

# VARIASI STIMULUS DALAM PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA

## *STIMULUS VARIATION IN “PRIMA SERVICE” LEARNING*

Sarippudin

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Way Kanan  
E-mail: sarippudin@yahoo.com

Dikirim 03 Oktober 2017 Direvisi 30 Oktober 2017 Disetujui 01 Desember 2017

**Abstrak** : variasi stimulus bertujuan menjadikan proses pembelajaran pelayanan prima berjalan baik. Dalam artian peserta pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat meningkatkan pengetahuan terhadap materi pelayanan prima setelah mengikuti diklat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan statistik inferensial. Variasi stimulus yang terdiri atas tiga bentuk variasi, yaitu gaya mengajar, penggunaan media dan bahan pembelajaran, dan pola interaksi dan kegiatan peserta, telah meningkatkan pengetahuan peserta diklat terhadap materi pelayanan prima. Hasil analisa statistik diperoleh nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yang artinya variasi stimulus mempengaruhi peningkatan pengetahuan peserta diklat tentang materi pelayanan prima. Dalam skala nilai 0 – 100, rata-rata nilai sebelum pembelajaran adalah 50,33, meningkat menjadi 87 setelah pembelajaran.

**Kata kunci**: pelayanan prima, pembelajaran, variasi stimulus.

**Abstract** : The study on stimulus variation intended to create the learning process “prima service” could run well. In the sense that the participants of education and training could improve their knowledge of “prima service” materials after attending the training. The study was accomplished quantitatively by applying inferential statistics. The variation of stimulus consisted of three forms of variation, which were teaching style, media utilization and learning materials, and interaction patters and the participant activities had improved the knowledges of the participants on “prima service” materials. The results of statistical analysis obtained a calculated t value was greater than that of table t, which meant that the stimulus variations improved the knowledges of training participants on the “prima service” materials. On a scale of 0 to 100 values, the mean score before learning was 50.33 and increased to 87 after learning.

**Keywords**: learning, “prima service”, stimulus variation.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tujuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) seperti tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan

kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan ini tentunya memerlukan usaha dalam mencapainya. Pembangunan yang melibatkan semua komponen bangsa merupakan salah satu usaha tersebut. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian dari komponen bangsa mempunyai peran penting dalam

upaya mewujudkan tujuan nasional. Dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN disebutkan Pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pegawai ASN. Adapun tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Isu menarik dari tugas ASN tersebut adalah tugas pelayanan publik. Mengingat pada tugas ini ASN bersentuhan langsung dengan masyarakat. Boediono (2003:60) dalam Taufik (2017) mengartikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terkait pelayanan publik itu, Ombudsman RI menyatakan selama tahun 2016 terdapat 11.000 laporan mengenai pelayanan publik. Sementara pada trimester pertama tahun 2017 terdapat 3.000 laporan (Kompas.com).

Hasil penelitian Taufik (2017) menyebut pelayanan publik cukup baik. Ada lima aspek yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas. Pada aspek produktifitas yang dilihat adalah efektivitas dan efisiensi. Keduanya sudah cukup baik, telah menggunakan aplikasi pelayanan berbasis teknologi menjadikan pelayanan di kantor kelurahan dapat berlangsung cepat serta efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan juga cukup baik. Sebagai upaya aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di kantor objek penelitian telah menggunakan aplikasi pelayanan agar pelayanan dapat lebih berkualitas cepat serta efektif dan efisien. Keluhan serta kritikan dari masyarakat sampai saat ini belum ditemukan.

Dalam aspek responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan disebut sudah cukup baik. Meski responnya sedikit lambat tetapi saat pelaksanaan pelayanan aparatur dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, melayani dengan sopan dan santun.

Aspek responsibilitas dan akuntabilitas juga cukup baik. Aparatur sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan. Demikian juga aparatur cukup terbuka dengan memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan kritik atau sarannya secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran.

Tingkatan cukup baik diatas tentu belum optimal. Terlebih bila perspektif yang digunakan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang

dilayani. Jadi pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan harapan pelanggan (LAN RI, 2014).

