

PERANAN ORGANISASI BELAJAR DALAM MEMANFAATKAN TIK UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PEKERJAAN DI ERA DIGITAL

Wise Rogate Silalahi
Dosen Fakultas Ekonomi UPBJJ-UT Kupang
wise@ecampus.ut.ac.id, swise_r@yahoo.com

Abstrak

Di era digital saat ini, di mana arus informasi dan teknologi mengalami perkembangan pesat di seluruh pelosok, membuat semua pihak harus dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan pelayanan dalam pekerjaan. Kecepatan dan ketepatan layanan menjadi faktor penting keunggulan dari TIK. UPBJJ Universitas Terbuka Kupang sebagai perguruan tinggi yang bersifat jarak jauh, banyak menggunakan media dan TIK dalam layanan akademik dan non akademik, dengan jumlah mahasiswa yang besar yaitu 18.000 dan jumlah SDM PNS yang kecil berjumlah 23 orang. Untuk mengatasi kebutuhan pekerjaan, harus diatasi dengan pengembangan staf, mengingat penambahan staf dalam bentuk rekrutmen PNS bersifat terbatas sesuai dengan persetujuan alokasi SDM dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Pemerintah (PAN). Salah satu bentuk pengembangan staf adalah dengan melakukan organisasi belajar. Organisasi belajar adalah suatu proses belajar yang terus menerus dilakukan suatu organisasi dalam rangka untuk dapat mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi. Tujuannya adalah agar organisasi dapat memberikan layanan optimal sesuai dengan sasaran kualitas yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Hasil dari praktik baik ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemberian layanan sesuai sasaran kualitas pada UPBJJ-UT Kupang. Sasaran kualitas bidang Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar untuk Periode 2014.2, 2015.1, dan 2015.2 mengalami kenaikan. Di antaranya jumlah kehadiran tutor adalah 99,71 %, 99,85 %, 99,85 %, jumlah nilai TTM terentry adalah 99,89 %, 92,69 %, 98,61 %. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi belajar berperan penting dalam memanfaatkan TIK untuk meningkatkan layanan pekerjaan di era digital.

Kata Kunci : Organisasi Belajar, Pemanfaatan TIK, Era Digital

PENDAHULUAN

Suatu organisasi didirikan bertujuan untuk meningkatkan nilai. Berbagai upaya perlu dilakukan oleh suatu organisasi agar tujuan tersebut dapat tercapai. Pihak manajemen sebagai pimpinan organisasi perlu mengalokasikan sumber daya yang dimiliki dalam mendukung tercapainya tujuan tersebut. Dimulai dari pernyataan visi dan misi, analisis lingkungan internal, analisis lingkungan eksternal, penyusunan strategi manajemen, dan implementasi strategi manajemen. Strategi tersebut bersifat jangka panjang, dan dijabarkan dalam rencana operasional yang bersifat jangka pendek dan menengah. Pengelolaan suatu organisasi harus dilakukan melalui tahapan manajemen sebagai suatu siklus yang utuh, mulai dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan. Salah satu fungsi manajemen yang penting adalah fungsi pengawasan yang berperan dalam menjaga apakah sasaran atau tujuan organisasi dapat tercapai, yang dilakukan melalui rangkaian akatifitas dalam pengawasan berupa penentuan standar dan metode pengukuran, melakukan pengukuran kinerja, membandingkan ketercapaian kinerja, dan melakukan perbaikan yang diperlukan (Supriatna dan Sylvana, 2006).

