.
2. Evaluasi Model UCLA.
3. Model Brinkerhoff.
4. Model Stake atau Model *Countenance*.

Selain ditinjau dari model, ada beberapa pendekatan dalam evaluasi Tayibnapis (2000:22-35)

1. Pendekatan eksperimental.
2. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*).
3. Pendekatan berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*).
4. Pendekatan berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*).
5. Pendekatan yang responsif.
6. Pendekatan bebas tujuan (*goal free evaluation approach*)



### 2.4.3 Pendekatan Evaluasi Berorientasi Dampak atau Hasil

Dampak adalah perubahan kondisi fisik maupun sosial sebagai akibat dari output kebijakan. Akibat yang dihasilkan oleh suatu intervensi program pada kelompok sasaran (baik akibat yang diharapkan atau tidak diharapkan), dan sejauh mana akibat tersebut mampu menimbulkan pola perilaku baru pada kelompok sasaran (*impact*). Akibat yang dihasilkan oleh suatu intervensi program pada kelompok sasaran, baik yang sesuai dengan yang diharapkan ataupun tidak dan apakah akibat tersebut tidak mampu menimbulkan perilaku baru pada kelompok sasaran (*effects*).

Evaluasi dampak umumnya dilakukan untuk memperoleh informasi terkait dengan efektifitas sebuah kebijakan/program terhadap permasalahan yang diintervensi. Evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Menilai apakah program telah membawa dampak yang diinginkan terhadap individu, rumah tangga dan lembaga
2. Menilai apakah dampak tersebut berkaitan dengan intervensi program
3. Mengeksplor apakah ada akibat yang tidak diperkirakan baik yang positif maupun yang negatif
4. Mengkaji bagaimana program mempengaruhi kelompok sasaran, dan apakah perbaikan kondisi kelompok sasaran betul-betul disebabkan oleh adanya program tersebut ataukah karena faktor lain.

Dimensi dampak yang dikaji dalam evaluasi kebijakan ini meliputi

1. Dampak pada masalah publik (pada kelompok sasaran) yang diharapkan atau tidak.
2. Dampak pada kelompok di luar sasaran sering disebut eksternalitas / dampak melimpah (*spillover effects*)
3. Dampak sekarang dan dampak yang akan datang.
4. Dampak biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program dan dampak biaya tak langsung yang dikeluarkan publik akibat suatu kebijakan (misalnya dampak terhadap pengeluaran rumah-tangga akibat relokasi pemukiman yang menyebabkan jarak ke sekolah/tempatkerja makin jauh, dlsb).

Menurut Langbein (2002:106) memperkirakan dampak perlu memperhitungkan dimensi-dimensi sebagai berikut:

a. Waktu. Dimensi waktu ini penting diperhitungkan karena kebijakan dapat memberikan dampak yang panjang, baik sekarang maupun pada masa yang akan datang. Semakin lama periode evaluasi waktu semakin sulit mengukur dampak, sebab :

- 1) Hubungan kausalitas antara program dengan kebijakan semakin kabur,
- 2) Pengaruh faktor-faktor lain yang harus dijelaskan juga semakin banyak,
- 3) jika efek terhadap individu dipelajari terlalu lama maka akan kesulitan menjaga *track record* individu dalam waktu yg sama.

4) Semakin terlambat sebuah evaluasi dilakukan akan semakin sulit mencari data dan menganalisis pengaruh program yang diamati.

b. Selisih antara dampak aktual dengan yang diharapkan.

Selain memperhatikan efektifitas pencapaian tujuan, seorang evaluator harus pula memperhatikan

- 1) Berbagai dampak yang tak diinginkan,
- 2) Dampak yang hanya sebagian saja dari yang diharapkan dan
- 3) Dampak yang bertentangan dari yang diharapkan

c. Tingkat Agregasi Dampak

Dampak juga bersifat agregatif artinya bahwa dampak yang dirasakan secara individual akan dapat merembes pada perubahan di masyarakat secara keseluruhan

d. Tipe Dampak

Ada 4 tipe utama dampak program :

- 1) Dampak pada kehidupan ekonomi : penghasilan, nilai tambah dsb
- 2) Dampak pada proses pembuatan kebijakan: apa yg akan dilakukan pada kebijakan berikutnya
- 3) Dampak pada sikap publik : dukungan pada pemerintah, pada program dsb

4) Dampak pada kualitas kehidupan individu, kelompok dan masyarakat yg bersifat non ekonomis.

