ASHA PUBLISHING

JURNAL LAMELLONG

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

E-ISSN: 3047-6860

Jurnal Lamellong: Pengabdian Kepada Masyarakat
https://journal.ashapublishing.co.id/index.php/jlpm

Pengembangan Media Pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 3 Makassar

Sitti Hardiyanti Arhas[1], Asni Rahayu[1], Jamaluddin[1], Isgunandar[1]
[1]Universitas Negeri Makassar

Kata Kunci:
Pengembangan;
media;
layanan prima

Keywords:
Development;
media;
excellent service

Penulis Koresponden
Bidang Ilmu: Pendidikan
Administrasi Perkantoran
Alamat: Green River View, Makassar
Email: hardiyantiarhas@unm.ac.id

Abstrak. Penggunaan alat atau media pembelajaran, serta keahlian guru dalam mengaplikasikan media, dapat membantu mengatasi kesulitan peserta didik dalam memahami konsep dan prinsip tertentu. Salah satu media yang menarik perhatian siswa adalah media jenis video. Video adalah media elektronik yang menggabungkan teknologi audio dan visual untuk menciptakan tayangan yang dinamis dan menarik. video pembelajaran memungkinkan guru untuk mengoptimalkan waktu kelas dengan menyampaikan materi secara efisien, menghindari pemborosan waktu untuk menjelaskan konsep-konsep dasar yang dapat disampaikan melalui video. Media yang dikembangkan berupa media video, yang terkait dengan pelayanan prima. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa baik siswa dan guru senang dengan media yang dikembangkan karena menarik dan atraktif.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini menjadi salah satu aspek penting dalam usaha untuk memperbarui penggunaan alat atau media yang dapat meningkatkan efisiensi proses belajar-mengajar. Pemanfaatan berbagai media pembelajaran bertujuan untuk mengkomunikasikan konsep-konsep yang sulit dijelaskan hanya dengan kata-kata atau kalimat oleh guru. (Darwis et al., 2022; Jamaluddin et al., 2021; Saleh et al., 2021).

Penggunaan alat atau media pembelajaran, serta keahlian guru dalam mengaplikasikan media tersebut, dapat membantu mengatasi kesulitan peserta didik dalam memahami konsep dan prinsip tertentu. (Niswaty & Arhas, 2019; Saleh et al., 2020; Suprianto et al., 2018).

Kemampuan seorang guru dalam memanfaatkan media pembelajaran tercermin dari pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya tentang berbagai jenis media pembelajaran yang ada. Karena media pembelajaran memiliki banyak macam dan jenis, guru perlu memperhatikan hubungannya dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Guru diharapkan mampu menghubungkan pemilihan dan penggunaan media pembelajaran dengan indikator pembelajaran yang memenuhi kriteria sebagai alat yang efektif dalam mendukung proses pembelajaran. (Amran & Muslimin, 2017; Anwar et al., 2018). Salah satu media pembelajaran yang paling banyak digunakan adalah media elektronik/digital. Termasuk video, PowerPoint, dan sejenisnya.

Video adalah media elektronik yang menggabungkan teknologi audio dan visual untuk menciptakan tayangan yang dinamis dan menarik. Video dapat disimpan dalam format VCD dan DVD, sehingga mudah dibawa dan digunakan di mana saja, serta menjangkau audiens yang luas dan menarik untuk ditonton.

Media video memiliki beberapa fungsi dalam pembelajaran, termasuk fungsi atensi untuk menarik perhatian dan memusatkan konsentrasi pada materi video, fungsi afektif untuk menggugah emosi dan sikap penonton, fungsi kognitif untuk mempercepat pemahaman dan ingatan terhadap pesan atau informasi yang disampaikan, dan fungsi kompensatoris untuk membantu audiens dengan kemampuan organisasi dan ingatan yang lemah. Oleh karena itu, video dapat membantu peserta didik yang kesulitan memahami pesan menjadi lebih mudah menerima dan memahami materi pembelajaran, karena video menggabungkan elemen visual dan audio.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan sebanyak tiga kali dalam kurun waktu sekitar dua minggu, mulai dari pengajuan permohonan izin hingga pelaksanaan observasi itu sendiri, meskipun terdapat beberapa kendala penyesuaian jadwal sekolah, namun hal tersebut tidak signifikan menghambat pencapaian tujuan dan sasaran dari kegiatan observasi. Video pembelajaran layak digunakan sebagai media pembelajaran karena video pembelajaran memungkinkan guru untuk mengoptimalkan waktu kelas dengan menyampaikan materi secara efisien, menghindari pemborosan waktu untuk menjelaskan konsep-konsep dasar yang dapat disampaikan melalui video.

Kesempatan belajar yang lebih aktif bagi peserta didik: Melalui video pembelajaran, peserta didik dapat belajar secara aktif dengan mengikuti materi yang disajikan, berinteraksi dengan konten, dan melakukan latihan atau aktivitas yang disertakan dalam video.

Video dapat membantu menjelaskan materi dengan jelas: Video dapat menyajikan materi pembelajaran dengan cara visual yang menarik, membantu peserta didik untuk lebih mudah memahami konsep-konsep yang sulit atau abstrak.

Sesuai dengan gaya belajar masing-masing: Video pembelajaran dapat disesuaikan dengan gaya belajar individu, seperti visual, auditori, atau kinestetik, sehingga setiap peserta didik dapat memperoleh manfaat maksimal sesuai dengan preferensi belajar dan (5) mengurangi beban guru untuk menggunakan model ceramah dalam proses belajar mengajar.

Metode

Sebelum melakukan kegiatan pengabdian terlebih dahulu dilakukan analisis situasi untuk mengetahui media yang dibutuhkan oleh sekolah. Pada bagian ini kami data dikumpulkan menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Wawancara menjadi alat yang sering dipakai untuk mengumpulkan data, memungkinkan pengumpulan informasi bervariasi dari responden dalam berbagai situasi. Dalam proses ini, guru dan beberapa siswa diwawancarai sambil rekaman percakapan yang dilakukan.

Gambar 1: Foto Bersama Setelah Kegiatan pengumpulan Data

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Observasi yang dilakukan dengan mengamati pembelajaran di dalam kelas. Selain merekam pembicaraan dengan subjek, selain itu juga dicatat perilaku-perilaku yang relevan dengan kegiatan pengabdian. Tujuan observasi adalah untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia seperti yang terjadi dalam kenyataan, serta untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai suatu fenomena yang diamati, yang sukar diperoleh dengan metode lain.

Hasil dan Pembahasan

Pengembangan media disesuaikan dengan kebutuhan sekolah, fasilitas, dan minat peserta didik.

Tabel 1: Story Line Media

Cut slide	Storyline (Alur Cerita)	Asset Visual (Gambar)	Narasi (Voice Over) & Musik ilustrasi	Durasi
1.	Opening Title	Logo : UNM Teks : Mempersembahkan	Musik :	2 detik
2.	Judul	Teks : Pelayanan Prima Excellent Service Gambar: 		4 detik
3.	Pengertian Excellent Service	Teks : Pemberian layanan "Excellent Service" adalah upaya untuk melebihi harapan yang diinginkan, dan menjadi target utama setiap organisasi untuk menciptakan pelayanan yang optimal.		15 detik
4.	Manfaat Pelayanan Prima	Teks: Salah satu manfaat dari pelayanan prima adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau pemerintah kepada pelanggan atau masyarakat. Selain itu, pelayanan prima juga dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengembangkan standar pelayanan.		25 detik

		Standar pelayanan merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan untuk memberikan pelayanan dan sebagai dasar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan prima jika berhasil memenuhi harapan pelanggan dan membuat mereka merasa puas.		
5.	Tujuan pelayanan prima	Beberapa tujuan dari pelayanan prima meliputi: 1. Memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan. 2. Membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian. 3. Membangun kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. 4. Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. 5. Mencegah terjadinya tuntutan atau keluhan dari pelanggan terhadap produk atau jasa. 6. Menunjukkan perhatian dan perlakuan baik kepada pelanggan. 7. Membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan untuk terus membeli produk atau jasa yang ditawarkan.		40 detik
6.	Fungsi Pelayanan Prima	Teks : 1. Beberapa tujuan dalam memberikan pelayanan prima meliputi: 2. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melayani mereka secara ramah, tepat, dan cepat. 3. Menciptakan atmosfer di mana pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan. 4. Meningkatkan pangsa pasar untuk produk atau jasa yang ditawarkan. 5. Menjaga kepuasan pelanggan agar terus menggunakan produk atau jasa dari perusahaan. 6. Menganggap pelanggan sebagai mitra bisnis yang penting. 7. Bersaing secara efektif di pasar. 8. Mencapai keuntungan maksimal.		30 detik

