

# **PELAYANAN PESERTA DIDIK**

**Oleh:  
Aceng Muhtaram Mirfani**

**Disampaikan pada Pelatihan Manajemen Pendidikan  
Politeknik POS Indoneisa  
19 – 24 Maret 2001**

**Kerja Sama LPM UPI dengan Yayasan Bhakti Pos Indonesia  
2001**

# PELAYANAN PESERTA DIDIK\*

*Oleh: Aceng Muhtaram Mirfani\*\**

## A. PENDAHULUAN

Peserta didik merupakan komponen paling esensial dari sistem penyelenggaraan pendidikan. Tidak adanya peserta didik tiada alasan untuk dihadapkannya komponen-komponen sistem lainnya. Dalam perspektif peserta didik selaku subjek pendidikan, maka ia adalah mesti jadi acuan dalam menghadirkan komponen-komponen pendidikan lainnya. Namun demikian, pada kenyataannya komponen yang paling esensial tersebut justru sering kali mendapat porsi perhatian yang paling minim. Sangatlah disayangkan bila apa yang terjadi selama ini dalam penyelenggaraan sistem pendidikan kita, sebagian besar energi habis terpakai untuk hal-hal yang tidak langsung menyangkut kebutuhan peserta didik.

Apabila hal demikian dibiarkan terus berlangsung maka sama artinya membiarkan produktivitas sistem pendidikan tetap berada pada titik yang rendah. Keadaan kondisi pendidikan demikian dapat dikatakan efektivitas pendidikan sangat tidak sebanding dengan efisiensi pendidikan. Dengan kata lain bahwa total aset penyelenggaraan pendidikan tidak teroptimalkan. Maka dampaknya yang lebih jauh adalah daya kompetitif anak-anak bangsa di tengah percaturan global tidak mereka miliki.

Sebagai solusi yang mengaras pada akar persoalannya, tiada jalan lain kecuali dengan mulai meningkatkan fokus perhatian pada kepentingan peserta didik. Seluruh aset penyelenggaraan pendidikan mesti diarahkan dan dikerahkan secara sungguh-sungguh bagi kepentingan peserta didik. Untuk itu beberapa pertanyaan pokok yang penting dicarikan jawabannya: (1) apa yang mereka butuhkan?, (2) strategi apa untuk melayaninya?, dan (3) pelayanan apa yang cocok dengan kontekstualnya?

---

\* *Disampaikan pada Pelatihan Manajemen Pendidikan Politeknik Pos Indonesia, 19-24 Maret 2001*

\*\* *Dosen pada FIP UPI Bandung*

## B. KAJIAN POTENSI KEBUTUHAN PESERTA DIDIK

Ada beberapa teori umum yang telah dikembangkan berkenaan dengan kebutuhan manusia. Dua di antara yang banyak dikenal adalah teori Maslow dan teori McClelland. A. H. Maslow (1954) menyetengahkan tujuh hierarkhi kebutuhan, yaitu: kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan-keamanan, kebutuhan kepemilikan diri, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri (belakangan Maslow menambah dua tingkatan, yaitu: kebutuhan *knowledge* dan kebutuhan *beauty*). Sedangkan McClelland (1953) mengenalkan tiga jenis kebutuhan, yaitu: kebutuhan akan prestasi (n Ach), kebutuhan akan afiliasi (n Aff), dan kebutuhan akan kekuasaan (n Pow).

Di samping penggunaan teori umum tersebut, agar penggalian potensi kebutuhan orang dengan predikat peserta didik itu lebih esensial lagi tentunya diperlukan kajian lebih dalam. Untuk itu kita bisa mengenal lebih jauh siapa peserta didik itu?, mau jadi apakah ia?, dan bagaimana ia menjadi?