Sebuah kebijakan/program dapat membawa dampak pada berbagai unit sosial:

1. Dampak individual : biologis (penyakit, cacat fisik dsb karena kebijakan teknologi nuklir misalnya), psikologis (stress, depresi, emosi dsb), lingkungan hidup (tergusur, pindah rumah dsb), ekonomis (naik turunnya penghasilan, harga, keuntungan dsb), sosial serta personal
2. Dampak organisasional : langsung (terganggu atau terbantunya pencapaian tujuan organisasi), tak langsung (peningkatan semangat kerja, disiplin)
3. Dampak pada masyarakat (meningkatnya kesejahteraan; dlsb)
  1. Dampak pada lembaga dan sistem sosial (meningkatnya kesadaran kolektif masyarakat; menguatnya solidaritas sosial, dlsb)

Sebuah kebijakan/program bisa saja gagal memperoleh dampak yang diharapkan meski proses implementasi berhasil mewujudkan output sebagaimana yang dituntut oleh program tersebut, namun ternyata gagal mencapai outcomenya; apalagi jika proses implementasi gagal mewujudkan keduanya. Hal ini bisa saja disebabkan karena :

- 1) Sumber daya yang tidak memadai

- 2) Cara implementasi yang tidak tepat (misalkan pilihan-pilihan tindakan yang kontra produktif seperti studi banding atau membeli mobil bagi pejabat yang memakan banyak biaya dengan tujuan meningkatkan kapasitas layanan)
- 3) Masalah publik sering disebabkan banyak faktor tetapi kebijakan yang dibuat hanya mengatasi satu faktor saja
- 4) Cara menanggapi kebijakan yang justru dapat mengurangi dampak yang diinginkan (misalkan karena takut dianggap melanggar prosedur, maka implementers bertindak sesuai 'textbook' walau situasinya mungkin berbeda)
- 5) Tujuan-tujuan kebijakan tak sebanding bahkan bertentangan satu sama lain (misalnya kebijakan untuk menumbuhkan industry dalam negeri yang memberi insentif pajak dan kemudahan modal; tapi di sisi lain ada kebijakan kenaikan harga listrik dan kenaikan harga sumber energy, dll)
- 6) Biaya yang dikeluarkan jauh lebih besar dari masalahnya (yang ini sering terjadi di Indonesia, terutama karena seringnya terjadi mark-up harga, ataupun karena bentuk-bentuk kegiatan yang terkesan dicari-cari untuk penyerapan anggaran yang seharusnya tidak dibutuhkan.
- 7) Banyak masalah publik yang tak mungkin dapat diselesaikan
- 8) Timbulnya masalah baru sehingga mendorong pengalihan perhatian dan tindakan
- 9) Sifat dari masalah yang akan dipecahkan (Anderson, 1996)

Hasil dan dampak disini didefinisikan sebagai perubahan tingkah laku, pengetahuan, kebijakan, kapasitas dan/atau cara pelaksanaan karena adanya kontribusi penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung (misalnya suatu perubahan dalam implementasi kebijakan pemerintah, perubahan cara kerja para praktisi LSM, penurunan kemiskinan di wilayah tertentu, penguatan taraf hidup, penguatan input masyarakat madani terhadap proses-proses kebijakan, dsbnya).

Istilah ‘dampak’ secara umum telah dikenal luas dalam dunia pembangunan, sejak istilah ini dimasukkan dalam kriteria untuk evaluasi bantuan pembangunan OECD-DAC, yaitu: relevansi, efisiensi, efektivitas, dampak, dan keberlanjutan. Para peneliti kebijakan dalam bidang pembangunan internasional begitu akrab dengan konsep ini. Namun jika ide ‘dampak’ diaplikasikan dalam penelitian kebijakan, nampak jelas adanya perbedaan pertanyaan-pertanyaan yang muncul daripada ketika ide ‘dampak’ diterapkan dalam prakarsa-prakarsa bantuan pembangunan. Untuk mengukur dampak (juga relevansi, efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan) penelitian kebijakan, kita memerlukan proses dan metode yang mencakup aspek keterkaitan antara penelitian dengan kebijakan yang kompleks.

