Jurnal Aparatur Volume. 05 No.2 2021

ISSN: 2580-7838 (print)
ISSN: 2775-6238 (online)

JURNAL APARATUR

EVALUASI PENERAPAN PDCA CYCLE PADA PROGRAM PELATIHAN DASAR DALAM MENGHADAPI RE-AKREDITASI

MODEL PERILAKU TRANSFER HASIL PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA DI INDONESIA: SEBUAH PENERAPAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

STRATEGI KOMUNIKASI KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA WIDYAISWARA

OPTIMALISASI PEMBUDAYAAN GERAKAN ANTI KORUPSI DALAM PENCEGAHAN KORUPSI DI PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR

PEMBELAJARAN JARAK JAUH PELAYANAN PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19

JURNAL APARATUR KESDM | VOLUME 5 | NOMOR 2 | BANDUNG 2021 | HALAMAN 80-161

Publisher: Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur
Address: Jl. Cisitu Lama NO.37 Bandung

Editorial Team

Penanggungjawab

1. A. Susetyo Edi Prabowo, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Pemimpin Redaksi

1. Muhamad Adis, S.H., M.H, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Redaktur Pelaksana

1. Pujoko Rapiyadi, S.T., M.T.I, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Editor Board

1. Roni Rahmat Nugraha, ST., MT, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
2. Ahmad Helmi, ST., MT, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusai Aparatur, Indonesia
3. Makmun Abdullah, S.T., M.T, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
4. Hendris Agung Prasojo, S.T., M.A.B, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
5. Rohmatulloh , S.T., M.Si, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
6. Ani Maliani, ST., MT, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
7. Dian Anggarini, MH, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
8. Irfan Choirudin, ST., MT, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
9. Ganjar Hermadi, ST., MT, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
10. Patar Simanjuntak, ST, Pusat Pengembangan sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Section Editor

1. Rohyat Iman Kuncoro, S.Kom, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
2. Andri Miftahurrozak, S.T, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Copy Editor

1. Dede Rohman, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
2. Denny Sudrajat, S.E, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Layout Editor

1. Desi Nalasari, Amd, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia
2. Lisa Chairunnisa, S.Kom, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

Proofreadres

1. Putri Cahaya Kemala, S.IP, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Indonesia

ARTICLE

EVALUASI PENERAPAN PDCA CYCLE PADA PROGRAM PELATIHAN DASAR DALAM MENGHADAPI RE-AKREDITASI
Zainul M Pulungan
10.52596/ja.v5i2.105 *Abstract views: 232*
PDF 80--92

MODEL PERILAKU TRANSFER HASIL PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA DI INDONESIA: SEBUAH PENERAPAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR
Maylitha Achmad, Shine Pintor Siolemba Patiro
10.52596/ja.v5i2.107 *Abstract views: 336*
PDF 93--118

STRATEGI KOMUNIKASI KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA WIDYAISWARA
Ahmad Helmi, Thoriq Ramadani
10.52596/ja.v5i2.114 *Abstract views: 168*
PDF 119--136

OPTIMALISASI PEMBUDAYAAN GERAKAN ANTI KORUPSI DALAM PENCEGAHAN KORUPSI DI PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR
Zulkifli Zulkifli
10.52596/ja.v5i2.106 *Abstract views: 492*
PDF 137--148

PEMBELAJARAN JARAK JAUH PELAYANAN PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19: PERSPEKTIF PENGAJAR
Dian Anggarini, Fahmi Aulia Rahman, Rohmatulloh Rohmatulloh, M Tajudin Zuhri, Iim Ibrohim
10.52596/ja.v5i2.122 *Abstract views: 206*
PDF 149--161

Jurnal Aparatur Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
http://dx.doi.org/10.52596/ja.v5i2.122

PEMBELAJARAN JARAK JAUH PELAYANAN PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19: PERSPEKTIF PENGAJAR

[1st] Dian Anggarini, [2nd] Fahmi Aulia Rahman, [3rd] Rohmatulloh, [4th] M. Tajudin Zuhri, [5th] Iim Ibrohim
[1]Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Bandung
[2]Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
[3]Universitas Muhammadiyah Bandung

ABSTRACT

Distance learning of excellent service training for museums gave the lowest performance results compared to other trainings. The purpose of this study is to answer how teachers facilitate distance learning related to aspects of their teaching styles and strategies. The study method used a qualitative approach, the participants are two teachers. The results of the study indicate that learning has placed the trainees as subjects who have a role and independence to carry out their learning activities. But on the other hand, teachers also still have various obstacles in delivering this fun learning. This deficiency becomes an input for further improvement, especially the development of teaching styles and strategies for various participants who have different educational backgrounds, positions, and talents.

ABSTRAK

Pembelajaran jarak jauh pada pelatihan pelayanan prima untuk museum memberikan hasil yang paling rendah kinerja dibandingkan pelatihan lainnya. Tujuan penelitian ini untuk menjawab bagaimana pengajar dalam memfasilitasi pembelajaran jarak jauh terkait dengan aspek gaya dan strategi mengajarnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif partisipannya berjumlah dua pengajar pelayanan prima Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran telah menempatkan peserta pelatihan sebagai subjek yang memiliki peran dan kemandirian untuk melakukan kegiatan belajarnya. Namun di sisi lain, pengajar juga masih memiliki berbagai kendala dalam menyampaikan pembelajaran yang sesuai kebutuhan peserta pelatihan. Kekurangan ini menjadi masukan perbaikan selanjutnya khususnya perbaikan gaya dan strategi mengajar untuk beragam peserta yang memiliki latar belakang pendidikan, jabatan, dan talenta yang berbeda.