Faktor lingkungan organisasi adalah penting dalam ketercapaian tujuan organisasi. Lingkungan adalah segala sesuatu di luar batas-batas organisasi yang dapat mempengaruhi

organisasi. Perubahan lingkungan organisasi adalah yang terus menerus terjadi, seiring dengan perkembangan kemajuan jaman. Untuk itu diperlukan suatu organisasi yang harus selalu belajar, agar dapat melakukan penyesuaian terhadap kemajuan tersebut. Ini disebut sebagai organisasi belajar, yaitu suatu wadah buat orang yang berada di dalamnya untuk secara terus menerus mengembangkan kapasitasnya guna menciptakan hasil yang benar-benar mereka inginkan dengan pola-pola baru dan berkembang (Dadang dan Sylvana, 2006). Salah satu faktor pendukung pembelajara dalam organisasi adalah dukungan SDM yang handal, sebagai salah satu elemen lingkungan internal yang penting. Bagi organisasi pemerintah, peaksanaan organisasi sesuatu belajar adalah penting, terkait dengan sulitnya melakukan perekrutan PNS baru dalam hal memenuhi kebutuhan tambahan tenaga, dan juga jaranganya *turn over* pegawai. Penambahan tenaga PNS sangat sedikit, terkait dengan kuota yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KemenPAN). Oleh karena itu pemberdayaan pegawai berupa pengembangan, pelatihan, dan pembelajaran adalah penting dilakukan.

Untuk dapat mengoptimalkan dukungan pelanggan internal yaitu pegawai atau karyawan dalam organisasi, maka pihak manajemen perlu memberikan dukungan layanan optimal kepada para pegawai. Konsep pemasaran sebagai sebuah proses penciptaan produk dan atau jasa, serta melakukan kegiatan pertukaran nilai antara organisasi dengan pelanggan eksternal, pada dasarnya dapat juga diterapkan sebagai pertukaran nilai antara pimpinan organisasi dengan karyawan sebagai pelanggan internal. Di sisi manajemen berperan dalam memberikan layanan fasilitas dan *reward*, di sisi karyawan berperan melakukan pertukaran nilai berupa jasa layanan pekerjaan yang diberikan. Untuk dapat mengoptimalkan proses pertukaran tersebut, manajemen perlu mengidentifikasi nilai-nilai apa yang dianggap penting, seberapa baik organisasi melakukannya, dan apa yang perlu diperbaiki. Konsep nilai pelanggan ini terkait dengan apa yang diperoleh pelanggan atau *get* dan apa yang diberikan oleh pelanggan atau *give* (Simamora, 2014).

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Kupang, sebagai salah satu unit dari Universitas Terbuka, memiliki jumlah mahasiswa yang banyak dengan jumlah tenaga PNS yang sedikit. Sampai dengan akhir tahun 2015, jumlah mahasiswa adalah berkisar 18.000, dan jumlah PNS adalah 23 orang. Sebagai perguruan tinggi yang bersifat terbuka dan jarak jauh, Universitas Terbuka menggunakan berbagai media dalam layanan akademik dan non akademik, yang mensyaratkan perlunya kemandirian dan motivasi tinggi dari mahasiswa, namun di sisi lain juga memerlukan keterampilan berbagai media dan laanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dari para pegawai. Perkembangan TIK sebagai media utama pembelajaran di UT, harus dapat diadaptasi oleh para pegawai untuk dapat memberikan layanan ke mahasiswa. Dengan demikian konsep organisasi belajar adalah penting, khususnya bagi UPBJJ-UT Kupang.