Pertama, dampak, hasil (*outcome*), dan perubahan-perubahan tidak langsung merupakan satu bagian penting dari dampak non-akademik penelitian yang sulit untuk diidentifikasi. Davis, Nutley dan Walter menyatakan:

Dampak non-akademik penelitian terkait dengan identifikasi atas pengaruh hasil penelitian terhadap kebijakan, praktek-praktek manajerial dan konvensional, tingkah laku sosial atau diskursus publik. Dampak-dampak

tersebut mungkin *instrumental*, dalam arti mempengaruhi perubahan kebijakan dan pelaksanaannya, serta tingkah laku, ataupun *konseptual*, yaitu mengubah pengetahuan, pemahaman dan sikap seseorang terhadap isu-isu sosial. Davies, Nutley dan Walter (2005:11).

Dampak instrumental maupun dampak konseptual penelitian sulit untuk diukur. Dampak *instrumental* penelitian terhadap kebijakan atau pelaksanaannya seringkali terjadi bersamaan dengan serangkaian kejadian-kejadian lain yang terkait, sehingga tidaklah mudah untuk menentukan kontribusi relatif penelitian terhadap hasil. Semakin banyak lagi kesulitan-kesulitan lain untuk mengukur dampak konseptual, karena hasil penelitian mungkin saja telah beralih menjadi anekdot, *catchphrase*, ataupun pengetahuan yang diterima luas. Dalam kasus-kasus tersebut penelitian mungkin telah benar-benar ‘mempenetrasi (*percolated*)’ berbagai jaringan kebijakan dan praktisi, namun tanpa disebutkan secara spesifik sebagai bagian dari penelitian Weiss (2007: 77).

Untuk memahami konsep dampak, perlu untuk memahami beberapa istilah kunci yang digunakan dalam bidang ini, yaitu: keluaran (*output*), hasil (*outcome*), dan dampak (*impact*). Meskipun istilah-istilah tersebut banyak digunakan dalam tulisan-tulisan mengenai evaluasi, tetapi belum ada definisi yang seragam atas istilah-istilah tersebut.

Manajemen berbasis hasil (*Result-Based Management (RBM)*) menggunakan model Masukan (*Inputs*) > Kegiatan (*Activities*) > Keluaran (*Outputs*) > Hasil (*Outcomes*) > Dampak (*Impacts*), dimana ‘outcomes’ diartikan sebagai pencapaian jangka menengah, dan ‘dampak’ berarti hasil-hasil jangka

panjang. Dalam model Jalur Dampak (*The Impact Pathway*) yang digunakan oleh CGIAR, ‘outcome’ didefinisikan sebagai hasil-hasil program yang digunakan, diadopsi atau membawa pengaruh eksternal dan menimbulkan ‘perubahan pengetahuan, identitas (*attributes*), kebijakan, kapasitas penelitian, praktek-praktek pertanian, produktivitas, keberlanjutan atau faktor-faktor lain yang diperlukan untuk memperoleh dampak yang diinginkan’ (Douthwaite et al, 2006: 9), sementara ‘dampak’ didefinisikan sebagai keuntungan-keuntungan jangka panjang.

Pendekatan Pemetaan Hasil (*The Outcome Mapping*) yang dikembangkan oleh IDRC merupakan sebuah model yang memfokuskan pada ‘hasil (*outcomes*)’ yang berupa perubahan tingkah laku, dan ‘dampak’ yang merujuk pada tujuan-tujuan jangka panjang. Meskipun demikian, berbagai tulisan mengenai Pemetaan Hasil seringkali menggunakan istilah ‘hasil’ dan ‘dampak’ secara bergantian sebagai sinonim Earl, Carden and Smytulo (2001:101).

#### **2.4.4 Langkah-langkah Penelitian Evaluasi**

Menurut Tayibnapis (2000:7) langkah-langkah dalam evaluasi program dengan pendekatan evaluasi berorientasi dampak, pada dasarnya sama dengan langkah-langkah dalam evaluasi program pada umumnya. Hal yang penting dalam suatu evaluasi adalah keharusan memasukkan ketentuan dan tindakan sejalan dengan fungsi evaluasi. Penelitian ini dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memfokuskan evaluasi.