ARTICLE HISTORY
Submited: 23/09/2021
Accepted: 01/11/2021
Published: 05/11/2021

KEYWORDS
Pembelajaran jarak jauh, pelatihan, pelayanan prima

Correspondence Dian Anggarini dian_anggarini@esdm.go.id
© 2021

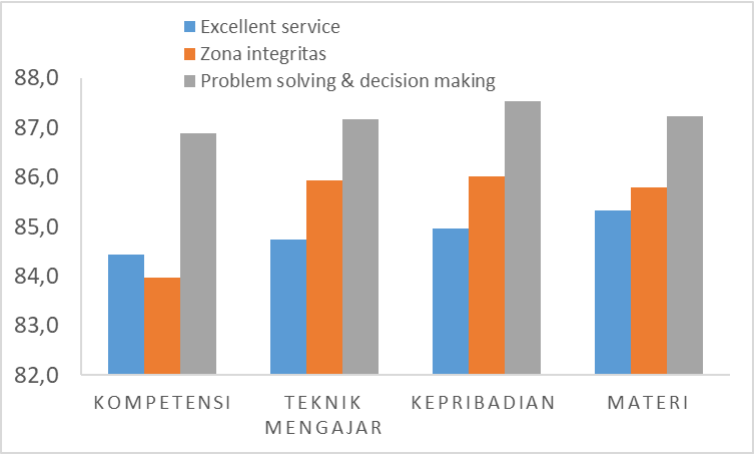
PENDAHULUAN

Sejak munculnya pandemi covid-19 di Indonesia pada Maret 2020, muncul kebijakan seluruh kegiatan belajar dan bekerja dilakukan dari rumah untuk memutus rantai penularan virus corona (Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19). Penyelenggaraan program pengembangan sumber daya manusia (SDM) aparatur termasuk yang mengikuti kebijakan pemerintah untuk diselenggarakan dengan pola pembelajaran jarak jauh (Surat Edaran Kepala LAN Nomor 10/K.1/HKM.02.3/2020 Tentang Panduan Teknis Penyelenggaraan Pelatihan dalam Masa Pandemi Covid-19). Metode e-learning sebagai salah satu pembelajaran jarak jauh menjadi sebuah solusi agar pengembangan kompetensi SDM tidak berhenti karena setiap aparatur harus tetap profesionalitasnya dalam bekerja.

Dalam Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (IP ASN) yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pengetahuan, sikap, dan keahliannya dalam melakukan tugas-pekerjaan sesuai standar dan persyaratan yang ditentukan, di mana pengembangan kompetensi denagn bobot 40% sebagai salah satu dimensi dari tiga dimensi lainnya, yaitu kualifikasi (25%), kinerja (30%), dan disiplin (5%) (Permen PAN RB Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Pengukuran IP ASN). Pengembangan kompetensi juga merupakan hak yang dalam satu tahunnya minimal harus terpenuhi sebesar 20 jam pelajaran (PP Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen PNS).

Namun, seiring dengan penyelenggaran pelatihan dan pembelajaran jarak jauh ternyata menimbulkan banyak kendala yang dihadapi khususnya bagi para pengajar. Pengajar yang terbiasa dengan budaya pembelajaran secara klasikal atau tatap muka langsung harus menghadapi lingkungan yang baru, yakni pembelajaran jarak jauh secara daring (dalam jaringan). Terlepas dari perubahan tersebut, pengajar telah dibekali oleh setidaknya empat kompetisi yaitu pedagogik, kepribadian, professional, dan sosial. Sehingga tidak ada alasan bagi para pengajar untuk tidak melakukan penyesuaian pembelajaran dengan kondisi apapun. Intinya, para pengajar pun dituntut terus berinovasi dalam menghadirkan strategi dan gaya pembelajaran yang tepat sesuai kondisi yang dihadapi.

Walaupun sebelum pandemi covid-19, sudah memiliki pengalaman memfasiliatsi pembelajaran *e-learning*, tetapi banyak mengalami berbagi permasalahan seperti yang terungkap dari masukan peserta pada saat evaluasi, salah satunya terkait dengan pengajar. Berdasarkan laporan hasil evaluasi pelatihan jarak jauh pelayanan prima yang diselenggarakan pada masa Covid-19 terlihat bahwa kinerja teknik mengajar masih di bawah kinerja pelatihan zona integritas dan *problem solving and decision making* (Gambar 1). Artinya walaupun dianggap telah memiliki kriteria kompeten, namun pengajar selalu berusaha memperbaiki skor nilainya agar berdampak pada kepuasan dan peningkatan kompetensi peserta. Hal ini diperkuat juga dengan banyaknya masukan data kualitatif dari peserta sebagai bahan masukan kepada pengajar untuk penyelenggaraan selanjutnya.