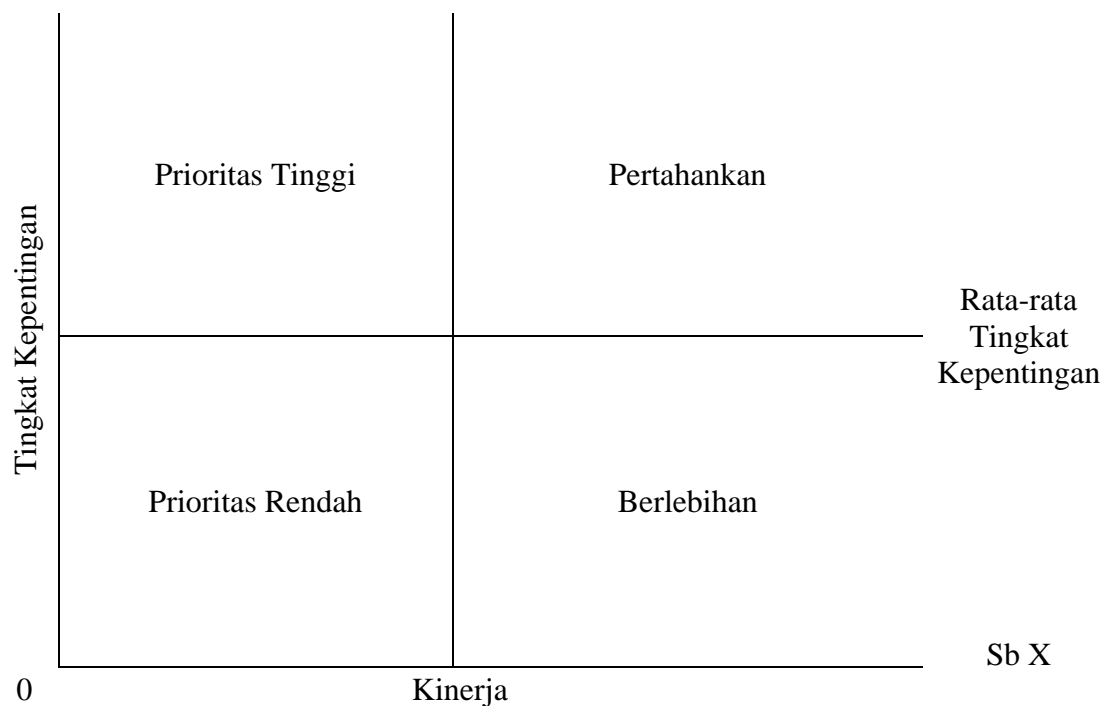
Sebagaimana UPBJJ lainnya, salah satu bagian layanan di UPBJJ UT-Kupang adalah Bidang Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar (BBLBA) yang mengurus bidang layanan Tutorial, Praktik/Praktikum, dan Distribusi Bahan Ajar. Bidang BBLBA dikoordinir oleh Koordinator BBLBA. Dalam pelaksanaanya Koordinator BBLBA UPBJJ-UT Kupang dibantu oleh 17 Penanggung Jawab Wiayah (PJW), yang juga mengurus Bidang Registrasi dan Pengujian. Sebagai Subordinat bagi Koordinator BBLBA, dalam konsep nilai pelanggan di atas, maka para PJW ini dapat dianggap sebagai pelanggan internal yang memberikan pertukaran nilai dengan yang ditawarkan oleh Koordinator BBLBA. Untuk dapat mengoptimalkan layanan yang diberikan oleh para PJW, maka Koordinator perlu mendapat masukan berupa atribut apa yang masih perlu diperbaiki, dan apa yang sesungguhnya merupakan prioritas tinggi. Hasil yang diharapkan adalah agar organisasi dapat melakukan perbaikan layanan pada atribut-

atribut yang masih perlu ditingkatkan. Perbaikan layanan ini diharapkan dapat meningkatkan ketercapaian target kerja bidang BBLBA.

Ada beberapa cara untuk mengukur nilai pelanggan. Salah satu cara adalah dengan *Performance Importance Matrix (PI)* atau matriks Kinerja – Tingkat Kepentingan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tentukan atribut produk yang akan diukur. Dapat dilakukan melalui wawancara dengan informan atau juga melalui *judgement* atau penilaian manajemen (Koordinator).
2. Buat skala pengukuran Likert untuk masing-masing atribut, dari sangat rendah sampai dengan sangat tinggi.
3. Bagikan kuesioner kepada para pelanggan perihal pengukuran Kinerja produk dan Tingkat Kepentingan.
4. Lakukan pengukuran Kinerja produk (*Performance*) pada setiap atribut, dan juga pengukuran Tingkat Kepentingan (*Importance*) setiap produk berdasarkan hasil isian kuesioner.
5. Hitung jumlah dan rata-rata dari masing-masing Kinerja dan juga Tingkat Kepentingan. Lalu bandingkan.
6. Buat peta (*matrix*) dua dimensi dengan sumbu X (absis) pada Tingkat Kepentingan dan sumbu Y (ordinat) pada Kinerja
7. Bagi dimensi Kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan 2 yaitu rendah dan tinggi. Pembagian berdasarkan rata-rata. Jika nilai diperoleh di bawah rata-rata, dikategorikan sebagai rendah, dan jika di atas rata-rata dikategorikan tinggi.
8. Tentukan pengelompokan atribut berdasarkan 4 kelompok : Kinerja rendah - Tingkat Kepentingan rendah, Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi, Kinerja tinggi - Tingkat Kepentingan rendah, dan Kinerja tinggi - Tingkat Kepentingan tinggi.
9. Berikan strategi perlakuan sesuai pengelompokan tersebut sebagai implikasi manajerial, yaitu sebagai berikut :
 - a. Jika Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan rendah, berarti tidak terlalu prioritas.
Perlakuan : beri prioritas rendah
 - a. Jika Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi, berarti manajemen tidak memenuhi harapan pelanggan. Ini termasuk prioritas tinggi.
Perlakuan : tingkatkan Kinerja
 - b. Jika Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah, berarti manajemen memberi berlebihan padahal pelanggan tidak terlalu menuntut.
Perlakuan : kurangi kegiatan dengan mengalihkan ke kegiatan lain. Atau tingkatkan kepentingan.
 - c. Jika Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan tinggi, ini yang paling ideal.
Perlakuan : harus dipertahankan

Untuk menjelaskan dari posisi pengelompokan tersebut, dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1. Diagram pengelompokan Strategi Prilaku berdasarkan hasil Pengukuran Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Manfaat dari pengukuran ini adalah pihak manajemen dapat mengetahui apakah nilai yang diinginkan pelanggan, dan apakah organisasi sudah memberikan layanan atribut dengan baik.

METODE PENELITIAN

1 Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada Periode 2014.2 sampai dengan 2015.2.

2 Tempat Kegiatan

Tempat kegiatan adalah di UPBJJ-UT Kupang

3 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif

4 Populasi dan Sampel

- Populasi dari kegiatan ini adalah seluruh Penanggung Jawab Wilayah (PJW) yang berjumlah 17 orang.

- Sampel dari penelitian ini adalah seluruh anggota populasi sebanyak 17 orang.

5 Teknik Pengambilan Data

a. Tentukan atribut produk yang akan diukur, berdasarkan *judgement* pihak manajemen (Koordinator BBLBA), yaitu sebagai berikut :

- Ketersediaan Pedoman Kerja
- Kejelasan Pedoman Kerja
- Kemutakhiran Pedoman Kerja
- Pembimbingan oleh pihak manajemen
- Dukungan Sarana Prasarana Kerja
- Pelatihan dan Pengembangan Pegawai
- Pengaturan Jadwal Pekerjaan

- Penyelesaian Kasus oleh pihak manajemen
- b. Buatlah skala pengukuran Likert berupa 1 sampai dengan 4 untuk masing-masing atribut, dengan penjelasan sebagai berikut :
 - 1 : Sangat Rendah
 - 2 : Rendah
 - 3 : Tinggi
 - 4 : Sangat Tinggi
- c. Bagikan kuesioner kepada sampel pengamatan untuk memperoleh nilai Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari setiap atribut yang akan diukur.
- d. Lakukan pengukuran Kinerja produk (*Performance*) dan juga pengukuran Tingkat Kepentingan (*Importance*) setiap atribut pada setiap sampel pengamatan, berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh.
- e. Hitunglah total nilai untuk Kinerja dan Tingkat Kepentingan, lalu bagilah atas jumlah sampel pengamatan untuk mendapatkan rata-ratanya. Jika nilai yang diperoleh sampel di bawah rata-rata, maka digolongkan rendah. Jika nilai yang diperoleh di atas rata-rata, maka digolongkan tinggi.
- f. Tentukan pengelompokan tiap sampel berdasarkan hasil pengukuran, yaitu dibagi menjadi 4 kelompok :
 - i. Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan Rendah = kategori prioritas rendah
 - ii. Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan Tinggi = kategori prioritas tinggi
 - iii. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan Rendah = kategori berlebihan (agar dikurangi)
 - iv. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan Tinggi = kategori dipertahankan
- g. Lakukan perbaikan pada atribut yang termasuk kelompok prioritas tinggi, dengan meningkatkan kinerja sesuai atribut tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A, Hasil

Hasil dari pengukuran nilai Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*) dari masing-masing atribut bidang BBLBA yang diukur dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil pengukuran Kinerja dan Tingkat Kepentingan Atribut Bidang BBLBA

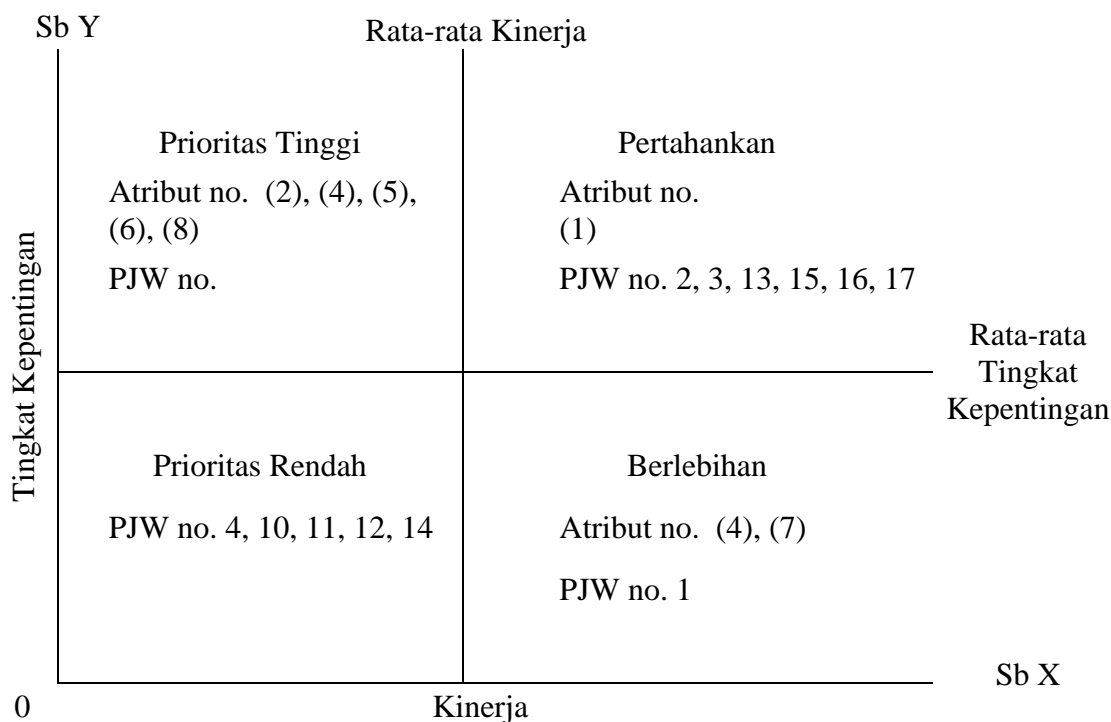
O	N	Responden	Ketersediaan Pedoman Kerja		Kejelasan Pedoman Kerja		Kemutakhiran Pedoman Kerja		Pembimbingan oleh pihak manajemen		Sarana Prasarana Kerja		Pelatihan dan Pengembangan Pegawai		Pengaturan Jadwal Pekerjaan		Penyelesaian Kasus oleh pihak Manajemen		Jumlah Kinerja	jumlah kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan
			Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kepentingan				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)												
1	PJW 1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	28	29	3,5	3,6	
2	PJW 2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	26	31	3,3	3,9	
3	PJW 3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	26	32	3,3	4	
4	PJW 4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	23	29	2,9	3,6	
5	PJW 5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	24	31	3	3,9	
6	PJW 6	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	25	31	3,1	3,9	
7	PJW 7	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	25	31	3,1	3,9	
8	PJW 8	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	24	31	3	3,9	
9	PJW 9	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	23	31	2,9	3,9	
10	PJW 10	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	23	29	2,9	3,6	
11	PJW 11	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	25	29	3,1	3,6	
12	PJW 12	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	25	30	3,1	3,8	
13	PJW 13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	26	31	3,3	3,9	
14	PJW 14	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	25	30	3,1	3,8	
15	PJW 15	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	26	31	3,3	3,9	
16	PJW 16	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	27	32	3,4	4	
17	PJW 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	32	3,9	4	
	Jumlah	66	66	51	68	59	59	52	66	47	67	47	68	59	58	51	68	432	520	54	65	
	Rata-Rata	3,9	3,9	3	4	3,5	3,5	3,1	3,9	2,8	3,9	2,8	4	3,5	3,4	3	4	25	31	3,2	3,8	

Dari hasil pengukuran tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat pengelompokan atribut dan PJW berdasarkan rata-rata nilai pengukuran Kinerja dan Tingkat Kepentingan adalah sebagai berikut :

- 1 Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi = Strategi perlakuan : Prioritas tinggi

- Atribut No. (2) Kejelasan Pedoman Kerja, (4) Pembimbingan oleh pihak manajemen, (5) Sarana dan Prasarana Kerja, (6) Pelatihan dan Pengembangan Pegawai, serta (8) Penyelesaian Kasus oleh pihak manajemen
- PJW no 5, 6, 7, 8, 9
- 2 Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan tinggi = Strategi perlakuan : Pertahankan
 - Atribut no.(1) Ketersediaan Pedoman Kerja
 - PJW no 2, 3, 13, 15, 16, 17
- 3 Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah = Strategi perlakuan : Berlebihan
 - Atribut no. (4) Kemutakhiran Pedoman Kerja dan (7) Pengaturan Jadwal Pekerjaan
 - PJW No. 1
- 4 Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan rendah = Strategi perlakuan : prioritas rendah
 - PJW no. 4, 10, 11, 12, 14

Dalam grafik Cartesius, dapat dilihat sebaran pengelompokan tersebut seperti pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2 Diagram Pengelompokan Strategi Perlakuan berdasarkan Kinerja dan Tingkat Kepentingan

B. Pembahasan

I. Hasil Pengukuran Atribut atas Nilai Kinerja – Tingkat Kepentingan

1. Kinerja rendah –Tingkat Kepentingan tinggi sebagai Prioritas Utama, dengan atribut-atribut sebagai berikut :
 - (2) Kejelasan Pedoman Kerja
Pedoman kerja yang tersedia yang disiapkan Koordinator BBLBA sudah lengkap, namun memerlukan penjelasan lebih rinci dalam hal pelaksanaannya di lapangan,

disertai dengan contoh-contoh. Pedoman Kerja yang ada tidak semua dilengkapi contoh, sehingga dalam implementasinya memerlukan penjelasan lebih lanjut.

(4) Pembimbingan oleh pihak manajemen

Dalam pelaksanaan pekerjaan, PJW memerlukan pembimbingan, baik yang bersifat pendampingan, maupun pengarahan dalam hal pelaksanaan pekerjaan. Pendelegasian wewenang yang diberikan oleh koordinator adalah penting agar koordinator dapat memusatkan perhatian pada hal-hal yang lebih bersifat makro. Tetapi pembimbingan dan pengarahan serta pengawasan tetap diperlukan, agar dalam implementasinya, PJW tidak salah dalam melaksanakan uraian tugas yang diberikan.

(5) Sarana Prasarana Kerja

Dukungan sarana prasarana kerja diperlukan untuk kelancaran pekerjaan. Ketersediaan komputer dengan berbagai aplikasi pendukung pekerjaan seperti aplikasi TTM, SRS, jaringan wifi dan VPN yang lancar, LAN, dan ketersediaan ATK penting diperhatikan. Kelancaran aplikasi saat entri nilai, kecepatan jaringan internet untuk mendownload data mahasiswa teregistrasi, dukungan ATK untuk pencetakan produk TTM seperti form validasi nilai dan evaluasi tutor oleh UPBJJ, memiliki tingkat kepentingan tinggi yang masih harus ditingkatkan kinerjanya.

(6) Pelatihan dan Pengembangan Pegawai

Perubahan lingkungan yang cepat, membuat setiap PJW juga membutuhkan berbagai jenis pelatihan dan pengembangan untuk peningkatan kapasitasnya agar tetap dapat mengelola kegiatan TTM dan Bahan Ajar secara optimal. Untuk menghadapi *Stake holder* berupa para tutor yang berprofesi dosen/guru/praktisi, praktisi, maka bagi PJW yang berstatus tenaga kependidikan dan bukan tenaga edukatif, memerlukan pembekalan dan pelatihan lebih intensif untuk memberikan pengarahan dan perbaikan dalam mengevaluasi produk yang diberikan oleh para tutor. Pelatihan keterampilan memanfaatkan TIK juga memiliki tingkat kepentingan tinggi yang harus ditingkatkan kinerjanya, sering dengan dinamika perubahan teknologi di era digital.

(8) Penyelesaian Kasus oleh pihak manajemen

Ada beberapa kasus yang tingkat penyelesaiannya bukan pada PJW tetapi pada pihak manajemen yaitu pada level Koordinator atau juga Kepala. Terutama pada kasus-kasus di luar IPBJJ Kupang seperti Distribusi Bahan Ajar, nilai praktik praktikum yang memerlukan koordinasi dengan pihak UT Pusat.

2. Kinerja Tinggi –Tingkat Kepentingan Tinggi : Strategi perlakuan : Pertahankan

(1) Ketersediaan Pedoman Kerja

Pedoman Kerja secara lengkap dibutuhkan oleh PJW sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan. Selama ini Pedoman Kerja sudah disosialisasikan sebelum pelaksanaan kegiatan, dan ketersediannya mudah diperoleh, baik secara *soft copy* maupun *hard copy*.

3 Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah

(4) Kemutakhiran Pedoman Kerja

Perubahan Pedoman Kerja yang dilakukan adalah sebagian besar berupa penyempurnaan atas Pedoman Kerja yang sudah ada, dalam bentuk perubahan format dan redaksional. Perubahan tersebut tidak banyak merubah substansi Pedoman Kerja. Sehingga penggunaan Pedoman Kerja lama masih relevan dan dapat digunakan. Karena itu bagi para PJW, penggunaan Pedoman Kerja mutakhir tidak terlalu penting. Yang lebih penting adalah ketersediaan Pedoman Kerja.

(2) Penjadwalan Pekerjaan

Penjadwalan pekerjaan yang disusun oleh Koordinator sudah merupakan suatu yang rutin sebagai bagian dari suatu siklus kegiatan, mulai dari tahapan OSMB, Pendistribusian Bahan Ajar, Perekrutan Tutor, Pembekalan Tutor, Pelatihan Tutor, Pelaksanaan Tutorial, Monitoring Tutorial, Evaluasi Tutor, dan Pengentrian Nilai TTM. Urutan jadwal kegiatan yang disusun oleh Koordinator berasal dari kalender akademik yang disusun oleh UT Pusat tiap semester. Sementara itu penjadwalan perjalanan dinas yang disusun oleh Koordinator kepada para PJW, dapat disesuaikan berdasarkan rentang waktu yang ada pada kalender. Hal ini dilakukan menyesuaikan dengan kondisi geografis dan transportasi di lapangan. Bagi para PJW, yang lebih penting adalah rangkaian kegiatan dapat dilaksanakan sesuai tahapan, dan kegiatan dapat dilaksanakan sesuai rentang waktu yang disediakan.

II. Hasil Pengukuran per PJW atas Nilai Kinerja – Tingkat Kepentingan

1 Kinerja rendah –Tingkat Kepentingan tinggi : Strategi perlakuan Prioritas tinggi

- PJW no 5, 6, 7, 8, 9

Kepada para PJW ini harus diberikan prioritas tinggi dalam peningkatan kinerja layanan oleh pihak manajemen Nilai Kinerja yang dirasakan oleh PJW belum optimal dan masih di bawah kebutuhan Tingkat Kepentingan dari atribut yang diberikan.

