

Observasi pelayanan publik pada pendampingan masa orientasi studi dan pengenalan kampus mahasiswa baru

Fica Afria Windiasari

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: fikafriaa13@gmail.com

Kata Kunci:

pendampingan mahasiswa baru; komunikasi organisasi; interaksi kelompok

Keywords:

new student mentoring; organizational communication; group interaction

ABSTRAK

Studi ini mengamati implementasi kegiatan pendampingan mahasiswa baru di dalam kepanitiaan Islamic Banking Family (IBF) yang diselenggarakan oleh HMPS Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim. Penelitian ini menggunakan metode observasi lapangan untuk memahami dinamika komunikasi dan interaksi dalam kegiatan. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun peserta dan pendamping telah dibagi ke dalam kelompok, masih terdapat faktor penghambat seperti kurangnya antusiasme peserta, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, dan persiapan lokasi yang belum sempurna. Meskipun demikian, pendamping memiliki peran penting sebagai penghubung langsung antara panitia

dan peserta, memberikan arahan, informasi, dan membantu menyelesaikan tugas. Oleh karena itu, koordinasi yang efektif, job description yang jelas, pengelolaan waktu yang baik, serta komunikasi dan kerjasama yang kuat di antara anggota kepanitiaan dapat mengurangi faktor penghambat. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi organisasi yang baik dan peran vital pendamping dalam mencapai tujuan kegiatan, menyoroti kebutuhan akan personal yang memiliki keterampilan interpersonal yang kuat untuk merangkul dan mendukung anggota kelompok dengan baik.

ABSTRACT

This study is an implementation of observing mentoring activities for new students in the Islamic Banking Family (IBF) committee organized by HMPS Sharia Banking at the Faculty of Economics, UIN Maulana Malik Ibrahim. This research uses field observation methods to understand the dynamics of communication and interaction in activities. Observation results showed that even though the participants and companions had been divided into groups, there were still inhibiting factors such as lack of participant enthusiasm, delays in completing tasks, and imperfect location preparation. However, the companion has an important role as a direct liaison between the committee and participants, providing direction, information and helping to complete assignments. Therefore, effective coordination, clear job descriptions, good time management, and strong communication and cooperation between committee members can reduce inhibiting factors. This research emphasizes the importance of good organizational communication and the important role of companions in achieving activity goals, highlighting the need for individuals who have strong interpersonal skills to embrace and support group members well.

Pendahuluan

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja (Darim, 2020). Dalam berbagai lingkungan termasuk lingkungan kampus dapat dijumpai banyak organisasi, baik organisasi eksternal maupun internal. Salah satu organisasi internal kampus yaitu Himpunan



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Mahasiswa Program Studi (HMPS) yang terdapat pada semua program studi pada setiap kampus. Pada fakultas ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim terdapat tiga organisasi HMPS salah satunya yaitu HMPS Perbankan Syariah. Dalam organisasi HMPS Perbankan Syariah terdapat struktur kepengurusan diantaranya yaitu Badan Pengurus Harian (BPH) dan lima divisi yang terdiri dari Development, Entrepreneur, Public Relation, Media Kreatif, dan Religius. Dari setiap divisi tersebut memiliki program kerja masing-masing sesuai dengan tujuan dari setiap divisi. HMPS sendiri juga memiliki wewenang salah satunya yaitu menjadi jembatan bagi mahasiswa baru dalam memulai kehidupan mengenali lingkungan kampus. Maka dari itu, HMPS sendiri memiliki program kerja besar yaitu salah satunya untuk melaksanakan program kerja Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (OSPEK) yang memiliki sasaran yaitu mahasiswa baru dan diberi nama kegiatan Islaimic Bangking Family (IBF).