Gambar 1 Hasil evaluasi pelatihan di PPSDM Aparatur pada masa pandemi Covid-19

Tentunya masalah yang dihadapi pengajar yang memfasilitasi pembelajaran jarak jauh sebagai sesuatu yang umum terjadi apalagi dalam lingkungan mengajar yang baru ini. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi masalah yang dihadapi pengajar, yaitu memiliki sedikit pengalaman, menyamakannya dengan pengajaran klasikal, dan dituntut mempersiapkan bahan ajar yang lebih kompleks (Fojtík 2018), kesiapan dalam melakukan pengajaran berbasis internet dengan baik (Rahmawati 2009). Lebih lanjut, National Education Asociation (NEA) dalam memasuki abad 21 merekomendasikan para pengajar untuk memiliki beberapa keterampilan seperti *critical thinking and problem solving*, *communication*, *collaboration*, dan *creativity and innovation* (Junedi, Mahuda, and Kusuma 2020). Dengan demikian, para pengajar tidak boleh berhenti belajar mengembangkan diri untuk jadi lebih baik, sehingga dapat mentransfer pengetahuan kepada para peserta didik dengan efektif.

Penelitian sebelumnya yang membahas pembelajaran jarak jauh pada masa pandemi, yaitu efektivitas pembelajaran jarak jauh pada masa pandemi Covid-19 terhadap guru dan peserta didik di lokus penelitian cukup efektif (Abidin, Hudaya, and Anjani 2020). Analisa pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran jarak jauh menunjukkan pemanfaatan ICT memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh ditengah pandemi virus covid-19 (Pakpahan and Fitriani 2020). Penelitian lain mengenai pengelolaan pembelajaran jarak jauh yang memandirikan siswa dan implikasinya pada pelayanan pendidikan harus dilakukan institusi pendidikan dengan mengusahakan pengawasan, pendampingan pada peserta didik dan orangtua, serta pelayanan komunikasi yang baik dan bermanfaat (Nindiati and FKIP 2020). Penelitian meta-analisis yang membandingkan perbedaan antara kinerja akademik siswa yang terdaftar dalam kursus pendidikan jarak jauh dan tradisional selama periode dua puluh tahun terakhir (1990-2009) menunjukkan bahwa siswa yang mengambil kursus dengan pendidikan jarak jauh mengungguli siswa yang diinstruksikan secara tradisional (Shachar and Neumann 2010).

Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa pembelajaran jarak jauh bisa sama efektifnya dengan pembelajaran di kelas konvensional dalam situasi tertentu, hal-hal yang harus dipertimbangkan dengan cermat untuk memastikan siswa dapat mendapatkan pendidikan yang sesuai yaitu memenuhi faktor kebutuhan, kekuatan, dan tujuan karir siswa (Sadeghi

2019). Berdasarkan penelitian tersebut beluam ada penelitian yang membahas pembelajaran jarak jauh pada SDM aparatur khsusnya pada pelatihan pelayanan prima.

Untuk lebih menguatkan kajian pustaka, peneliti menggunkan aplikasi pencarian data karya ilmiah, peneliti menemukan artikel sebanyak 440 paper yang berkaiatan dengan pembelajaran jarak jauh dari tahun 2010-2021 dengan database *google scholar*, kemudian data-data tersebut dianalisis dengan analisis *bibliometric* (terlampir) terlihat tidak ada satu pun penelitian yang berkaitan dengan pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) yang dilakukan oleh aparatur Kementerian ESDM di masa pandemi. Artinya penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

Tujuan penelitian ini untuk mendapakan berbagai pandangan atau perspektif dari pengajar yang melaksanakan pembelajaran jarak jauh bagi aparatur Kementerian ESDM di masa pandemi khususnya pada pelatihan pelayanan prima untuk museum (*excellent service for museum*). Pelatihan bagi museum ini penting mengingat peran museum tidak hanya sebagai tempat mengumpulkan, merestorasi, dan menampilkan koleksi yang dimilikinya benda dan nilai-nilai masa lalu, tetapi terlebihbih dari itu sebagai museum pendidikan seperti halnya sekolah. Dalam masa pandemi dan adaptasi kebiasaan baru, peran museum akan dibuka kembali sesuai dengan standar pelayan prima dengan memperhatikan protokol kesehatan Covid-19.

PEMBALAJARAN JARAK JAUH

Pembelajaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya proses, cara, perbuatan menjadikan belajar. *Merriam-Webster Dictionary*, pembelajaran (*instruction*) adalah proses pembiasaan: keadaan dibiasakan. Pembelajaran merupakan sebuah proses untuk memfasilitasi peserta didik untuk belajar agar dapat mengeksplorasi potensi atau fitrah yang dimilikinya. Dalam pembelajaran terjadi interaksi atau dialogis antara guru yang mengajar dan peserta didik yang belajar. Berdasarkan pengertian ini terlihat bahwa antara pembelajaran dan belajar memiliki hubungan (Aunurrahman 2014; Sagala 2013). Adapun strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ilmu atau seni, atau rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Dengan demikian strategi pembelajaran adalah ilmu atau seni mengajar atau interaksi antara peserta dan pengajar menggunakan berbagai media atau metode pembelajaran.

Pembelajaran dan belajar memiliki hubungan yang idealnya saling berintegrasi. Pembelajaran yang dikembangkan oleh ahli pendidikan memerlukan masukan dari teori belajar yang dikembangkan oleh para ahli psikologi. Namun, karena dua bidang minat yang berbeda ini dalam tinjauan historisnya sehingga kedua bidang ini kurang dapat berintegrasi. Pembelajaran sebagai seni mengajar (*the art of teaching*) dengan menggunakan berbagai metode yang harus dilakukan oleh guru dalam rangka mendorong peserta didik untuk belajar (Schunk 2012).