- a. menetapkan informan, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengetahuan tentang suatu program, baik pelaksana program maupun orang-orang yang memanfaatkan program.
  - b. menegaskan apa saja yang ingin diketahui dari evaluasi.
  - c. Menyusun instrumen untuk mengumpulkan informasi atau data.
2. Mendesain evaluasi.
  3. Mengumpulkan informasi
  4. Menganalisis informasi.
  5. Melaporkan hasil evaluasi.

#### **2.4.5 Teori dan Konsep Evaluasi Program**

Evaluasi berasal dari kata bahasa Inggris “*evaluation*” yang diserap dalam perbendaharaan istilah Bahasa Indonesia dengan tujuan mempertahankan kata aslinya dengan sedikit penyesuaian lafal Indonesia menjadi “evaluasi” yang dapat diartikan memberikan penilaian dengan membandingkan sesuatu hal dengan satuan tertentu sehingga bersifat kuantitatif. Pengertian evaluasi yang bersumber dari kamus *Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English* evaluasi adalah *to findout, decide the amount or value* yang artinya suatu upaya untuk menentukan nilai atau jumlah. Selain arti berdasarkan terjemahan, kata-kata yang terkandung dalam definisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan evaluasi harus dilakukan secara hati-hati, bertanggung jawab, menggunakan strategi dan dapat dipertanggungjawabkan (Arikunto (2007:1)).

Suchman (dalam Arikunto, 2007:1) memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang telah

direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Definisi lain dari Worthen dan Sanders (dalam Arikunto, 2007:1) evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu, dalam mencari sesuatu tersebut juga termasuk mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur serta alternative strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Anderson (dalam Arikunto, 2004 : 1) memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan Stufflebeam (Arikunto, 2004:1), mengungkapkan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan.

Evaluasi program adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar tertentu yang telah dibakukan.

Ralp Tyler, 1950 (dalam Arikunto, 2007:13) mendefinisikan bahwa evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan program sudah dapat terealisasi atau evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan.

Arikunto (2004:14) evaluasi program adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai

dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar tertentu yang telah dibakukan.

Dari berbagai definisi tersebut di atas, dapat diintisarikan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu program pemerintah, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif atau pilihan yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Program dapat diartikan menjadi dua istilah yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum dapat diartikan bahwa program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. Apabila "program" ini dikaitkan langsung dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Dengan demikian yang perlu ditekankan bahwa program terdapat 3 unsur penting yaitu :

- a. Program adalah realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.
- b. Terjadi dalam kurun waktu yang lama dan bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
- c. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program dapat berlangsung dalam kurun waktu relatif lama. Pengertian program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan maka program sebuah sistem, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan bukan hanya satu kali tetapi berkesinambungan. Pelaksanaan program selalu terjadi dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang.

#### **2.4.6 Dimensi dan Tahapan Evaluasi Program**

Menurut Setiawan B (2008:20) Direktorat Pemantauan dan Evaluasi Bapenas, tujuan evaluasi program adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan program dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan program dimasa yang akan datang.

Evaluasi merupakan cara untuk membuktikan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan dari suatu program, oleh karena itu pengertian evaluasi sering digunakan untuk menunjukan tahapan siklus pengelolaan program yang mencakup :

- a. Evaluasi pada tahap perencanaan (*EX-ANTE*). Pada tahap perencanaan, evaluasi sering digunakan untuk memilih dan menentukan prioritas dari berbagai alternatif dan kemungkinan cara mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

- b. Evaluasi pada tahap pelaksanaan (*ON-GOING*). Pada tahap pelaksanaan, evaluasi digunakan untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan program dibandingkan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. Evaluasi pada tahap Pasca Pelaksanaan (*EX-POST*) pada tahap paska pelaksanaan evaluasi ini diarahkan untuk melihat apakah pencapaian (keluaran/hasil/dampak) program mampu mengatasi masalah pembangunan yang ingin dipecahkan. Evaluasi ini dilakukan setelah program berakhir untuk menilai relevansi (dampak dibandingkan masukan), efektivitas (hasil dibandingkan keluaran), kemanfaatan (dampak dibandingkan hasil), dan keberlanjutan (dampak dibandingkan dengan hasil dan keluaran) dari suatu program.