Beberapa upaya dapat dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Seperti memperbaiki sistem pelayanan, penerapan *reward and punishment*, penggunaan teknologi, dan peningkatan kompetensi ASN itu sendiri.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN, memuat berbagai kegiatan dalam peningkatan kompetensi ASN diantaranya melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa "Pendidikan dan pelatihan jabatan PNS adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS)". Ikhwal diklat bukan hal asing bagi ASN. Bahkan sebelum menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), seorang Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) harus mengikuti diklat prajabatan.

Diklat yang baik tentunya diklat yang dapat meningkatkan kemampuan peserta. Salah satu aspek yang penting dalam sistem kediklatan adalah tenaga pengajar, yang dalam hal ini adalah Widyaiswara, karena perannya sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan diklat. Widyaiswaralah yang langsung berinteraksi dengan peserta dalam

kelas dengan berbagi informasi, pengetahuan, dan pengalaman. Lebih dari itu, Widyaiswara juga memberikan motivasi dan juga menjadi inspirasi bagi peserta diklat. Pendek kata peran Widyaiswara menentukan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menghasilkan *outcome* diklat (Winnary & Faihah, 2016).

Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 22 tahun 2014, pada pasal 1 menyatakan bahwa jabatan fungsional widyaiswara adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melakukan kegiatan mendidik, mengajar, dan melatih (Dikjartih) PNS, evaluasi dan pengembangan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat). Dari definisi yang berlaku jelas bahwa widyaiswara mempunyai tugas yang spesifik di bidang kediklatan. Pengaturan dalam Permenpan sebelumnya, tugas pokok widyaiswara hanya sampai pada kegiatan Dikjartih saja. Dengan tugas pokok widyaiswara yang semakin meluas ini, akan semakin menempatkan widyaiswara pada posisi yang penting dalam keterlibatannya pada keberhasilan program Diklat. Widyaiswara tidak lagi memandang Dikjartih sebagai kegiatan rutin yang berfungsi sebagai *business as usual* saja, namun Dikjartih harus dapat dijadikan alat untuk melakukan improvisasi pengembangan Diklat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja

program Diklat dan profesionalisme aparatur.

Widyaiswara yang profesional dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari kemampuan widyaiswara mengelola pembelajaran. Profesionalisme widyaiswara tercermin pada penguasaan substansi materi dan bagaimana widyaiswara mentransfer materi tersebut dengan baik, termasuk dalam keterampilan widyaiswara dalam melakukan variasi stimulus pada saat pembelajaran.

Keterampilan melakukan variasi stimulus penting dikuasai karena karakteristik diklat berbeda dengan pendidikan di sekolah ataupun perguruan tinggi. Berbeda pula dengan seminar, sosialisasi atau bimbingan teknis.

Peserta diklat umumnya mereka yang telah mempunyai pengetahuan terhadap mata diklat, dan merasa tidak sepenuhnya terikat dalam pembelajaran. Selain itu peserta diklat tidak dapat dipaksa untuk memperhatikan penyampaian materi oleh widyaiswara.

Variasi stimulus adalah sebuah cara agar pembelajaran tidak membosankan, lantas membuat peserta diklat sibuk sendiri-sendiri. Transfer pengetahuan terkendala. Diklat seperti ini akan menemukan kegagalan dalam mencapai tujuan diklat sebagai sarana peningkatan kompetensi.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana variasi stimulus dapat meningkatkan pengetahuan peserta diklat terhadap materi pelayanan prima.

## II. METODOLOGI

### 2.1 Metode Penelitian

Penentuan metode penelitian adalah kegiatan yang cukup kompleks dan penting (Novianto, 2016). Melalui pengkajian berbagai referensi, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan statistik inferensial.

### 2.2 Sumber Data

Data diperoleh dari peserta Diklat Prajabatan CPNS Golongan I, II dan III Gelombang II Angkatan IV di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Way Kanan Tahun Anggaran 2017. Diklat ini diselenggarakan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung pada tanggal 16 Oktober sampai dengan 23 Oktober 2017. Data diambil dari 30 (tiga puluh) orang peserta diklat yang semuanya dalam rumpun jabatan fungsional bidan.