2. Kinerja Tinggi – Tingkat Kepentingan tinggi : Strategi perlakuan Pertahankan

- PJW no 2, 3, 13, 15, 16, 17

Kepada para PJW ini, layanan yang diberikan oleh pihak manajemen harus dipertahankan, karena Kinerja yang dirasakan oleh PJW sudah sesuai dengan Tingkat Kepentingan

3. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah : Strategi perlakuan berlebihan

- PJW no. 1

PJW ini merasakan, layanan Kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen melebihi Tingkat Kepentingan yang diperlukan. Sehingga strategi perlakuan yang diberikan agar dikurangi karena dianggap berlebihan, untuk dialokasikan ke PJW yang menjadi prioritas tinggi.

5 Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan rendah : Strategi perlakuan prioritas rendah

- PJW no 4, 10, 11, 12, 14

Para PJW ini merasakan bahwa Kinerja yang dirasakan dari atribut yang diberikan oleh pihak manajemen memang tidak tinggi, namun Tingkat Kepentingan atribut tersebut juga tidak tinggi. Bagi PJW ini, hal ini bukanlah suatu kendala. Sehingga bagi pihak manajemen, PJW ini dikelompokkan sebagai perlakuan prioritas rendah.

Melalui strategi perlakuan yang berbasis hasil pengukuran nilai Kinerja dan Tingkat Kepentingan, maka pihak manajemen dapat memperbaiki Kinerjanya pada atribut yang masih rendah dan prioritas tinggi, dan juga pada PJW yang memiliki prioritas tinggi. Hasil yang diharapkan adalah perbaikan ini dapat meningkatkan ketercapaian tujuan dan sasaran kerja organisasi. Jika dilihat pada capaian sarana kualitas bidang BBLBA pada prPiode 2014.2 – 2015.2, terdapat peningkatan pada beberapa sasaran kualitas yaitu meliputi antara lain jumlah Kehadiran Tutor Periode 2014.2, 2015.1, 2015.2 masing-masing sebesar 99,71 %, 99,85 %, 99,85 %, dan juga jumlah entry nilai TTM pada Periode Periode 2014.2, 2015.1, 2015.2 masing-masing sebesar 99,89 %, 92,69 %, 98,61 %.. Namun demikian peneliti tidak dapat menyimpulkan bahwa Kinerja berpengaruh pada Prestasi Kerja Organisasi, karena peneliti tidak melakukan penelitian uji pengaruh, untuk melihat apakah ada dan seberapa besar pengaruh antara Kinerja terhadap Prestasi Kerja organisasi. Oleh karena itu diharapkan dari

hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh Kinerja terhadap Prestasi Kerja organisasi.

KESIMPULAN

- 1 Suatu organisasi perlu melakukan organisasi belajar dalam menyikapi perubahan yang terjadi terus menerus.
- 2 Pengukuran nilai oleh pelanggan, berupa pengukuran Kinerja dan Tingkat Kepentingan terhadap atribut-atribut pengamatan, adalah penting dalam rangka perbaikan oleh manajemen, sebagai bagian dari pengoptimalan proses pertukaran nilai antara manajemen dengan pihak pelanggan.
- 3 Ada beberapa atribut yang menjadi prioritas tinggi untuk ditingkatkan kinerjanya, di antaranya adalah Kejelasan Pedoman Kerja, Pembimbingan oleh pihak manajemen, Sarana dan Prasarana Kerja, Pelatihan dan Pengembangan Pegawai, dan Penyelesaian Kasus oleh pihak manajemen.

SARAN

- 1 Organisasi belajar dapat dilaksanakan oleh institusi lainnya yang memerlukan upaya peningkatan layanan kepada para pelanggannya
- 2 Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian tentang pengaruh Kinerja terhadap prestasi Kerja organisasi.

BAHAN PUSTAKA

- Supriatna, D, dan Sylvana, A. (2006). *Manajemen*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Simamora, B. (2015). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sumarwan, U. (2016). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Universitas Terbuka.