Hubungan ketiga tahapan tersebut sangat erat, selanjutnya terdapat perbedaan metodologi antara evaluasi program yang berfokus kerangka anggaran dengan yang berfokus pada kerangka regulasi. Evaluasi program yang berfokus pada anggaran dilakukan dengan dua cara yaitu : Penilaian indikator kinerja program berdasarkan keluaran dan hasil dan studi evaluasi program berdasarkan dampak yang timbul. Cara pertama dilakukan melalui perbandingan indikator kinerja sasaran yang direncanakan dengan realisasi, informasi yang relevan dan cukup harus tersedia dengan mudah sebelum suatu indikator kinerja program dianggap layak. Cara yang kedua dilaksanakan melalui pengumpulan data dan informasi yang bersifat lebih mendalam ( *in-depth evaluation* ) terhadap hasil, manfaat dan dampak dari program yang telah selesai dilaksanakan. Hal yang paling penting adalah

mengenai informasi yang dihasilkan dan bagaimana memperoleh informasi, dianalisis dan dilaporkan. Informasi harus bersifat independen, obyektif, relevan dan dapat diandalkan.

#### **2.4.7 Tujuan Evaluasi Program**

Seperti disebutkan oleh Sudjana (2006 : 48), tujuan khusus Evaluasi Program terdapat 6 (enam) hal, yaitu untuk :

- 1) Memberikan masukan bagi perencanaan program;
- 2) Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
- 3) Memberikan masukan bagi pengambilan keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program
- 4) Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
- 5) Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program dan.
- 6) Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program pendidikan luar sekolah.

Tujuan evaluasi program menurut Setiawan B (2008:20 ) adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan program dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan program dimasa yang akan datang.

Tujuan evaluasi adalah untuk melayani pembuat kebijakan dengan menyajikan data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan secara bijaksana. Oleh karenanya evaluasi program dapat menyajikan 5 (lima) jenis informasi dasar sebagai berikut:

- 1) Berbagai data yang dibutuhkan untuk menentukan apakah pelaksanaan suatu program harus dilanjutkan.
- 2) Indikator-indikator tentang program-program yang paling berhasil berdasarkan jumlah biaya yang digunakan.
- 3) Informasi tentang unsur-unsur setiap program dan gabungan antar unsur program yang paling efektif berdasarkan pembiayaan yang diberikan sehingga efisiensi pelaksanaan program dapat tercapai.
- 4) Informasi untuk berbagai karakteristik sasaran program-program pendidikan sehingga para pembuat keputusan dapat menentukan tentang individu, kelompok, lembaga atau komunitas mana yang paling menerima pengaruh dari pelayanan setiap program.
- 5) Informasi tentang metode-metode baru untuk memecahkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan evaluasi pengaruh program.

## **2.5 Kajian Penelitian**

Ihsanuddin (2005) dalam penelitian yang berjudul Evaluasi Kualitas Layanan laboratorium bahasa Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna, Studi Kasus di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Insan Cendekia Serpong mengungkapkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi responden. Persepsi responden berada di bawah wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas

layanan laboratorium bahasa MAN Insan Cendekia masih belum memuaskan responden.

Penelitian Ihsanudin menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan 100 responden, terdiri atas 32 siswa kelas I, 26 siswa kelas II, 31 siswa kelas III, dan 11 orang guru. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang terdiri atas 24 pernyataan dan mencakup empat variabel atau indikator yaitu; 1) *Acces to information* (kemudahan dan kenyamanan akses koleksi), 2) *Affect of service* (kemampuan dan sikap staff dalam melayani), 3) *Personal control* (satu kondisi di laboratorium bahasa di mana pengguna dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya untuk memperoleh informasi, tanpa bantuan laboran), dan 4) *Language laboratory as a place* (laboratorium bahasa sebagai sebuah tempat). Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis secara deskriptif statistik.

Hasil penelitian Ihsanudin menyarankan perlunya dilakukan bimbingan pengguna (*user education*) tentang mencari, mengumpulkan, menilai, dan memanfaatkan informasi untuk kepentingan belajar mengajar, mendengarkan, menyelesaikan tugas-tugas sekolah, memecahkan masalah dan sebagainya, dengan pendekatan pembelajaran berbasis multimedia. Melalui pendekatan ini diharapkan laboratorium bahasa benar-benar dapat dimanfaatkan oleh siswa dan guru secara maksimal dalam kegiatan belajar mengajar dan untuk meningkatkan kualitas diri.