7.	Konsep Dasar Pelayanan Prima	Teks: Terdapat tiga bentuk pelayanan yang dapat diidentifikasi: 1. Konsep Sikap / Attitude: Ini melibatkan sikap yang harus dimiliki oleh para penyedia layanan, seperti keramahan, perhatian, dan rasa bangga terhadap perusahaan. 2. Konsep Perhatian / Attention: Saat memberikan layanan kepada pelanggan, penting untuk memperhatikan dan memahami kebutuhan mereka dengan seksama. 3. Konsep Tindakan / Action: Dalam konteks ini, penyedia layanan harus selalu mengambil tindakan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, seperti merespons permintaan mereka dengan cepat dan efisien.		50 detik
8.	Karakteristik kualitas pelayanan prima	Teks: Berikut adalah karakteristik kualitas yang dimiliki oleh pelayanan prima: 1. Penampilan: Penting untuk memberikan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. 2. Kesopanan dan Ramah: Pegawai yang melayani pelanggan harus memiliki sikap sopan, sabar, dan tidak egois. 3. Kesediaan Melayani: Penting bagi pegawai untuk bersikap profesional dan benar-benar siap melayani pelanggan. 4. Pengetahuan dan Keahlian: Pegawai harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai dalam bidangnya untuk memberikan pelayanan yang baik. 5. Tepat Waktu dan Janji: Pegawai harus memperhitungkan janji yang dibuat dengan pelanggan dan melakukan tugasnya tepat waktu. 6. Kejujuran dan Kepercayaan: Kejujuran dalam melakukan pelayanan sangat penting untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan. 7. Efisiensi: Pelayanan harus dilakukan secara efisien dan efektif sesuai dengan harapan pelanggan.		1 menit, 22 detik

		8. Kepastian Hukum: Jika hasil pelayanan melibatkan keputusan, harus ada kepastian hukum dalam proses tersebut. 9. Keterbukaan: Setiap urusan atau kegiatan yang melibatkan izin perlu dilakukan dengan keterbukaan. 10. Biaya: Penentuan biaya pelayanan haruslah wajar, transparan, dan sesuai dengan peraturan serta daya beli masyarakat.		
9.	Penutup	Teks: Thanks For Watching		7 detik

Pembuatan media untuk mata pelajaran pelayanan prima dilakukan selama 2 bulan dengan beberapa kali revisi, setelah melakukan beberapa perbaikan, media diserahkan kepada pihak sekolah ang diterima oleh ketua jurusan dan guru mata pelajaran pelayanan prima. Penyerahan media diberikan dalam bentuk media flash disk.

Penggunaan media pengembangan disajikan oleh gruu kepada siswa, respon siswa sangat senang karena media yang digunakan bukan lagi media yang disediakan oleh Youtube.

Gambar 2: Kegiatan Tindak Lanjut Penggunaan Media

Pemanfaatan media sekarang ini haruslah mengikuti perkembangan zaman yang terjadi, seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi . Media pembelajaran pun semakin berkembang tidak hanya sebatas media visual, audio dan media audio visual. Sebelum teknologi berkembang pesat, suatu pembelajaran hanya akan terjadi pada waktu dan tempat tertentu saja yang sesuai dengan jadwal. Proses pembelajaran adalah suatu interaksi antara guru dengan peserta didik dimana guru sebagai media utama dalam menyampaikan materi pelajaran. Proses pembelajaran sangat tergantung pada guru sebagai sumber utama dalam pembelajaran dan pada kondisi seperti ini, maka proses pembelajaran hanya akan terjadi apabila hadirnya seorang sumber belajar maka tidak mungkin terjadi suatu proses pembelajaran.

Ketika ilmu pengetahuan dan teknologi mulai berkembang dengan pesat, peserta didik dapat belajar kapan, dimana dan apasaja sesuai dengan

keinginan dan gaya belajar peserta didik. Dalam hal ini, guru tidak lagi berperan sebagai satu-satunya sumber belajar yang tersedia, akan tetapi guru mulai berperan sebagai pendesain media pembelajaran dengan merancang berbagai pembelajaran dengan memanfaatkan berbagai media serta sumber belajar yang tersedia agar suatu proses pembelajaran dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Melalui berbagai kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, para guru dapat menggunakan berbagai media yang sesuai dengan kebutuhan serta tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Dengan memanfaatkan media yang tersedia secara optimal bukan hanya dapat mengefektifkan dan mengefisienkan proses pembelajran tetapi membuat proses pembelajaran lebih menarik.

Guru sebagai desainer media pembelajaran memiliki peran untuk merancang penggunaan media pembelajaran agar siswa mampu memperoleh pengalaman dalam belajar baik pengalaman yang langsung ataupun tidak langsung. Dimana pengalaman yang langsung adalah suatu bentuk pengalaman yang dapat diperoleh melalui kegiatan sendiri pada kondisi yang sesungguhnya. Misalnya, agar peserta didik belajar menuangkan idenya dalam media digital komputer, maaka guru harus menyediakan komputer untuk siswa gunakan

Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di SMK Muhammadiyah 3 Makassar, siswa lebih mudah memahami materi pembelajaran apabila menggunakan media pembelajaran.

Begitu juga, tenaga pendidik perlu menyediakan dan mengembangkan berbagai media pembelajaran untuk memperkuat motivasi dan minat belajar peserta didik. Dengan adanya media pembelajaran yang menarik, siswa akan lebih termotivasi untuk belajar dan merasa tertarik terhadap materi pelajaran yang diajarkan. Hal ini menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan memungkinkan siswa untuk lebih mudah memahami dan menganalisis materi pelajaran yang disampaikan oleh guru. Dengan demikian, penggunaan media pembelajaran yang tepat dapat membantu meningkatkan efektivitas pembelajaran dan hasil belajar siswa.Dengan adanyanya media yang telah dibuat, akan membantu tenaga pendidik untuk menjadikan refrensi untuk mengembangakan media pembelajaran.

Daftar Pustaka

Akib, H., Abdullah, N. R., Niswaty, R., Arhas, S. H., Awaluddin, M., Hardiyanti, S., Arhas, S. H., & Awaluddin, M. (2022). Maintenance of Office Facilities at the Makassar City Public Works Service. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *12*(1), 69–76.

Arhas, S. H. (2024). *Kesekretarisan* (M. Nasrullah & Isgunandar, Eds.). ASHA Publishing.

Arhas, S. H., Niswaty, R., Suprianto, S., & Jamaluddin, J. (2022). Public Service Standards in the City's Labor Department Makassar City. *Natapraja*, *10*(1), 70–77.

Arhas, S. H., Suprianto, Darwis, Muh., Saleh, S., Jamaluddin, & Nasrullah, Muh. (2021). Service quality and customer loyalty at Grapari. *2021 Annual Conference of Indonesian Association for Public Administration (IAPA 2021)*, *2022*, 734–740.

Arhas, S. H., Syazwani, S., & Nasrullah, M. (2022). Analysis of the Utilization of the Office Administration Automation Laboratory (Studies on Archival Subjects Class X) during the Covid-19 Pandemic at UPT SMK Negeri 1 Bulukumba. *Pinisi Journal of Education and Management*, *1*(1), 51–58.

Darwis, M., Yusup, P. E., & Arhas, S. H. (2024). Dynamic Records Management in the General Section of the PD Office Makassar Raya Parking. *International Journal of Administration and Education (IJAE)*, *1*(1), 1–9.

Ikhsan, M. I., Niswaty, R., Saleh, S., & Arhas, S. H. (2019). The Effectiveness of Using the Lecture Method at SMK Negeri 1 Parepare. *PINISI Discretion Review*, *2*(2), 151–156.

Isgunandar, Nurfadila, & Akib, H. (2024). Effectiveness of Archival Systems in Administrative Governance at Maccini Sombala Subdistrict Office Makassar City.

International Journal of Administration and Education (IJAE), 41–49.

Ismail, A., Torro, S., Umar, F., Irwansyah, I., & Arhas, S. H. (2024). Role and Political Strategy of Women Village Heads in Development of Rural Politics. *KnE Social Sciences*, 734–744.

Juharni, J., Bahri, S., Mustafa, D., & Arhas, S. H. (2023). SWOT-AHP as a Method of Public Service Strategy. *Sosiohumaniora*, 25(2).

Nasrullah, M., Amalia, D. S., & Arhas, S. H. (2023). Effectiveness of Archive Arrangement in the Barru Regency Regent's Office. *Pinisi Jurnal of Education and Management*, 2(3).

Niswaty, R., Darwis, M., & Arhas, S. H. (2022). Tata Kelola Arsip Berbasis Program Birokrasi Maya (BiMA) Pada Desa Bonto Tappalang Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 1375–1386.

Niswaty, R., Juniati, F., Darwis, M., & Salam, R. (2019). The Effectiveness of Leadership Functions Implementation in The Makassar Departement of Manpower. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 1–10.

Rahman, N., Hasda, A. Y., & Niswaty, R. (2024). Effectiveness of the Use of Mail Application Information Systems at the Center for Security and Enforcement of Environmental and Forestry Law in Sulawesi Region. *International Journal of Administration and Education (IJAE)*, 29–40.

Saleh, S., & Arhas, S. H. (2024). Principal's Leadership Style and Influence Workload Against Teacher Performance. *KnE Social Sciences*, 702–710.

Suprianto, S., Arhas, S. H., Mahmuddin, M., & Siagian, A. O. (2020). The Effectiveness of Online Learning Amid the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Ad'ministrare*, 7(2), 321–330.