### 2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian proses penelitian yang dilakukan

setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Ketajaman dan ketepatan dalam penggunaan alat analisis sangat menentukan keakuratan pengambilan kesimpulan, karena itu kegiatan analisis data merupakan kegiatan yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam proses penelitian. Kesalahan dalam menentukan alat analisis dapat berakibat fatal terhadap kesimpulan yang dihasilkan dan hal ini akan berdampak lebih buruk lagi terhadap penggunaan dan penerapan hasil penelitian tersebut. Dengan demikian, pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai teknik analisis mutlak diperlukan bagi seorang peneliti agar hasil penelitiannya mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi pemecahan masalah sekaligus hasil tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Muhson, 2017).

Data dalam penelitian ini diolah dengan statistik inferensial. Asropi (2016) menyatakan statistik inferensial digunakan jika tujuan penelitian adalah untuk pengambilan kesimpulan tentang karakter atau hubungan antar variabel dalam populasi berdasarkan sampel dari populasi tersebut. Dalam statistik inferensial ini dilakukan uji signifikansi secara statistik (*statistical significant*) dari hipotesa penelitian, sehingga dapat diperoleh

penjelasan tentang karakter atau hubungan antar variabel dari populasi yang diteliti.

Menurut Muhson (2017) dalam statistik inferensial sudah ada upaya untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Analisis ini mengambil sampel tertentu dari sebuah populasi yang jumlahnya banyak, dan dari hasil analisis terhadap sampel tersebut digeneralisasikan terhadap populasi. Oleh karena itulah statistik inferensial ini juga disebut dengan istilah statistik induktif.

Penelitian ini juga melakukan komparasi, yaitu membandingkan nilai sebelum dan setelah mengikuti pembelajaran, dimana dalam pembelajaran itu diterapkan variasi stimulus.

Statistik inferensial juga berkaitan dengan pengambilan kesimpulan (Herrhyanto, 2017). Dua cara dalam pengambilan kesimpulan adalah penaksiran parameter dan pengujian hipotesis parameter.

Berikutnya langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Memperoleh  $r$  hitung dengan rumus berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum_{i=1}^n x_i y_i - (\sum_{i=1}^n x_i)(\sum_{i=1}^n y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2][n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

dimana:

$x$  = nilai post-test

$y$  = nilai pre-test

2. Memperoleh  $t$  hitung dengan rumus berikut:

$$t = \frac{x - y}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n} + \frac{s_2^2}{n} - 2r \sqrt{\frac{s_1^2}{n}} \sqrt{\frac{s_2^2}{n}}}}$$

dimana:

$x$  = rata-rata nilai post-test

$y$  = rata-rata nilai pre-test

$s_1$  = varians nilai pre-test

$s_2$  = varians nilai post-test

Dengan diperolehnya nilai  $t$  hitung, maka dapat dilakukan uji hipotesis.

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks (Rezita, 2015).

Hipotesis penelitian ini adalah:

$$H_0 : \mu_{post-test} \leq \mu_{pre-test}$$

$$H_1 : \mu_{post-tes} > \mu_{pre-tes}$$

Dimana bila  $H_0$  ditolak, maka  $H_1$  diterima. Artinya terjadi peningkatan nilai rata-rata post test setelah pembelajaran pelayanan prima menerapkan variasi simulasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Dalam mengukur kemampuan peserta diklat memahami materi pelayanan prima, dilakukan dua kali pengukuran, yaitu pre test (pada awal pembelajaran) dan post test (pada akhir pembelajaran). Pengukuran dilakukan melalui tes tertulis. Bentuk tes tertulis ini adalah *multiple choice*, dengan meminta peserta diklat menentukan satu pilihan yang paling tepat dari lima kemungkinan jawaban. Jumlah soal terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan yang dibuat peneliti dengan memperhatikan proporsi materi pelayanan prima dalam Modul Pola Pikir ASN sebagai Pelayan Masyarakat. Modul ini disusun oleh tim dari LAN RI.

Skoring dilakukan dengan menghitung jumlah jawaban yang benar. Skala yang dipakai 0 – 100. Nilai 0 diberikan bila tidak ada soal yang jawabannya benar. Nilai 100 diberikan jika peserta diklat mampu menjawab semua soal dengan benar.