Selanjutnya Penelitian tentang perspektif teknologi pembelajaran pengguna layanan laboratorium bahasa khususnya di perguruan tinggi antara lain telah



dilakukan di Universitas Negeri Surabaya. Penelitian Mustaji (2009) menunjukkan bahwa:

Bahan belajar yang ada di EdukasiNet dapat dimanfaatkan, khususnya oleh guru dan siswa dalam berbagai cara/pola sesuai dengan situasi dan kondisi sekolah, guru maupun siswanya itu sendiri. Ada empat alternatif pola pemanfaatan EdukasiNet di sekolah, yaitu: 1) pola pemanfaatan langsung (di lab komputer); 2) pola pemanfaatan di kelas; 3) pola penugasan; dan 4) pola individual.

**Pola Pemanfaatan Langsung (di Lab Komputer):** Pola ini dapat dilakukan oleh sekolah yang telah memiliki lab komputer yang terhubung langsung A dengan internet. Siswa dapat secara individu (satu siswa satu komputer) dengan bimbingan guru mempelajari topik pelajaran tertentu. Bila jumlah komputer di lab tidak memungkinkan untuk belajar secara individu, siswa dapat belajar secara kelompok (antara 2 - 4 orang per komputer).

**Pola Pemanfaatan di Kelas:** Apabila sekolah belum memiliki lab komputer, namun mempunyai sebuah LCD projector dan sebuah komputer (desktop/laptop) yang tersambung ke internet, maka pemanfaatannya dapat dilakukan dengan cara presentasi dan diskusi kelas. Bila komputer di kelas tidak terhubung ke internet, sebelumnya guru dapat men-Download terlebih dahulu topik pelajaran tertentu yang dibutuhkan dari EdukasiNet, kemudian dipresentasikan secara offline melalui LCD Projector di kelas. Untuk pola yang kedua ini, disarankan guru terlebih dahulu mengidentifikasi dan mendownload topik-topik yang dibutuhkan untuk kemudian dimanfaatkan di

kelas. Bahan belajar yang ada di EdukasiNet dapat didownload secara gratis oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja.

**Pola Penugasan:** Pola ini dapat dilakukan untuk sekaligus mengembangkan ICT Literacy siswa. Siswa, baik secara kelompok maupun individual diberikan tugas untuk menelusuri bahan belajartertentu di situs EdukasiNet (<http://www.e-dukasi.net>) atau situs lain, kemudian siswa tersebut mempresentasikan dan mendiskusikan hasil karyanya tersebut di kelas atau siswa mengumpulkan tugasnya dalam bentuk tulisan, gambar, grafik dan lain-lain dengan memanfaatkan aplikasi komputertertentu (seperti MSWord, MS Powerpoint, Coreldraw, dll.). Untuk pola ini, disarankan guru yang menugaskan telah menelusuri dan menentukan alamat situs yang harus dibuka oleh siswa.

**Pola Pemanfaatan Individual:** Yang dimaksud dengan pola individual disini adalah siswa atas inisiatif sendiri dibebaskan mengeksplorasi semua bahan belajar (baik materi pokok, pengetahuan populer, modul online, maupun uji kemampuan) yang ada dalam EdukasiNet. Siswa dapat mengakses EdukasiNet di sekolah, Warnet, atau rumah sesuai dengan kondisi masing-masing.

Selanjutnya Penelitian tentang pengguna lembaga bahasa khususnya di perguruan tinggi antara lain telah dilakukan di Universitas Gadjah Mada. Penelitian Sulastuti (2007) menunjukkan bahwa respon dan perhatian mahasiswa terhadap lembaga bahasa relatif belum tinggi karena beberapa faktor, misalnya ketidaktahuan atau kekurangtahuan mahasiswa tentang lokasi lembaga bahasa, apa kegunaan lembaga bahasa, siapa saja yang boleh

ke lembaga bahasa, bagaimana menjadi peserta kursus lembaga bahasa, apa saja persyaratan menjadi peserta, sumber belajar apa saja yang ada di lembaga bahasa, apakah untuk menjadi peserta kursus atau tes lembaga bahasa harus membayar, dan sebagainya. Selanjutnya diketahui bahwa faktor latar belakang sosial, dan motivasi memiliki pengaruh besar terhadap keputusan mahasiswa menjadi peserta atau pengguna lembaga bahasa.