Pembelajaran pada umumnya dilakukan secara klasikal atau tatap muka. Namun, pembelajaran dapat juga dilakukan dengan jarak jauh yang memanfaatkan berbagai kemajuan sain terapan atau teknologi pembelajaran. Pembelajaran merupakan bagian dari komponen sistem pendidikan. Dalam penelitian ini, pendidikan maksudnya adalah pelatihan.

Istilah pendidikan jarak jauh mencakup banyak istilah berbeda yang sebelumnya telah digunakan untuk menggambarkan pendidikan yang terjadi di lingkungan non-tradisional dan pengertiannya banyak sekali dari para ahli dengan berbagi karakterstiknya (Chaney 2006).
Pembelajaran jarak jauh adalah metode pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada pembelajar untuk belajar secara terpisah dari kegiatan mengajar pengajar, sehingga komunikasi antara pembelajar dan pengajar harus dilakukan dengan bantuan media, seperti media cetak, elektronik, mekanis, dan peralatan lainnya (Munir 2009).
Terkait dengan pengajar, panduan mutu untuk melaksanakan pembalajran jarak jauh, yaitu pembelajaran aktif dan reflektif yang didukung tujuan dan sasaran pembelajaran yang jelas dan terkait langsung hasil pembelajaran, melakukan orientasi pada saat awal sesi, membantu peserta pelatihan untuk mencapai hasil pembelajaran, melakukan penilaian iklim pembalajaran yang tepat dan jelas (Chaney 2006). Adapaun dalam pembelajaran jarak jauh, terdapat beberapa dimensi sikap dan karakteristik yang dilakukan pengajar dalam rangka mendukung keberhasiilan dalam memfasilitasi pembelajaran online, yaitu terkait dengan gaya dan strategi mengajar, kemampuan, motivasi, dan manajemen waktu (Mercado 2008).
Dalam melaksanakan pembelajaran, terlepas teknik yang dipergunakan dengan cara bertatap muka di dalam kelas ataupun dilakukan jarak jauh, maka para pengajar tetap dituntut untuk memberikan layanan terbaik dan adil. Kemampuan peserta didik dalam beberapa hal baik berupa daya tangkap, fasilitas belajar, cara penggunaan IT dan lain-lain mungkin berbeda. Secara normatif peserta didik berhak mendapatkan layanan yang sama. Tuhan berpesan kepada para pengajar, "*serulah manusia (peserta didik) kepada jalan TuhanMu dengan hikmah dan pengajaran yang baik*... (Q.S Al Nahl; 125). Selain itu, rasulullah saw berpesan kepada para pendidik sebagaimana hadits yang diriwayatkan Nu'man bin Basyir "*berlaku adillah kamu di antara anak-anakmu... (peserta didik)* (HR. Al-Nasai). Keterangan tersebut dipastikan menuntut para pengajar untuk terus belajar agar berupaya mampu mengajar dengan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya sesuai tarap perkembangan peserta didik itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Keputusan memilih pendekatan kualitatif dalam penelitian ini, peneliti pun menyadari bahwa asumsi atau aksioma yang digunakan akan memengaruhi praktik yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitiannya. Peneliti akan memahami realitas yang bersifat subjektif dari beragam partisipan apa adanya, membangun sedekat mungkin jarak peneliti dengan partisipan melalui jalinan silaturahmi dan mengikuti prosesnya, tidak memasukan nilai atau keyakinan yang dibawa peneliti agar tidak menimbulkan bias dalam menginterpretasikan hasil penelitian, menggunakan bahasa yang khas penelitian kualitatif seperti partisipan atau informan, dan selalu memperbaiki pertanyaan penelitian berdasarkan pengalaman di lapangan agar dapat menangkap maknanya (Creswell 2007).
Teknik pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian ini sesuai dengan pendekatan dan jenis penelitiannya menggunakan tiga jenis instrumen atau alat, yaitu wawancara dengan pengajar pelayanan prima PPSDM Aparatur meliputi aspek dan beberapa sub aspek gaya dan startegi mengajar mengacu pada dimensi sikap dan karakteristik yang dilakukan pengajar pada pembelajaran online (Mercado 2008) dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan saluran komunikasi telepon untuk menjaga jarak fisik

(*physical distancing*) untuk menghindari penberan Covid-19. Sedangkan analisis data dilakukan selama proses penelitian sehingga tidak harus dilakukan sampai dengan proses pengumpulan data selesai. Metode atau cara analisis data kualitatif selama proses hingga selesai pengumpulan data dilakukan melalui cara reduksi, penyajian data (*display*), dan penyimpulan, serta verifikasi (Miles and Huberman 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian pembelajaran jarak jauh pelayanan prima, diperoleh perbandingan gaya dan strategi mengajar yang dilakukan masing-masing pengajar seperti disajkikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan temuan gaya dan strategi mengajar pengajar

No.	Sub aspek	Pengajar 1	Pengajar 2
1	Menggunakan strategi diskusi dalam pembelajaran	Live chat dan pembelajaran mandiri	Zoom webinar, WhatsApp, dan video
2	Mendorong kemandirian dan kreatifitas peserta	Belum dilakukan karena karena bahan ajar yang belum interaktif	Mendorong untuk membaca bahan tayang dan yang peserta pikirkan
3	Memfasilitasi dan memonitor interaksi peserta	Memonitor menggunakan WhatsApp	Memonitor menggunakan WhatsApp
4	Fleksibel dengan kebutuhan peserta	Fleksibel selama 24 jam	Fleksibel di luar waktu pembelajaran sampai pukul 02.00
5	Mendorong peserta memiliki ketermpilan memecahkan masalah dan kritis		Mendorong untuk melakukan analisis masalah melalui WhatsApp agar diketahui semua peserta
6	Mendorong sesama untuk belajar aktif, berpartisipasi, berinteraksi, dan berkolaborasi	Dalam diskusi kelompok setelah diberikan kisi-kisi, clue, motivasi untuk menyelesaikan tugasnya dengan bekerja sama	Menggunakan masalah dan bekerja sama untuk menyelesaikannya dan disampaikan dalam WhatsApp
7	Mengunakan berbagai strategi untuk mengakomodasi beragam talenta peserta	Belum ada pengalaman	Mengunakan kiat-kiat sugesti dan memperhatikan karakteristik peserta
8	Memberikan umpan balik	Memberikan umpan balik pada tugas yang telah diselesaikan	Memberikan umpan balik yang bersifat konfirmasi pada tugas yang telah diselesaikan

No.	Sub aspek	Pengajar 1	Pengajar 2
9	Menghubungkan konsep dengan dunia nyata atau pekerjaan	Menggunakan ilustrasi dengan pekerjaannya dan menghindari penggunaan bahasa asing	Menggunakan ilustrasi visual dikaitkan dengan pekerjaannya
10	Melakukan konsultasi diskusi dengan peserta	Pendalaman topik agar memudahkan proses pembimbingan dan mengetahui arah yang diinginkan peserta	Konfirmasi untuk mendapatkan gamabran masalah sehingga dapat memberikan panduan yang ebnar

Gaya dan Strategi Mengajar Pengajar 1

Berdasarkan wawancara dengan partisipan (W1) pengajar pelayanan prima diperoleh temuan penelitian, yaitu: pertama, penggajar menggunakan strategi diskusi dalam pembelajaran dengan *live chat* dan pembelajaran mandiri. Peserta sudah apaham atau tidak sehingga selaa live chat diskusinya relaitif sedikit walaupun sudah dibuka sesi diskusi. Ada satu atau dua orang yang diskusi. Kedua, pengajar belum mendorong kemandirian dan kreatifitas peserta karena contennya harus lebih inovatif dan interaktif. Tapi kalau untuk pembelajaran mandiri ada materinya yang sudah dibuat semenarik mungkin. Untuk kreatif haru lebih ditingkatkan bahan ajarnya agar lebih interaktif.

Ketiga, terkait dengan monitor interaksi peserta maka pegajar selalu memonitor dan peserta menurutnya antusias karena ada tugas harus dikumpul sesuai dengan batas waktunya. Pada saat peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dan interkasinya di grupn WhatsApp juga aktif saling bsediskusi satu sama lain. Keempat, dalam hal alokasi waktu maka pengajar memberikannya tidak terbatas. Waktu yang diberikan selama 24 jam sebagai fasilitator kepada peserta kapan pun. Sehingga fleksibel jika ada peserta yang perlu mendapatkan pemahaman lebih lanjut.

Keempat, stretagi pengajar dalam rangka mendorong sesama untuk belajar aktif, berpartisipasi, berinteraksi, dan berkolaborasi dilakukan pada saat diskusi kelompok dibebaskan setelah diberikan kisi-kisi, clue, motivasi untuk menyelesaikan tugasnya. Peserta bekerjasama dan keterlibatan fasilitair hanya memotivasi dan mengawasi. Peserta yang aktif dan dalam kelompok kelihatan ada senior junior yang hanya memberi perinath saja kepada yunior. Tapi tetap melakukan kerjasama yang baik dilihat dari hasilnya memuaskan sesuai ekspektasi. Di grup ada yang berbagi deskripsi pekerjaannya masing-masing karena bingung dengan tugasnya. Berpikirnya jangan *job desk* masing-masing, tapi berdasarkan *teamwork*, proyek tim. Peserta diberikan motivasi bekerja secara tim.

Kelima, terkait dengan upaya pengajar dalam menggunakan startegi untuk mengakomodasi peserta yang memiliki beragama talenta maka pengajar sendiri mengakui belum memiliki pengalaman. Tetapi jika ada peserta yang memiliki beragam talenta maka disahakan dengan memberikan penekanan agar melakukan *team work* dan saling memberikan penguatan terhadap hasil yang dilakukan oleh peserta.

Keenam, umpan balik sebagai upaya perbaikan untuk peserta dari pengajar dilakukan pada saat tugas dalam *coaching*. Pada saat tersebut pengajar memberikan umpan balik per tahap

untuk memberikan masukan dan dicek lagi untuk diperbaiki lagi. Ketujuh, strategi pembelajaran dengan menghubungkan konsep dengan dunia nyata atau pekerjaan maka penerapan yang dilakukan pengajar dengan selalu mencoba menghubungkan dengan ilusteasi dan penjelasa. peserta kebanyak frontliner maka dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami. Adapun pengajar berupaya menghindari penggunaan bahasa asing agar mudah dipahami oleh peserta yang dibimbingnya dari anggota pengamanan museum. Terakhir, dalam pembelajaran orang dewasa pengajar tidak hanya sebagai sumber belajar. Oleh karena itu, pengajar dapat pula belajar dari peserta dalam bentuk konsultasi terkait dengan pengetahuan yang peserta lebih memahami karena sesuai dengan tugasnya. Berdaasarkan temuan aspek ini bahwa pengajar selalu menanyakan lebih jelas lagi kerjaan peserta sehingga sebagai pembimbing bisa tepat dalam memberikan bimbingan dan menanyakan arahnya mau ke mana. Jika ada arah yang melebar dan mengembalikan lagi ke output awalnya. Dalam hal ini, menurutnya peran pengajar sebagai fasilitator.

Gaya dan Strategi Mengajar Pengajar 2

Selanjutnya temuan penelitian aspek gaya dan strategi mengajar berdasarkan wawancara dengan partisipan pengajar (W2) pelayanan prima diperoleh temuan penelitian, yaitu: pertama, penggajar menggunakan strategi diskusi dalam pembelajaran hanya saja dalam distance learning ini karena waktunya terbatas maka starteginya dengan mengurangi slidenya. Dengan demikian ada waktu untuk berdiskusi dengan peserta menggunakan aplikasi zoom webinar dan saluran komunikasi WhatsApp chatting dan video.

Kedua, dalam hal mendorong peserta untuk memiliki sikap kemandirian dan kreatifitas dengan upaya agar peserta selalu dberikan dorongan selalu membaca bahan tayang dan kalau tidak ada yang paham baru ditanyakan. Kreatifitas didorong juga apalagi yang ada dipikirkan peserta. Ketiga, terkait dengan monitor interaksi peserta maka pegajar memfasilitasinya dengan membuat grup WhasApp untuk memonitor diskusi sesama peserta. Jika ada yang salah paham maka dapat diberikan pemahaman kepada peserta. Keempat, alokasi waktu yang pengajar sediakan bersifat tetap fleksibel dilayani di luar waktu pembelajaran sampai jam 02.00 pagi melalui WhatsAp. Tetapi peserta tidak banyak yang menanyakannya.

Kelima, untuk mendorong peserta memiliki ketermpilan memecahkan masalah dan kritis untuk belajar aktif, berpartisipasi, berinteraksi, dan berkolaborasi maka peserta memiliki masalah masing-masing sehingga semuanya berkolaborasi menyampaikan hasilnya untuk medapatkan masukan di dalam forum grup WhatsApp. Tapi kalau di ruang kelas kolaborasi tidak terlihat karena tidak percaya diri dengan peserta lainnya. Keenam, terkait dengan upaya pengajar dalam menggunakan startegi untuk mengakomodasi peserta yang memiliki beragama talenta hal ini menjadi tantang tersendiri. Oleh karena itu, pengajar mengunakan startegi atau kiat-kiat sugesti bahwa semua peserta sedang belajar. Siapun dan apapun peserta (sarjana, bukan sarjana) jangan takut mengeluarkan pendapat. Pengajar juga menggunakan berbagai strategi, sugesti, dan dorongan kepada peserta sesuai karakteristiknya yang visual, kinestetik, auditori. Misalnya kinestetik maka penekanannya menulis, menggambar pohon masalahnya ditulis atau digambar

Ketujuh, umpan balik sebagai upaya perbaikan untuk peserta dari pengajar dengan memberikan umpan balik dari penugasan secara berkelompok walaupun tugasnya individu.

Umpan balik kepada peserta lebih pada sifatnya konfirmasi permasalahan apakah benar. Kedelapan, strategi pembelajaran dengan menghubungkan konsep dengan dunia nyata atau pekerjaan maka pengajar berupaya memberikan penjelasan konsep dengan tugas pekerjaan peserta. Misalnya menjelaskan dengan contoh visualisasi mengenai lajur kunjungan. Peserta membayangkan seperti apa kurangnya tanda-tandat untuk alur kunjungan. Peserta memberikan jawaban kurangnya apa saja. Terakhir, dalam pembelajaran senantiasa dimanfaatkan pengajar untuk melakukan konsultasi lebih ditekankan kepada konfirmasi untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya agar dapat meluruskan permasalahan yang sesungguhnya. Peran mengajara lebih kepada fasilitator.

PEMBAHASAN

Secara umum temuan penelitian ini menujukkan bahwa pembelajaran dalam pelatihan pelayanan prima telah mendorong peserta didik untuk melakukan belajar secara mandiri dan bekerja sama. Hal ini selaras dengan pilar teori yang digunakan dalam pembelajaran saat ini dan khususnya pembelajaran orang dewasa yang memberikan kebebasan kepada peserta didik. Dalam hal ini peserta didik sebagai pusat belajar dan pengajar lebih kepada fasilitator. Lebih lanjut ditemukan juga bahwa pengajar telah melakukan pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi pembelajaran jarak jauh secara elektronik seperti aplikasi webinar dan media sosial yang banyak digunakan secara efektif dan efisien (Munir 2009). Walaupun demikian, ditemukan juga bahwa pengajar memeiliki berbagai kendala misalnya untuk mendorong kamandirian dan kreatifitas peserta, dan penggunaan startegi kepada peserta yang memiliki beragam talenta. Hal ini sesuai dengan judul dan target peserta pelatihan pelayanan prima ini yang ditujukan untuk semua pesgawai Museum Geologi yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan jabatannya. Dengan demikian, pelatihan ini memiliki beragam asal peserta yang menjadi tantangan tersendiri bagi pengajar walaupu telah memiliki pengalaman mengajar secara jarak jauh pada pelatihan ini sebelumnya saat sebelum pandemi Covid-19.

Memang tidak dapat dipungkiri, dalam pembelajaran itu terdapat faktor-faktor yang dapat berpengaruh akan keberhasilan belajar itu sendiri. Faktor internal antara lain kesehatan, cacat tubuh, intelegensi, perhatian, minat, bakat, motif, kematangan, dan kesiapan. Adapun faktor eksternal di antaranya berasal dari keluarga, sekolah dan juga masyarakat. faktor internal yang dapat berpengaruh terhadap hasil belajar ialah ciri khas atau karakteristik peserta, sikap terhadap belajar, motivasi belajar, konsentrasi belajar, mengolah bahan belajar, menggali hasil belajar, rasa percaya diri dan kebiasaan belajar. Sedangkan faktor eksternalnya seperti faktor guru, lingkungan sosial (termasuk teman sebaya), kurikulum sekolah dan sarana dan prasarana (Aunurrahman 2014). Beberapa faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar, yaitu kemampuan guru dalam membuka pelajaran, kegiatan guru dalam melaksanakan kegiatan inti pembelajaran, kemampuan guru dalam melakukan penilaian pembelajaran, dan kemampuan guru dalam menutup pelajaran (Wena 2009). Mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi belajar peserta seperti disajikan pada Tabel 2 (Syah 2016).

Tabel 2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi belajar peserta

Internal peserta	Eksternal peserta	Pendekatan belajar peserta

1. Aspek Fisiologis - tonus jasmani - mata dan telinga 2. Aspek Psikologis - inteligensi - sikap - minat - bakat - motivasi	1. Lingkungan sosial - keluarga - guru dan staf - masyarakat - teman 2. lingkungan nonsosial - rumah - sekolah - peralatan - alam	1. Pendekatan tinggi - *speculative* - *achieving* 2. Pendekatan sedang - *analitical* - *deep* 3. Pendekatan rendah - *reproductive* - *surface*

Faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan belajar itu tentunya harus benar-benar sudah diketahui dan dipahami oleh setiap kalangan yang berkaitan erat dengan dunia pendidikan, baik pemerintah, guru, orangtua, termasuk peserta didiknya itu sendiri. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang dapat berpengaruh tersebut, maka setidaknya dapat diupayakan untuk menghindari, mencari jalan keluar atau mencari cara-cara untuk mengatasinya. Pada akhirnya prestasi belajar siswa akan di raih dengan semaksimal mungkin. Hasil temuan penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya menunjukkan peserta belajar yang mengambil kursus dengan pendidikan jarak jauh mengungguli peserta belajar yang diinstruksikan secara tradisional (Shachar and Neumann 2010). Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran jarak jauh bisa sama efektifnya dengan pembelajaran di kelas konvensional dalam situasi tertentu (Sadeghi 2019). Kemudian penelitian lainnya mengungkapakan bahwa pembelajaran jarak jauh dapat mendorong peserta didik untuk melakukan pembelajaran secara aktif mandiri dan berkolaborasi sehingga pembelajaran menjadi lebih efektif (Abidin, Hudaya, and Anjani 2020; Nindiati and FKIP 2020; Pakpahan and Fitriani 2020).

PENUTUP

Pembelajaran jarak jauh yang difasilitasi oleh pengajar pada pelatihan pelayanan prima untuk muesum pada masa pandemi ini merupakan pengalaman yang sangat menarik karena baru pertama kali dilakukan di masa Covid-19. Walaupun demikian, pembelajaran dilakukan dengan menggunakan gaya atau strategi mengajar yang menempatkan peserta pelatihan sebagai subjek yang memiliki peran dan kemandirian untuk melakukan kegiatan belajarnya. Kendati demikian, pengajar juga masih memiliki berbagai kendala dalam menyampaikan pembelajaran yang menyenangkan tersebut. Hal ini tentunya menjadi masukan untuk perbaikan ke depan agar lebih baik mutunya. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggali dari perspektif peserta terkait dengan kinerja pembelajaran jarak jauh ini.

REFERENSI

Abidin, Zainal, Adeng Hudaya, and Dinda Anjani. 2020. "Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19." *Research and Development Journal of Education* Special Ed: 131–46.

Aunurrahman. 2014. *Belajar Dan Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.

Chaney, Beth H. 2006. Review Literature And Arts of The Americas *History, Theory, and Quality Indicators of Distance Education: A Literature Review*. Texas.

Creswell, John W. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Fojtík, Rostislav. 2018. "Problems of Distance Education." *International Journal of Information and Communication Technologies in Education* 7(1): 14–23.

Junedi, Beni, Isnaini Mahuda, and Jaka Wijaya Kusuma. 2020. "Optimalisisi Keterampilan Abad 21 Dalam Proses Pembelajaran Pada Guru." *Transformasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 16(1): 63–72.

Mercado, Cecilia A. 2008. "Readiness Assessment Tool for An ELearning Environment Implementation." *Fifth International Conference on eLearning for Knowledge-Based Society* (2005): 1–11.

Miles, Matthew B, and A. Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Munir. 2009. *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.

Nindiati, Dina Sri, and FKIP. 2020. "Pengelolaan Pembelajaran Jarak Jauh Yang Memandirikan Siswa Dan Implikasinya Pada Pelayanan Pendidikan." *JOEAI: Journal of Education and Instruction* 3(1): 14–20.

Pakpahan, Roida, and Yuni Fitriani. 2020. "Analisa Pemafaatan Teknologi Informasi Dalam Pemeblajaran Jarak Jauh Di Tengah Pandemi Virus Corona Covid-19." *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Researh)* 4(2): 30–36.

Rahmawati, Septiana Dwi. 2009. "Kendala Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh Melalui Internet Pada Mahasiswa PJJ S1 PGSD Universitas Negeri Semarang." Universitas Negeri Semarang.

Sadeghi, Manijeh. 2019. "A Shift Form Classroom to Distance Learning: Advantages and Limitation." *Internasional Journal of Reserach in Englissh (IJREE)* 4(1): 80–88.

Sagala, Syaiful. 2013. *Konsep Dan Makna Pembelajaran: Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar Dan Mengajar*. Kesebelas. Bandung: Alfabeta.

Schunk, Dale H. 2012. *Learning Theories: An Educational Perspective*. Boston: Pearson.

Shachar, M, and Y Neumann. 2010. "Twenty Years of Research on the Academic Performance Differences between Traditional and Distance Learning: Summative Meta-Analysis and Trend." *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching* 6(2): 318–34. http://jolt.merlot.org/vol6no2/shachar_0610.pdf.

Syah, Muhibbin. 2016. *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

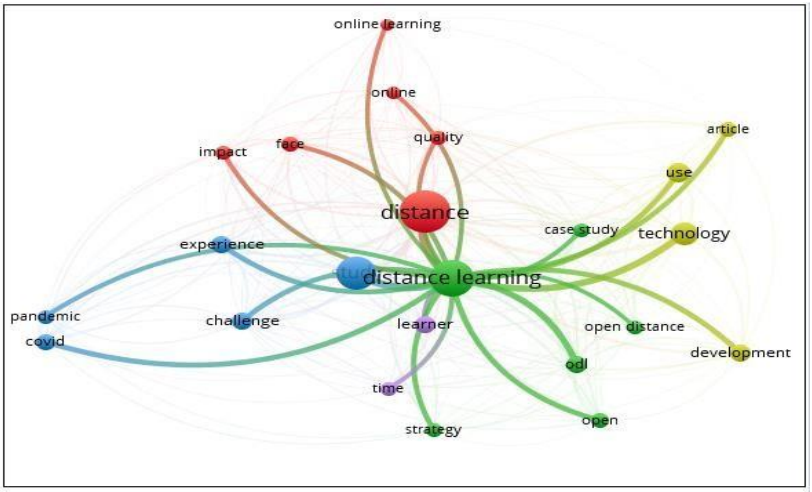
Wena, Made. 2009. *Startegi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*. Jakarta: Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Analisis bibliometrik dengan Publish or Perish dan Vosviewer

Authors: | Years: 2010 - 2021 | Search
Publication name: Journal | ISSN: | Search Direct
Title words: Distance Learning | Clear All
Keywords: | Revert
Maximum number of results: 1000 | Include citations | Include patents | New

Results Help

Publication years:	2010-2021
Citation years:	11 (2010-2021)
Papers:	440
Citations:	10872
Cites/year:	988.36
Cites/paper:	24.71
Authors/paper:	2.39
h-index:	48
g-index:	76
hI,norm:	34
hI,annual:	3.09
hA-index:	17
Papers with ACC >= 1,2,5,10,20:	430,335,144,49,13

Cites	Per year	Rank	Authors	Title	Year	Publication	Publisher
h 217	19.73	1	M Shachar, Y Neu...	Twenty years of research on the a...	2010	MERLOT Journal of Onlin...	jolt.merlot.org
h 150	13.64	2	H Street	Factors influencing a learner's de...	2010	Online Journal of Distanc...	learntechlib.org
h 57	28.50	3	M Sadeghi	A shift from classroom to distanc...	2019	International Journal of R...	ijreeonline.com
h 151	13.73	4	N Croft, A Dalton, ...	Overcoming isolation in distance ...	2010	Journal for Education in t...	Taylor & Francis
h 128	16.00	5	AL Wainer, BR Ing...	Disseminating ASD interventions:...	2013	Journal of autism and dev...	Springer
18	18.00	6	N Dietrich, K Kent...	Attempts, successes, and failures ...	2020	Journal of Chemical ...	ACS Publications
33	33.00	7	B Mulyanti, W Pur...	Distance learning in vocational hi...	2020	... Journal of Science and ...	covid19.elsevierpure.
h 66	7.33	8	A Aljabre	An exploration of distance learnin...	2012	... of Instructional Techno...	Citeseer
16	8.00	9	B Kireev, A Zhundi...	Distance Learning in Higher Educ...	2019	Journal of Social Studies ...	learntechlib.org
20	10.00	10	J Mittelmeier, B Ri...	Internationalisation at a Distance ...	2019	International Journal of ...	Elsevier
h 84	9.33	11	P Venter, MJ van R...	Drivers of learning management ...	2012	Australasian Journal of ...	ajet.org.au
h 49	16.33	12	IA Leontyeva	Modern distance learning techno...	2018	Eurasia journal of mathe...	ejmste.com