### 1. Kajian Dimensi Penumbuhkembangan sebagai Pribadi Utuh

Di antara pandangan tentang “manusia” adalah sebagai makhluk yang dapat dididik atau “*homo educandum*”. Dalam kedudukannya sebagai peserta didik, menurut Sunarto (1994) manusia harus dipandang sebagai pribadi yang utuh. Ini sejalan dengan pandangan bangsa Indonesia yang menganut pandangan bahwa manusia sebagai pribadi merupakan pengejawantahan menunggalnya berbagai ciri atau karakter hakiki atau sifat kodrati manusia yang seimbang antarberbagai segi, yaitu antara segi individu dan sosial, segi jasmani dan rohani, serta antara segi duniawi dan uhrawi. Keseimbangan hubungan tersebut menggambarkan keselarasan hubungan antara manusia dengan dirinya sendiri, hubungan dengan sesama manusia, hubungan dengan alam sekitar atau lingkungan, dan hubungan dengan Tuhan.

Pandangan tersebut merupakan ideal dalam arti sosoknya sendiri atau kepribadian yang harus diwujudkan berdasar pada faktor pembentukannya. Ada dua faktor pembentuk kepribadian yaitu, bawaan dan lingkungan. Bawaan seorang peserta didik menunjukkan potensi unik yang melekat pada dirinya.

Karena itu pula individu satu berbeda dengan individu lainnya. Dalam hal ini bidang-bidang perbedaan individu patut dijadikan sebagai wilayah kajian potensial kebutuhan sekelompok peserta didik.

Adapun lingkungan yang dalam banyak hal sebagai kondisi yang dapat dikontrol kiranya patut untuk dijadikan sebagai sarana memenuhi kebutuhan-kebutuhan individu yang berbeda tetapi menghasilkan kepribadian yang utuh. Kriterianya bagaimana lingkungan dikondisikan sehingga kebutuhan-kebutuhan individual dapat terpenuhi dalam kerangka keutuhan pribadinya. Dalam hal ini sinergi dari kedua faktor pembentuk kepribadian itu yang mesti menghantarkan peserta didik pada sosok pribadi yang utuh.

Oleh sebab faktor bawaan yang berbeda sangat boleh jadi *learning style* dari sekelompok peserta didik pun berlainan. Karena itu pula *learning needs* juga menjadi beragam. Mungkin dalam sekelompok peserta didik ada seseorang atau sejumlah orang memiliki kebutuhan belajar yang menekankan pada modalitas belajar visual. Sementara kebutuhan belajar seseorang atau sejumlah orang lainnya mungkin lebih menekankan modalitas belajar auditorial atau modalitas belajar kinestetik (De Porter & Hernacki: 1992).

Kecenderungan gaya belajar seseorang antara lain bergantung pada bawaan penggunaan otak belahan kanan atau belahan otak kiri. Berdasarkan eksperimen ternyata bahwa masing-masing belahan mempunyai spesialisasi dan kemampuan-kemampuan tertentu. Berdasarkan pada kajian itu saja paling tidak kita harus membedakan kebutuhan belajar sekelompok peserta didik ke dalam empat kategori. Kebutuhan belajar bagi kelompok peserta didik yang berpikir acak kongkrit, yang berpikir acak abstrak, yang berpikir sekuensial kongkrit, dan yang berpikir sekuensial abstrak.

Bagaimana agar dengan modalitas belajarnya masing-masing setiap peserta didik dapat bertumbuhkembang dengan optimal. Maka jawabannya terletak pada pengendalian kondisi lingkungan belajar yang tersedia. Dalam hal itu pula optimalisasi pertumbuhkembangan potensi peserta didik dimungkinkan terkendali dalam perspektif keutuhan pribadi sebagaimana ideal.

## 2. Kajian Dimensi Pilihan Substansial

Kajian potensi kebutuhan peserta didik tidak saja penting dilihat dari segi keutuhan pribadinya, tetapi juga perlu dilihat dari segi kemungkinan pilihan substansialnya. Yang dimaksud dengan pilihan substansial dalam hal ini adalah terkait dengan kepentingan lahan profesi yang tengah atau dikemudian hari hendak digeluti. Secara umum ini menyangkut prospek perolehan peluang mendapatkan nafkah (*earning*).

Kalau penumbuhkembangan pribadi lebih erat berkaitan dengan faktor bakat, maka pilihan substansial lebih erat kaitannya dengan faktor minat dan kemampuan. Karena minat dan kemampuan orang berbeda-beda, maka mesti tersedia pula kemungkinan pilihan yang cocok dengan masing-masing minat dan kemampuan yang dimiliki peserta didik. Untuk itu pengembangan bermacam visi dan misi kelembagaan pendidikan memegang peranan yang penting.

Visi dan misi yang dikembangkan suatu lembaga pendidikan merupakan tawaran pemenuhan kebutuhan pilihan substansial bagi para peserta didik. Berdasar visi dan misi kelembagaan pendidikan itu setiap peserta didik dapat berharap untuk mewujudkan cita-citanya, hendak menjadi apa dirinya?

Dalam perspektif manajemen stratejik setiap sistem institusi atau satuan komponen sistem institusi antara lain dituntut untuk menetapkan visi dan misinya dengan jelas. Dengan adanya visi dan misi yang ditetapkan itulah maka setiap aktivitas, sekecil apapun, memiliki acuan kendali dalam arah dan nilai-nilai yang mesti diwujudkan. Dalam hal ini arah dan nilai-nilai yang diwujudkan suatu sistem institusi pendidikan atau satuan komponen sistemnya merupakan realitas tawaran pilihan substansial bagi peserta didiknya.

Mengacu pada konsep demikian itu berarti semua manajer pada setiap satuan pendidikan di tiap lini harus mampu merumuskan visi dan misi unit yang dipimpinya serta menjabarkannya ke dalam sasaran-sasaran kegiatan yang

jelas yang sekaligus merupakan informasi sebagai peluang bagi pesereta didik untuk pilihan mewujudkan cita-citanya.

### **3. Kajian Dimensi Proses Menjadi**

Kajian potensial kebutuhan peserta didik dapat pula ditelusuri dari segi bagaimana proses tumbuh dan berkembangnya diri peserta didik. Seorang peserta didik tumbuh dan berkembang melalui *learning process*. Dalam hal ini makna penting dari belajar adalah perubahan perilaku (*behavioral change*). Perubahan perilaku mengacu pada pembentukan kemampuan-kemampuan yang menurut Bloom meliputi tiga kemampuan, yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik. Sejalan dengan konsep pembentukan pribadi utuh maka dalam perspektif ini setiap peserta didik membutuhkan pembentukan kemampuan yang seimbang, serasi, dan selaras pada ketiga ranah kemampuan tersebut.

Pemenuhan kebutuhan yang demikian itu patut pula dijadikan sebagai kriteria hadirnya sosok manusia Indonesia seutuhnya sebagaimana terumuskan dalam tujuan pendidikan nasional (UUSPN, 1989). Proses menjadi pada diri seorang peserta didik dengan tidak tercapainya kebutuhan tersebut mengakibatkan lahirnya diri yang dalam karyanya berada dalam kegelapan (*blind*) atau berada dalam kelumpuhan (*lame*). Ia sesat karena kecerdasannya tanpa diimbangi budi luhur. Artinya ia beramal dengan ilmunya yang tinggi namun imannya goyah. Sebaliknya ia pincang karena budi luhurnya tidak diimbangi kecerdasan. Artinya ia beramal dengan iman yang kuat namun hampa ilmu. Keduanya bukan mencerminkan sosok manusia Indonesia seutuhnya sebagaimana dicita-citakan.

Upaya mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya dengan menggunakan kriteria proses tumbuh kembang yang serasi, seimbang dan selaras antara kemampuan pada ranah kognitif, afektif dan psikomotorik juga belumlah cukup jika dihubungkan dengan tantangan global yang menuntut kemampuan daya kompetitif yang tinggi. Oleh karena itu dalam kaitan pengembangan proses ajar yang juga ditujukan guna pemenuhan kebutuhan pemilikan daya kompetitif yang tinggi perlu dipertimbangkan kriteria lainnya

yang relevan. Untuk itu konsep kontemporer, suatu prediktor umum keberhasilan seseorang sebagaimana dikemukakan Stoltz (1997) bahwa disamping IQ (*intelligence quotient*) dan EQ (*emotional quotient*) adalah juga AQ (*adversity quotient*), kiranya dapat dijadikan sebagai kriteria dimaksud.

Ketiga prediktor tersebut nampak sejalan dengan proses pembentukan kemampuan pada setiap ranahnya. Pembentukan kemampuan kognitif erat kaitannya dengan prediktor IQ. Demikian pula pembentukan kemampuan afektif dan psikomotorik dengan prediktor EQ dan dengan prediktor AQ.

Dengan demikian kajian potensial kebutuhan peserta didik pada ketiga dimensi sebagaimana dipaparkan pada paragraf 1, 2, dan 3 tersebut di atas hendaknya menjadi dasar berpijak bagi optimalisasi seluruh aset penyelenggaraan sistem pendidikan.

### **C. ALTERNATIF STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PESERTA DIDIK**

Pengembangan layanan peserta didik dapat dipandang sebagai suatu cara dalam upaya optimalisasi aset sistem pendidikan. Suatu cara yang relevan diperlukan guna mencapai suatu hasil sebagaimana diinginkan. Bagaimana kebutuhan-kebutuhan peserta didik terpenuhi tergantung pula pada cara yang dijalankan. Dengan demikian pengembangan layanan peserta didik hendaknya menjadi faktor penting dan harus mendapat lebih banyak perhatian dari para manajer pendidikan.

Persoalan pokok pengembangan layanan peserta didik adalah dinamika perubahan kebutuhan peserta didik dalam perspektif waktu kekinian dan kemudian. Karena itu strateginya harus dirancang dalam perspektif perubahan dan mutu. Untuk itu dapat dikembangkan suatu dasar strategi yang merujuk kepada konsep strategi perubahan budaya dan konsep layanan mutu terpadu.

Teori umum yang sering dibicarakan dalam bahasan mengenai perubahan ialah teori "medan-kekuatan" dari Kurt Lewin (Stoner, 1986) atau dikenal *Force-field Theory*. Penjelasan teori Lewin tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut. Bahwa pada satu kondisi tertentu terdapat dua kekuatan

(*forces*) yang berlawanan. Pada satu sisi terdapat kekuatan yang mendorong terjadinya perubahan atau disebut *driving force*. Sedang di sisi lain terdapat kekuatan penolakan yang mempertahankan keberadaan atau status quo yang disebut *restraining force*.

Berdasarkan teori tersebut jika perubahan hendak dijalankan pertamanya perlu dikenali secara betul kondisi yang dimaksud yang juga adalah merupakan titik kesetimbangan (*equilibrium point*) dari dua kekuatan tersebut. Lalu tentukan titik kesetimbangan baru atau kondisi lain yang diinginkan, sebagai suatu keadaan setelah perubahan dijalankan. Setelah itu lakukan pengkajian terhadap masing-masing kekuatan yang berlawanan tadi atau disebut analisis kekuatan medan (*force field analysis*). Berdasarkan hasil kajian tersebut, yang tentunya setelah dapat dihimpun atau diidentifikasi dengan jelas faktor-faktor pada kedua kekuatan itu, baru tentukanlah "besaran" untuk menambah kekuatan-kekuatan pendorong dan untuk mengurangi kekuatan-kekuatan penolakan. Sehingga dengan demikian dimungkinkan terjadi pergeseran dari titik kesetimbangan semula ke titik kesetimbangan baru yang dituju.

Sesuai dengan itu pula dalam kaitan strategi merubah suatu budaya atau suatu kebiasaan menurut Lawrance Miller (1984) ada enam perangkat rumusan yang harus dikembangkan. Keenam perangkat rumusan tersebut ialah (1) budaya kita sekarang, (2) siapa dan bagaimana kita diorganisasikan, (3) lingkungan eksternal (hari ini dan kemarin), (4) budaya masa datang kita (5) akan menjadi siapa dan akan bagaimana kita diorganisasikan, dan (6) lingkungan eksternal masa datang.

Adapun pada pengetahuan manajemen kontemporer konsep "mutu" berkembang dengan menekankan pada aspek psikologis manusia baik sebagai pelaku operasi sistem maupun sebagai pengguna hasilnya. Mutu adalah berkenaan dengan keinginan yang kuat (*passion*) dan kebanggaan (*pride*), demikian dinyatakan T. Peters dan N. Austin (Sallis, 1993). Hasrat untuk senantiasa memperoleh hasil terbaik dalam setiap pekerjaan untuk



memberikan layanan yang selalu dapat memuaskan setiap pengguna hasil tersebut kini tengah menjadi spirit dari setiap gerakan manajemen.

Merujuk usulan Miller dan perkembangan konsep mutu tersebut di atas maka model dasar strategi pengembangan layanan peserta didik dapat ditetapkan dengan memperhatikan atau mempertimbangkan dua sisi kepentingan, yaitu misi yang diemban institusi pendidikan atau yang oleh Kanter (Bagir, 1995) dalam perspektif keunggulan kompetitif dekenalkan sebagai *core competence*; dan visi terhadap kebutuhan, keinginan, atau harapan para peserta didik.

Pada sisi pertama sejalan dengan apa yang disarankan A. V. Feigenbaum (1983), dapat ditempatkan dua hal yakni pengorganisasian dan pencapaian komitmen terhadap mutu layanan peserta didik. Untuk itu dalam perspektif mutu terpadu dan sejalan dengan pemikiran Deming (Sallis, 1993) dapat diajukan 14 prinsip sebagai berikut:

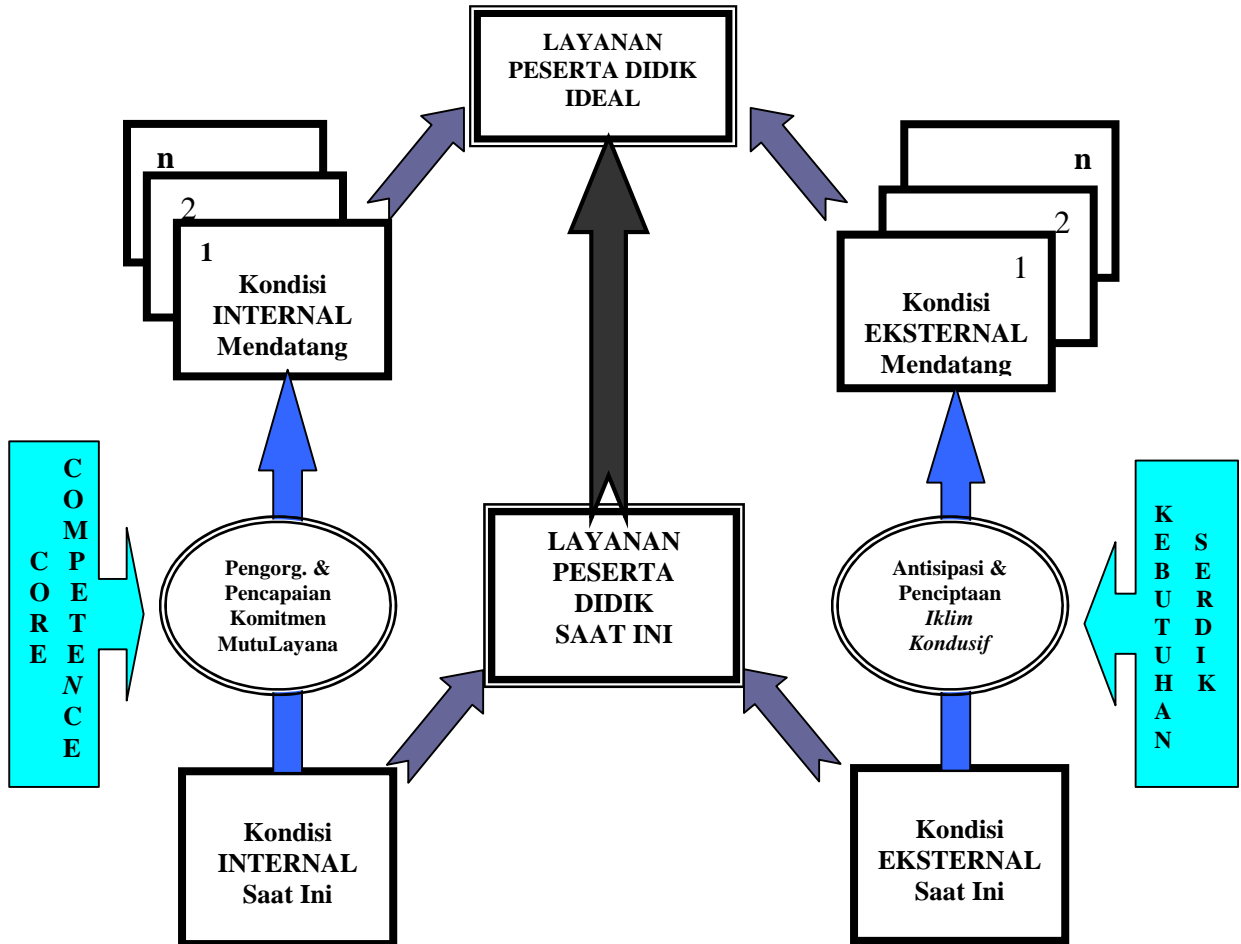
01. Miliki tekad yang kuat dan terus menerus untuk memperbaiki mutu layanan peserta didik.
02. Gunakan filosofi yang tidak bisa menerima keterlambatan, kesalahan, cacat materi dan cacat pekerjaan.
03. Hentikan pemeriksaan mutu pada akhir proses, ganti dengan adanya proses yang baik sejak awal sampai akhir guna mendapatkan hasil yang bermutu.
04. Jangan terkecoh oleh besarnya biaya saja; yang mahal belum tentu baik, yang mudah belum tentu baik, demikian pula sebaliknya.
05. Lakukan terus dan selamanya usaha-usaha perbaikan kualitas layanan dalam setiap kegiatan.
06. Lembagakan pembinaan dalam bentuk *on-the-job training* untuk semua orang (pimpinan, pengajar, dan staf lainnya) agar masing-masing dapat selalu meningkatkan kualitas kerjanya.

07. Lembagakan kepemimpinan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya melayani peserta didik dengan baik.
08. Hilangkan sumber-sumber yang menyebabkan orang merasa takut dalam organisasi.
09. Hilangkan segala yang menghambat komunikasi antar bagian dan antar individu dalam organisasi.
10. Hilangkan slogan dan ajakan bekerja keras kepada para pelaksana; penyebab rendahnya mutu dan produktivitas bukan ada pada fihak pelaksana tetapi pada sistem organisasi.
11. Hilangkan target kerja bagi para pelaksana, dan hilangkan angka-angka tujuan bagi para pimpinan.
12. Singkirkan penghalang yang merebut hak para pimpinan dan pelaksana untuk bangga atas hasil kerjanya.
13. Lembagakan program yang kuat untuk pendidikan, pelatihan dan pengembangan diri bagi semua orang.
- 14.** Ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki mutu layanan peserta didik.

Sedangkan pada sisi kedua terus dilakukan antisipasi kecenderungan dan penciptaan iklim yang kondusif. Iklim yang memungkinkan kemampuan dan motivasi senantiasa bersamaan terus meningkat dan menjadikannya sebagai suatu cita-cita, lebih tingginya lagi sebagai obsesi. Hal tersebut amatlah penting sebab sebagaimana ditegaskan oleh Ralph Barra (1983) bahwa kontribusi seseorang dalam peningkatan mutu dan produktivitas akan tergantung pada kombinasi antara kemampuan dan motivasi.

Kepentingan-kepentingan pada kedua sisi (misi dan visi) tersebut dilakukan secara komplementer untuk tiap tahapan periode waktu perubahan yang ditentukan, sebagai pencapaian titik kesetimbangan baru yang diinginkan. Model dasar strategi yang demikian itu dikenalkan dengan sebutan "Model

Strategi Susun Bertangga" atau "MS2B". Secara sederhana ilustrasinya dapat digambarkan sebagai berikut:



*Model Strategi "Susun Bertangga"  
Bagi Pengembangan Layanan Peserta Didik*

#### D. MODEL LAYANAN PESERTA DIDIK PERGURUAN TINGGI

Dalam konteks pendidikan tinggi, peserta didik yang disebut mahasiswa ditandai oleh tumbuhnya hasrat untuk berprakarsa dan menemukan jati diri. Dalam kurun waktu seorang menjadi mahasiswa berlangsung pula pematapan proses pengembangan sosial orang dewasa muda menjadi insan masyarakat. Dalam kaitan ini perguruan tinggi sebagai pengayom kehidupan seluruh sivitas akademika dituntut memberikan berbagai layanan yang secara

umum dengan melakukan pembinaan melalui berbagai kegiatan, baik bagi kepentingan proses penemuan jati diri para mahasiswa maupun proses pengembangan sosialnya menjadi warga negara yang sejati.

Berbagai kegiatan dapat dijadikan wahana pembinaan mahasiswa dalam ranah keimanan, intelektual, profesional, sosial dan budaya, yang kesemuanya diselenggarakan dengan anggapan bahwa mahasiswa adalah orang dewasa muda yang perlu mengembangkan diri pribadi serta wawasan kebangsaan dan kemasyarakatan. Untuk itu menurut ranah pembinaannya, kegiatan mahasiswa digolongkan dalam lima kelompok sebagai berikut:

### **1. Pengembangan penalaran, keilmuan, dan keahlian**

Agar mahasiswa memiliki kemampuan menelaah gejala alam, gejala masyarakat, dan teknologi menurut cara yang lazim dipergunakan dalam disiplin ilmu merupakan di antara alasan utama perlunya daya nalar mahasiswa dikembangkan. Untuk itu lembaga pendidikan tinggi senantiasa berupaya menciptakan budaya dan iklim ilmiah yang mendukung proses pengembangan daya nalar tersebut.

Tujuan pengembangan penalaran, keilmuan, dan keahlian adalah menanamkan sikap ilmiah dan sikap profesional kepada mahasiswa. Sikap ilmiah ditanamkan dengan menumbuhkan sikap ingin tahu dan kegemaran studi, meningkatkan daya analisis, membangun kejujuran dan tanggung jawab ilmiah, mengembangkan keterbukaan terhadap beda pendapat dan kritik, menegakkan sikap bebas dari prasangka, menumbuhkan sikap menghormati nilai, kaidah dan norma, serta membangun orientasi ke masa depan.

Sedangkan sikap profesional ditanamkan dengan: menegakkan sikap yang menjunjung etika karya, menumbuhkan hasrat untuk senantiasa menghasilkan karya atau memberikan layanan dengan standard tinggi menurut profesi, membangun keinginan untuk selalu meningkatkan kemampuan dan kemahiran profesional, serta mengembangkan rasa tanggung jawab atas pelaksanaan kerja profesinya terhadap klien dan masyarakat.

Salah satu layanan yang terkait dengan kepentingan di atas adalah kegiatan ekstra kurikuler keilmuan dan keahlian khusus bagi mahasiswa. Dalam fora yang diselenggarakan mahasiswa dapat melakukan diskusi ilmiah, memahami jenis penemuan ilmiah dan prosedur ilmiah.

## **2. Pengembangan minat dan kegemaran**

Keunikan individu mahasiswa mengandung arti konsekuensi beragamnya minat dan kegemaran. Hal itu akan nampak tercermin dari banyaknya unit kegiatan mahasiswa yang berkembang di lembaga-lembaga pendidikan tinggi. Kesemua bidang minat dan kegemaran yang berkembang itu niscaya akan menunjang pertumbuhan rohani dan jasmani mahasiswa.

Dengan demikian tujuan pengembangan minat dan kegemaran mahasiswa adalah mengaktualisasikannya guna menunjang pertumbuhan rohani dan jasmani mahasiswa.

## **3. Pengembangan kesejahteraan**

Pembinaan kegiatan kesejahteraan untuk memenuhi keperluan di bidang kerohanian, pelayanan kesehatan, keperluan akan buku dan alat tulis, tempat tinggal, bimbingan konseling, serta hajat hidup lainnya diperlukan untuk membantu mahasiswa dalam menyamakan hidup dan meringankan biaya hidup mahasiswa selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Dalam beberapa bidang kegiatan pengelolaannya dilakukan secara mandiri. Karena itu di samping pemenuhan hajat hidup, kegiatan yang dikelola secara mandiri sebagai kegiatan terorganisasi dapat menjadi ajang latihan dalam berprakarsa, berusaha, berorganisasi, dan berkomunikasi. Karena itu pula penanganannya yang efektif niscaya akan berdampak baik pada proses pembelajaran serta meningkatkan kinerja mahasiswa dan kinerja perguruan tinggi.

## **4. Kegiatan kemasyarakatan**

Kepedulian dan kepekaan sosial serta hasrat untuk berinteraksi dengan masyarakat lingkungan sekitar yang dimiliki mahasiswa merupakan cerminan

tanggung jawab mahasiswa terhadap dunia sekitar. Oleh karena itu mahasiswa harus diberi kesempatan untuk mengaktualisasikan dirinya secara luas dan menyelenggarakan sendiri kegiatan kemasyarakatan atas prakarsanya secara bertanggung jawab.

Kegiatan kemasyarakatan dapat berbentuk bakti sosial seperti berupa penyuluhan, kerja bakti, upaya meringankan penderitaan korban bencana, donor darah dan lain sebagainya. Kesemua kegiatan kemasyarakatan di samping sebagai layanan untuk mengaktualisasikan diri atas kepedulian, kepekaan dan hasrat mahasiswa untuk berinteraksi dengan lingkungannya, juga dapat berfungsi untuk mempererat komunikasi timbal balik antara kampus dan masyarakat lingkungannya.

#### **5. Pengembangan organisasi kemahasiswaan**

Dengan payung kelembagaan perguruan tinggi organisasi kemahasiswaan yang diselenggarakan dari, oleh dan untuk mahasiswa dibentuk untuk mengembangkan kemampuan penalaran, minat, kegemaran serta mendukung kesejahteraan mahasiswa dan kegiatan kemasyarakatan. Peningkatan mutu organisasi kemahasiswaan harus diupayakan sebagai layanan yang menunjang proses pembelajaran.

Sesuai dengan maksud dan lingkup kegiatannya satuan organisasi mahasiswa dapat berlingkup perguruan tinggi seperti bentuk senat mahasiswa dan unit-unit kegiatan mahasiswa, berlingkup fakultas seperti bentuk senat mahasiswa dan badan perwakilan mahasiswa, atau bentuk himpunan mahasiswa disiplin ilmu pada tingkat jurusan.

Demikian beberapa pokok pikiran berkaitan dengan pelayanan peserta didik. Beberapa di antaranya masih berupa gagasan konseptual yang bisa diperdebatkan dan yang masih memerlukan elaborasi lebih lanjut. Hal itu menjadi pekerjaan rumah kita bersama. Semoga saja bermanfaat.

-----

## DAFTAR RUJUKAN

- A. H. Maslow: *Motivation and Personality*, New York: Harper & Row, 1954.
- Bambang Suhendro, *Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang 1996-2005*, Ditjen Dikti Depdikbud, 1996.
- Bobbi DePorter & Mike Hernacki, *Quantum Learning: Unleashing The Genius In You*, New York: Dell Pub., 1992.
- Edward Sallis: *Total Quality Management in Education*; 1993
- David C. Mc.Clelland, *The Achievement Motive*, New York: Appleton-Century-Crofts, 1953.
- Ditjen Dikti: *Rumusan Lokakarya Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*, 1993.
- Feigenbaum, A.V.: *Total Quality Control*; 1983.
- Haidar Bagir: *Era Baru Manajemen Etis*, 1995.
- James A.F. Stoner: *Management of Change and Organizational Development* dalam Management; 1982.
- Lawrence M. Miller: *American Spirit: Visions of a New Corporate Culture*; 1984.
- Paul G. Stoltz: *Adversity Quotient*, New York: John Wiley & Sons Inc., 1997.
- Ralp Barra: *Putting Quality Circles To Work*; 1983.
- Sunarto & Agus Hartono: *Perkembangan Peserta Didik*, P3TK Ditjen Dikti Depdikbud, 1994.
- Undang-Undang Nomor 2 1998: *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*

-----