Sulastuti (2007) dalam penelitiannya tentang latar belakang sosial mahasiswa, lingkungan sosial, dan motivasi mahasiswa untuk menjadi pengguna lembaga bahasa Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta menunjukkan bahwa lembaga bahasa telah menjadi sumber informasi bagi mahasiswa di perguruan tinggi. Keputusan untuk menjadi pengguna lembaga bahasa merupakan ekspresi akan kebutuhan terhadap informasi. Hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini terutama dalam hal alasan-alasan keputusan mahasiswa untuk tidak menjadi pengguna lembaga bahasa, yaitu sumber belajar yang tidak lengkap dan bersifat umum, ruangan belajar dan ruangan laboratorium yang tidak nyaman, mahalnya biaya aktivasi menjadi peserta kursus, prosedur yang dianggap berbelit-belit dan stigma pelayanan petugas lembaga bahasa yang dianggap kurang ramah.

Kontribusi dari hasil penelitian Sulastuti (2007) antara lain mahasiswa yang sering disarankan dosen untuk memanfaatkan lembaga bahasa seperti mendengarkan, mereview, dan meminjam buku di ruang baca lembaga bahasa menilai kebutuhannya terhadap informasi dapat terpenuhi. Sulastuti menyimpulkan, semakin tinggi tingkat pendidikan yang didukung oleh keluarga yang menanamkan kemampuan mendengarkan dan berbicara sejak

dini serta intensitas saran dosen untuk memanfaatkan fasilitas lembaga bahasa memberikan motivasi yang kuat terhadap mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan berprestasi melalui pemanfaatan lembaga bahasa.

Berdasarkan kajian hasil penelitian di atas maka dapat dikatakan bahwa banyak faktor yang mendukung keberhasilan layanan yang diberikan oleh suatu lembaga bahasa. Faktor perilaku pengguna lembaga bahasa, dalam hal ini adalah mahasiswa, memiliki peran yang penting terhadap pemanfaatan layanan lembaga bahasa, yaitu apakah akan memanfaatkan layanan jasa lembaga bahasa atau tidak dalam menunjang pendidikannya. Oleh karena itu faktor-faktor eksternal, yang meliputi pengguna lembaga bahasa patut dikaji lebih lanjut.

Selanjutnya Chris Alexander, *Humanising Management Software* (studi kasus di The University of Nicosia (2007) dengan hasil penelitian menunjukkan pada pemanfaatan sumber belajar yakni laboratorium bahasa sebagai penunjang proses belajar dan mengajar. Metode yang digunakan dari yang tradisional menuju ke yang lebih modern.