Hasil penelitian ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Nilai Pre-test dan Post-test Peserta Diklat

| No. Peserta | Nilai Pre-test | Nilai Post-tes |
|-------------|----------------|----------------|
| 1           | 70             | 90             |
| 2           | 60             | 80             |
| 3           | 20             | 70             |
| 4           | 50             | 80             |
| 5           | 40             | 90             |
| 6           | 40             | 90             |
| 7           | 30             | 90             |
| 8           | 60             | 100            |
| 9           | 30             | 100            |
| 10          | 70             | 100            |
| 11          | 50             | 90             |
| 12          | 40             | 90             |
| 13          | 60             | 90             |
| 14          | 10             | 80             |
| 15          | 30             | 70             |
| 16          | 30             | 80             |
| 17          | 50             | 80             |
| 18          | 70             | 80             |
| 19          | 70             | 90             |
| 20          | 60             | 90             |
| 21          | 70             | 90             |
| 22          | 50             | 90             |
| 23          | 40             | 90             |
| 24          | 50             | 90             |
| 25          | 60             | 80             |
| 26          | 80             | 90             |
| 27          | 50             | 90             |
| 28          | 70             | 90             |
| 29          | 50             | 80             |
| 30          | 50             | 90             |

Sumber: Data diolah



Kemudian dilakukan analisis statistik inferensial terhadap data pada tabel 3.1. dan didapat hasil sebagai berikut:

1. Varians nilai pre-test =297,4798387
2. Varians nilai post-test=96,37096774
3.  $r_{hitung}=0,361664613$
4.  $t_{hitung}=0,398421292$

Dengan mengambil taraf nyata  $\alpha=5\%$  dari tabel distribusi student t diperoleh  $t_{0,025;25}=2,34861$ . Nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka  $H_0$  ditolak. Artinya rata-rata nilai post-test lebih tinggi dari rata-rata nilai pre-test. Maknanya variasi stimulus dalam proses pembelajaran dapat meningkatkan pengetahuan peserta prajabatan terhadap materi pelayanan prima.

### 3.2 Pembahasan

Diklat Prajabatan CPNS Golongan I, II dan III diatur oleh Peraturan Kepala (Perka) LAN RI Nomor 18 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan I, Golongan II, dan Golongan III yang Diangkat dari Tenaga Honorer Kategori 1 dan/atau Kategori 2. Tujuan diklat ini membentuk CPNS yang memiliki pengetahuan dan wawasan sebagai pelayan masyarakat yang baik. Kompetensi yang dibangun

kompetensi sebagai pelayan masyarakat yang baik, yang diindikasikan dengan kemampuan: (1) memahami wawasan kebangsaan sebagai dasar mengutamakan kepentingan nasional dalam pelaksanaan tugas jabatannya; (2) memahami sikap untuk tidak korupsi dan mendorong percepatan pemberantasan korupsi di lingkungan instansinya; (3) memahami ketentuan kepegawaian berkaitan dengan peran dan fungsi ASN, dan kedudukan, kewajiban dan hak PNS; (4) memahami pola pikir ASN sebagai Pelayan Masyarakat.

Untuk mencapai kompetensi seperti tersebut, struktur kurikulum diklat terdiri atas 4 (empat) Mata Diklat, sebagai berikut: (1) Wawasan Kebangsaan dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia; (2) Percepatan Pemberantasan Korupsi; (3) Manajemen Aparatur Sipil Negara; (4) Pola Pikir ASN sebagai Pelayan Masyarakat. Mata diklat Pola Pikir ASN sebagai Pelayan Masyarakat terbagi dalam 2 (dua) materi, yaitu pelayanan prima dan pola pikir ASN sebagai pelayan masyarakat. Materi pelayanan prima diberikan selama 12 (dua belas) jam pelajaran.

Pendekatan yang dilakukan dalam proses pembelajaran materi pelayanan prima adalah pendidikan orang dewasa. Bukan saja karena peserta diklat dalam usia dewasa, tapi juga terkait dengan pengetahuan

peserta terhadap materi yang disampaikan. Ibaratnya, peserta bukan lagi gelas kosong yang menunggu diisi, tapi juga gelas yang sudah berisi. Variasi isi tersebut juga berbeda-beda antar peserta, sehingga mereka bukan saja dalam posisi menerima materi, tapi juga berbagi pengetahuan.

Tujuan pendidikan orang dewasa tidak terpisah dari suatu proses pendidikan. Hal tersebut mencakup materi, sikap, keterampilan, metode, pandangan pendidik dan peserta diklat yang harus dipertimbangkan dalam proses pendidikan tersebut (LAN, 2007).

Sejalan dengan pendekatan pendidikan orang dewasa, variasi stimulus dalam pembelajaran pelayanan prima menjadi penting dilakukan. Dengan durasi pembelajaran sebanyak 12 (dua belas) jam pelajaran atau setara 540 menit, pembelajaran yang monoton membuat proses pembelajaran tidak optimal.

Peserta diklat menjadi jenuh dan bosan sehingga apa yang disampaikan dalam pembelajaran tidak memenuhi sasaran. Pada ujungnya peningkatan pemahaman tentang materi pelayanan prima tidak terwujud, dan akan mempengaruhi praktek pelayanan prima dalam pekerjaan sehari-hari.

Variasi stimulus dilakukan dalam 3 (tiga) bentuk, yaitu gaya mengajar, penggunaan media dan bahan

pembelajaran, dan variasi dalam pola interaksi dan kegiatan peserta (LAN RI, 2007). Gaya mengajar mencakup intonasi suara, pemusatan perhatian, kesenyapan, kontak pandang, bahasa tubuh dan posisi widyaiswara dalam kelas.

Sepanjang pembelajaran intonasi suara dilakukan secara variatif. Intonasi yang tinggi pada hal-hal yang ditekankan dipahami peserta, dalam hal ini termasuk substansi pelayanan prima. Contohnya terhadap definisi pelayanan prima, standar pelayanan, aspek pelayanan, dan karakteristik pelayanan. Intonasi tinggi juga dilakukan pada saat peserta sudah mulai tidak fokus dengan pembelajaran.

Intonasi sedang dilakukan untuk materi pembelajaran yang menjadi pelengkap substansi. Intonasi ini juga digunakan ketika menyapa peserta, meminta peserta mengeluarkan pendapat, atau ketika melakukan ice breaking dan energizer di kelas.

Pemusatan perhatian dengan mengajak peserta mengamati tampilan *slide*. Bisa dilakukan dengan memberitahu langsung, atau meminta peserta membaca atau mengulas apa yang ditampilkan.

Kesenyapan dilakukan ketika pembelajaran memerlukan sisi-sisi kemanusiaan pada peserta. Dengan jabatan fungsional peserta yang homogen, kesenyapan dibangun melalui penyampaian ilustrasi tentang bagaimana menjadi bidan

yang mampu melakukan pelayanan prima. Ilustrasi dibangun dengan mendekati sisi manusiawi seorang bidan, termasuk menekankan akan kerinduan masyarakat terhadap bidan yang memiliki budaya pelayanan prima, dan akan sangat membanggakan ketika bidan mampu menjadi idaman masyarakat.

Kontak pandang untuk menyampaikan bahwa widyaiswara tidak memandang peserta sebagai objek pembelajaran. Peserta bersama dengan widyaiswara adalah subjek pembelajaran. Kontak pandang memberi makna akan perhatian sehingga membuat pembelajaran menjadi lebih menarik diikuti peserta.

Bahasa tubuh digunakan untuk mendukung penyampaian verbal. Dilakukan mengikuti penyampaian verbal, dan dalam beberapa kasus hanya dengan bahasa tubuh. Misal ketika ingin memberi apresiasi atas pendapat peserta, widyaiswara dapat dengan mengacungkan jempol tanpa diiringi ucapan hebat, bagus atau baik. Bahasa tubuh dapat dilakukan kesusahan masyarakat jika bidan tidak melaksanakan pelayanan dengan baik. Sebaliknya bahasa tubuh girang dapat ditunjukkan ketika kinerja bidan dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik.

Tabel berikut memberi makna dari bahasa tubuh yang ditunjukkan, baik

oleh widyaiswara maupun peserta didik.

Tabel 3.2 Interpretasi Bahasa Tubuh

| Bahasa Tubuh                                  | Interpretasi                          |
|---|---------------------------------------|
| Ekspresi wajah                                |                                       |
| - Merengut                                    | - Tidak bersahabat                    |
| - Senyum                                      | - Bersahabat, gembira                 |
| - Mengangkat alis                             | - Tiak percaya diri, heran            |
| - Memicingkan mata dan menarik bibir ke bawah | - Marah, sini                         |
| Gestur (gerak-gerik)                          |                                       |
| - Mengacungkan jari                           | - Kewenangan, tiak suka digurui       |
| - Tangan dilipat                              | - Tidak terbuka ada perubahan         |
| - Tangan di samping                           | - Terbuka pada saran, santai          |
| - Merentangkan tangan ke atas                 | - Tidak percaya, bingung, tidak pasti |
| Sikap tubuh                                   |                                       |
| - Gelisah                                     | - Bosan                               |
| - Berkacak pinggang                           | - Marah, bertahan                     |
| - Mengangkat bahu                             | - Tidak ada bedanya                   |
| - Menegakkan bahu atau badan                  | - Memecahkan masalah, peduli          |
| - Duduk di ujung kursi                        | - Mendengarkan, sangat berminat       |
| - Berselonjor di kursi                        | - Bosan, kurang berminat              |

*Sumber: Higin (1982) dalam Iriantara (2014)*

Hal lainnya dari gaya mengajar adalah memposisikan diri saat proses pembelajaran. Widyaiswara harus dapat menunjukkan bahwa ia meng-cover semua peserta, dengan tidak diam terpaku di satu tempat. Kadang widyaiswara perlu di belakang, di sudut kanan-kiri, bahkan di tengah-tengah peserta.

Gaya mengajar sebagai bagian bentuk variasi stimulus akan mempengaruhi daya tarik seorang widyaiswara. Untuk memiliki daya tarik tersebut, menurut Gorham dan Burroughs (1989) dalam Iriantara (2014) widyaiswara dalam proses pembelajaran dapat memerankan dirinya sebagai figur yang: (1) memfasilitasi kegembiraan, dengan upaya untuk meningkatkan rasa gembira peserta didiknya dalam mengikuti kegiatan di dalam kelas, mendengar penjelasan dan mengerjakan tugas yang diberikan; (2) optimisme, dengan menunjukkan sikap positif dan memberi harapan; (3) menganggap setara, dengan meminimalkan perbedaan status antara widyaiswara dan peserta; (4) pribadi yang menyenangkan, dengan menampilkan diri sebagai orang yang penuh percaya diri, santai dan secara keseluruhan menyenangkan di kelas; (5) menjaga aturan berbicara, dengan berlaku santun, tidak menginterupsi apa yang dikatakan peserta diklat, dan memperlakukan peserta dengan penuh rasa hormat; (6) dinamis, dengan memperlihatkan

sebagai orang yang antusias dan energik; (7) mendorong keterbukaan, dengan cara memberikan perhatian kepada peserta; (8) *altruisme*, dengan cara membantu peserta diklat dan bahkan memberikanantuan yang di luar dugaan; (9) menyimak sepenuh hati apa yang disampaikan peserta; dan (10) menunjukkan kepedulian dan empati.

Variasi stimulus dalam bentuk penggunaan media dan bahan pembelajaran dilakukan supaya peserta tertarik dengan materi yang disampaikan. Penggunaan lcd projector untuk menampilkan paparan, baik itu dalam bentuk file presentasi atau file pengolah kata belum berarti banyak, jika tampilan presentasi tidak dibuat lebih menarik. Contoh menarik adalah penggunaan background presentasi. Dengan kondisi peserta yang semuanya wanita maka tidak menarik perhatian bila background tersebut para pemain sepakbola, robot, atau mobil. Sehingga background dicari yang disenangi wanita. Seperti bunga, taman, buah, dan sejenisnya. Ini juga berlaku pada pilihan warna font dan latar.

Bentuk ketiga dari variasi simulasi berupa pola interaksi dan kegiatan peserta. Interaksi yang terjadi proses pembelajaran tidak saja dari widyaiswara dengan peserta, juga interaksi antar peserta. Dalam kegiatan diskusi, antar peserta saling

menanggapi pendapat yang dikemukakan dalam kelas.

Interaksi pada hakikatnya adalah melakukan komunikasi. Komunikasi efektif menjadi prasyarat keberhasilan pembelajaran. Bila komunikasinya baik, pembelajaran bisa lebih mudah berlangsung. Selanjutnya, bila pembelajaran mudah berlangsung, tujuan pembelajaran pun bisa dicapai dan para pembelajar memiliki kesempatan untuk meningkatkan pembelajarannya. Komunikasi yang efektif juga mendorong terbangunnya relasi yang baik antara pendidik dan peserta didik yang akan membantu pencapaian tujuan pembelajaran (Iriantara, 2014).

Dari perspektif komunikasi, dapat dilihat bagaimana proses pembelajaran berlangsung sebagai wujud interaksi dan interelasi antara widyaiswara, peserta diklat dan bahan ajar. Pola interaksi tersebut adalah: (1) tutorial, yang merupakan komunikasi dua arah antara widyaiswara dan peserta diklat; (2) ceramah, yang merupakan komunikasi satu arah dalam bentuk penyampaian informasi dari widyaiswara ke peserta diklat; (3) diskusi, yang merupakan komunikasi dua arah di antara sesama pembelajar atau peserta diklat; (4) laboratorium, yang merupakan tempat bagi pembelajar untuk melakukan sesuatu terhadap sumber belajar yang tersedia; (5) belajar mandiri, yaitu

pembelajar melakukan penyandi-balikan (decode) bahan ajar; dan (6) praktik, yang mendorong para pembelajar untuk menggunakan keterampilan hasil belajarnya yang dilakukan atas bimbingan widyaiswara (Iriantara, 2014).

Kegiatan peserta dalam pembelajaran ini adalah dengan membagi menjadi delapan kelompok. Diberikan sebuah kasus dalam pelaksanaan tugas dan fungsi bidan. Kasus-kasus yang harus didiskusikan tersebut seperti ketika pasien mendatangi saat ini hari, kebiasaan hidup masyarakat yang tidak sehat, penolakan atas kehadiran bidan, atau saat pasien marah-marah dengan bidan. Kasus-kasus seperti ini menarik karena tidak terlepas dari keseharian bidan. Dalam beberapa kasus telah menjadi pengalaman peserta diklat.

Serangkaian kegiatan variasi stimulus di atas dilakukan agar tujuan diklat tercapai. Dengan meningkatkannya pemahaman peserta diklat terhadap materi pelayanan prima, menunjukkan variasi stimulus mempunyai pengaruh. Ditunjukkan oleh kenaikan nilai rata-rata pada saat post-test.

Variasi stimulus bergantung pada keterampilan widyaiswara melakukannya. Saat variasi stimulus tersebut dilakukan lebih *power full*, dengan hasil penelitian ini, maka peningkatan pemahaman materi oleh peserta lebih optimal.

Ada hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kemampuan variasi stimulus tersebut, yaitu penguasaan materi yang akan disampaikan. Sebelum memulai pembelajaran, widyaiswara tidak lagi mempunyai kekhawatiran atau keragu-raguan terhadap apa yang akan disampaikan di depan kelas. Apabila widyaiswara belum yakin dengan apa yang akan disampaikan kepada peserta, terlebih lagi peserta dalam meyakini penyampaian widyaiswara.

Penguasaan materi dapat diperoleh dengan mengikuti training of trainee (tot), belajar mandiri, dan diskusi kepada mereka yang dianggap memahami materi. Selain penguasaan, terhadap isu-isu yang berhubungan dengan materi dipastikan selalu dimutakhirkan. Termasuk pemberian contoh-contoh yang terkini.

Setelah penguasaan materi yang baik, widyaiswara memiliki kehangatan dan keantusiasan. Dengan dua hal ini, dapat memudahkan terciptanya iklim kelas yang menyenangkan serta menarik minat peserta untuk belajar (LAN RI, 2007). Kehangatan dapat menciptakan suasana kekeluargaan dalam kelas. Menghilangkan sekat-sekat yang tidak perlu dalam interaksi widyaiswara dan peserta. Tidak ada peserta yang melihat widyaiswara seperti dosen *killer*, sehingga mendatangkan ketakutan.

Keantusiasan menimbulkan semangat dalam pembelajaran. Apalagi jika keantusiasan tersebut menular pada semua isi kelas. Melalui keantusiasan ini, proses belajar menjadi sebuah tantangan. Penggunaan kata-kata, tindakan ataupun isi pembelajaran yang menantang akan meningkatkan gairah peserta supaya mau belajar, sehingga akan mengurangi kemungkinan munculnya tingkah laku yang menyimpang (LAN RI, 2007)

Hal lainnya lagi berupa keluwesan dalam mengubah strategi pembelajaran. Pada situasi tertentu dapat saja plot yang semula sudah disusun memerlukan penyesuaian. Asumsi widyaiswara ketika menyusun strategi diawal pembelajaran ternyata tidak sepenuhnya sesuai. Misalkan, widyaiswara berasumsi peserta diklat aktif semua sehingga dapat berpartisipasi dalam proses pembelajaran. Kenyataannya peserta sebagian besar pasif. Mereka yang aktif hanya itu-itu saja. Dengan kondisi ini, widyaiswara diperlukan luwes mengubah strateginya.

Setelah memperhatikan hal-hal tersebut, widyaiswara sudah memiliki bekal melakukan pembelajaran dengan variasi stimulus. Pembelajaran yang menarik dan menyenangkan akan didapatkan.

#### IV. KESIMPULAN

Peningkatan kompetensi peserta diklat terjadi jika diklat itu berjalan baik. PP Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, menempatkan widyaiswara sebagai ujung tombak pelaksanaan diklat. Artinya widyaiswara harus mampu melaksanakan proses pembelajaran dengan baik.

Variasi stimulus merupakan satu cara agar pembelajaran berlangsung baik. Cara ini membutuhkan keterampilan widyaiswara dalam pelaksanaannya. Variasi stimulus yang dilaksanakan pada pembelajaran materi pelayanan prima, telah meningkatkan pengetahuan peserta terhadap materi yang diberikan. Hasil ini menegaskan bahwa variasi stimulus seyogyanya ada pada setiap pembelajaran yang dilakukan widyaiswara. Agar diklat dapat disebut berhasil, salah satunya dengan indikator peningkatan pemahaman peserta diklat terhadap materi yang disampaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2007. Pendidikan Orang Dewasa. LAN RI. Jakarta
- Anonim. 2017. Ombudsman: Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat. [www.national.kompas.com](http://www.national.kompas.com) diakses tanggal 24 Oktober 2017
- Asropi, A. 2016. Analisis Penelitian. LAN RI. Jakarta
- Herrhyanto, N. 2017. Analisis Data Kuantitatif dengan Statistika Inferensial. Yrama Widya. Bandung
- Iriantara, Y. 2014. Komunikasi Pembelajaran; Interaksi Komunikatif dan Edukatif di dalam Kelas. Simbiosis Rekatama Media. Bandung
- Muhson, A. 2017. Teknik Analisis Kuantitatif. Yogyakarta: [staffnew.uny.ac.id](http://staffnew.uny.ac.id). diakses pada tanggal 25 Oktober 2017
- Novianto, W. 2016. Penyusunan Rancangan Penelitian. Jakarta: LAN RI.
- Rezita, R. 2015. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DI Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Sobandi, B. 2016. Metode Penelitian II. LAN RI. Jakarta
- Taupik, R. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam. Malang: [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id). diakses pada tanggal 24 Oktober 2017

Ubaidillah. (2010). Teknik Analisis Data Kuantitatif. Jember: mabadik.wordpress.com. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2017

Winnary, A., dan Faihah, I. 2016. Kebijakan Pembinaan Widyaiswara dan Angka Kreditnya. LAN RI. Jakarta