Kegiatan tersebut memerlukan keterlibatan sumber daya manusia dalam seluruh tahapan pengelolaan, dan fungsinya dan dapat dilaksanakan secara efektif jika didukung oleh perencanaan sumber daya manusia yang memenuhi kriteria dalam kemampuan. Pemahaman terhadap perilaku manusia sangat penting untuk dapat diintegrasikan dalam suatu lembaga atau organisasi (Segaf et al., 2021b, 2021a; Segaf, 2022). Maka, dalam menjalankan program kerja ini HMPS membentuk kepanitiaan yang terdiri dari seluruh pengurus dan beberapa non-pengurus yang diambil melalui seleksi rekrutmen *volunteer*.

Secara ringkas penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kegiatan sumber daya manusia dilakukan di berbagai institusi termasuk perguruan tinggi dengan melakukan observasi terhadap pelayanan publik ketika pendampingan terhadap mahasiswa baru prodi Perbankan Syariah UIN Malang. Dalam kegiatan Islamic Bangking Family (IBF) terdapat beberapa divisi pada kepanitiaan ini diantaranya yaitu Organizing Commitee (OC) yang terdiri dari ketua, sekretaris, dan bendahara. Divisi lainnya yaitu acara, humas, sponshorship, pendamping, konsumsi, kesekretariatan, dan dari masing-masing divisi tersebut telah memiliki tanggung jawab masing-masing. Namun, yang ditekankan dalam penelitian observasi disini adalah divisi pendamping, karena menjadi perantara langsung dari ketua jurusan dan panitia kepada peserta atau mahasiswa baru.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi atau penelitian lapangan yang mengharuskan peneliti berinteraksi langsung dengan objek. Pada kegiatan ini terdapat total 130 peserta dan 50 panitia, 9 panitia diantaranya yaitu sie pendamping yang bertanggung jawab mendampingi mahasiswa baru selama kegiatan berlangsung dan berinteraksi secara langsung kepada peserta. Dari total 130 peserta dan 9 pendamping, dibagi menjadi 9 kelompok. Sehingga setiap kelompok terdapat 13-14 peserta dan masing-masing 1 orang pendamping.

Pembahasan

Dengan jumlah panitia dan peserta yang jika dibandingkan kurang seimbang, maka dalam kegiatan ini para peserta dibagi menjadi berkelompok dengan masing-masing pendamping dengan tujuan agar mempermudah pengondisian peserta dan informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh para peserta. Para pendamping

menggunakan komunikasi kepada peserta secara langsung, yaitu proses komunikasi yang dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak (Pohan & Fitria, 2021). Selain itu juga dengan komunikasi tidak langsung yaitu proses komunikasi yang dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat alat media komunikasi (Pohan & Fitria, 2021). Dalam proses komunikasi dan interaksi tersebut juga terdapat faktor penghambat yang ditemukan seperti:

- a. Peserta yang kurang antusias dan tidak memperhatikan instruksi
- b. Peserta yang tidak mengerjakan atau terlambat mengerjakan penugasan
- c. Pendamping yang agak terlambat datang
- d. Beberapa peserta yang tidak *on-time*
- e. Persiapan panitia di lokasi yang belum siap
- f. Beberapa peserta yang tidak melengkapi atribut atau barang yang wajib dibawa

Dari hasil observasi tersebut dapat dilihat bahwa meskipun sudah dibagi kelompok agar komunikasi dan informasi yang disampaikan dapat terfokus dengan baik, namun, terdapat faktor penghambat yang terjadi. Hal tersebut memang bisa saja terjadi apabila komunikasi yang dilakukan tidak terjadi dengan baik, karena komunikasi tersebut hanya terjadi satu arah. Hal ini menyebabkan informasi yang ingin disampaikan tidak sampai kepada salah satu pihak dengan baik. Namun, di sisi lain juga terdapat faktor pendukung, yaitu komunikasi dan kerja sama yang baik antar anggota pendamping dengan pendamping yang lain. Dari kegiatan pendampingan ini kriteria yang harus dimiliki oleh pendamping diantaranya yaitu :

- a. Komunikatif dalam menyampaikan informasi
- b. Kepekaan terhadap situasi dan kondisi
- c. Tegas dan ramah
- d. Dapat berinteraksi dan membawa suasana kehangatan pada mahasiswa baru
- e. Mudah berbaur

Setelah melihat kriteria diatas pastinya divisi pendamping juga mempunyai tugas atau (*jobdesc*) sesuai dengan divisi mereka yaitu diantaranya:

- a. Memberikan pengarahan dan pendampingan kepada peserta disetiap rentetan acara
- b. Memberikan informasi kepada peserta mengenai acara dan penugasan
- c. Mendata anggota kelompok
- d. Melakukan koordinasi dengan kesekret tentang absen
- e. Bertanggung jawab atas penugasan dan kelengkapan peserta
- f. Melakukan koordinasi dengan Steering Committee pendamping
- g. Bertanggung jawab kepada ketua pelaksana

Dari hasil analisa diatas beberapa langkah yang bisa menjadi alternatif untuk mengurangi faktor penghambat yang terjadi, diantaranya yaitu:

- a. Kepanitiaan adalah milik semua anggota kepanitiaan. Untuk itu harus ada koordinasi yang efektif, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam bekerja dan menghindari terjadinya salah paham.

- b. Setiap anggota dalam kepanitiaan harus mampu berfikir dan bertindak secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan waktu, dana, tenaga dan sumber daya lainnya yang kadang kala terbatas.
- c. *Job description* harus dijelaskan secara lengkap, sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.
- d. *Time schedule* harus dilaksanakan, dan tidak ada "jam karet" dalam pelaksanaan. Disini peran koordinator dan ketua panitia sangat dibutuhkan untuk memperhatikan dan mengarahkan anggota bekerja sesuai dengan *time schedule*.
- e. Komunikasi, *chemistry* dan tegas dengan anggota kelompok mahasiswa baru lebih dieratkan sehingga mahasiswa baru tidak menyepikan kegiatan dan penugasan yang telah ditetapkan oleh panitia.

Kesimpulan

Dalam suatu kepanitiaan termasuk pada kegiatan ini sangat dibutuhkan kerja sama dan komunikasi organisasi yang baik. Komunikasi organisasi merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu sama lainnya dalam konteks organisasi. Dalam sebuah organisasi di dalamnya terdiri atas orang-orang (organ) yang memiliki tugas masing-masing serta saling berkaitan satu sama lain. Sebagai suatu sistem, organisasi tentu memerlukan komunikasi yang baik agar kinerjanya berjalan dengan baik pula, sehingga apa yang menjadi tujuannya dapat tercapai (Siregar et al., 2021). Pada kegiatan ini panitia, termasuk pendamping memiliki peran yang sangat penting terhadap sasaran kegiatan, karena menjadi jembatan langsung dari panitia dan pihak kampus kepada peserta untuk memberikan arahan, informasi dan membantu terkait penuntasan penugasan dan lingkungan kampus. Oleh karena itu, dalam menjadi pendamping juga diperlukan personal yang dapat merangkul dan mengayomi para anggota dari masing-masing kelompok agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Daftar Pustaka

- Darim, A. (2020). Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten. *Munaddhomah: jurnal manajemen pendidikan islam*, 1(1), 22–40.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29–37.
- Segaf, S. (2022). Moslempreneurship: Nurturing the entrepreneurial behaviour of Islamic Boarding School students in Indonesia. *Journal of Positive School Psychology*, 6(5), 1936–1944.
- Segaf, Salim, U., Aisjah, S., & Indrawati, N. K. (2021a). Behind entrepreneurial intention in Pesantren Perspectives. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI)*, 12(6), 7502–7510.
- Segaf, Salim, U., Aisjah, S., & Indrawati, N. K. (2021b). Nationalism and Entrepreneurial Behavior, a Pesantren's perspective and implementation in Indonesia. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI)*, 12(6), 7556–7564.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., & Ismainar, H. (2021). *Komunikasi Organisasi*.