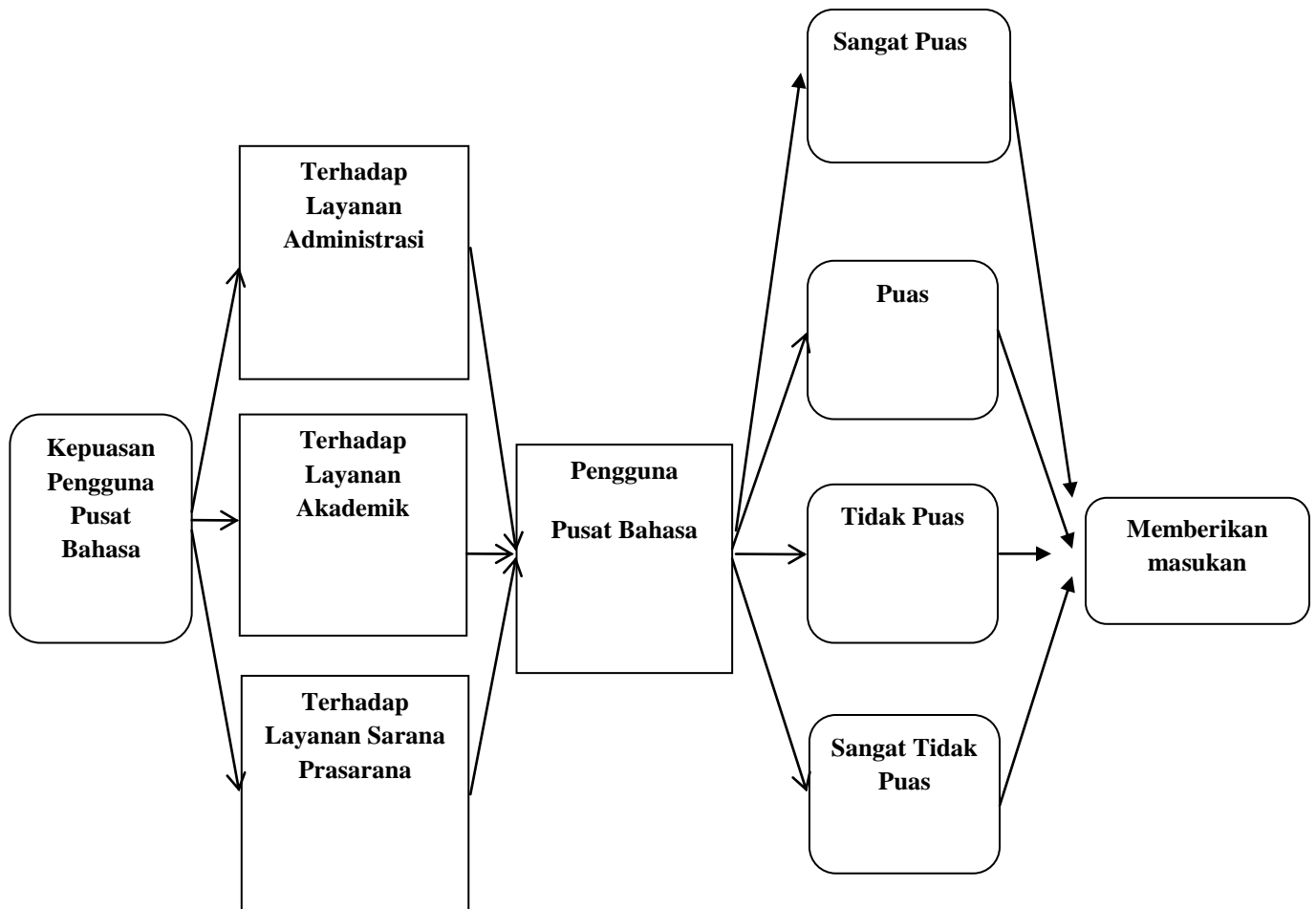
Berdasarkan kajian teoritik yang telah diuraikan sebelumnya diperoleh alur kerangka berfikir bahwa untuk menciptakan kepuasan pengguna laboratorium bahasa terhadap sarana dan prasarana, jenis layanan, pengelolaan laboratorium bahasa dan rekomendasi apa yang dihasilkan diperlukan instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna laboratorium bahasa.

Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan layanan laboratorium bahasa pada Pusat Bahasa Universitas Lampung, dengan melihat kepuasan pengguna dalam hal :

- 1) Ketersediaan alat-alat terhadap sarana dan prasarana laboratorium bahasa.
- 2) Penyelenggaraan jenis layanan.
- 3) Pengelolaan laboratorium bahasa.
- 4) Rekomendasi yang dihasilkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna laboratorium bahasa.

Secara teoritis kepuasan pengguna laboratorium bahasa akan berdampak juga secara simultan terhadap tingkat kunjungan dari jumlah peserta sebagai akibat dari saran-saran yang diberikan kepada orang lain untuk memanfaatkan jasa laboratorium bahasa. Secara lebih jelas disajikan dalam gambar berikut.

Dari beberapa kajian penelitian diatas yang menjadi dasar mengapa peneliti melakukan sebuah penelitian tersebut adalah peneliti ingin mengevaluasi dampak program layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung antara lain: layanan administrasi, akademik dan sarana prasarana. Pengguna Pusat Bahasa belum mendapatkan kepuasan terhadap layanan-layanan tersebut. Di dalam kajian penelitian diatas hal yang paling penting adalah apakah dengan memanfaatkan layanan jasa lembaga bahasa dapat menunjang pendidikan bagi pengguna lembaga bahasa tersebut serta diperlukannya instrumen lebih lanjut untuk mengukur kepuasan pengguna Pusat Bahasa.



**Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian**