

**PEMANFAATAN METODE *CREATIVE PROBLEM SOLVING*
DALAM MENINDAKLANJUTI HASIL EVALUASI
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEARSIPAN**

Vicihayu Dyah Mulyaningrum

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan Arsip Nasional RI

Info Artikel

Received:
4 Maret 2022
Accepted:
18 Agustus 2022

Kata Kunci:
Evaluasi, Kreatif,
Kearsipan

Abstrak

Pemanfaatan metode *creative problem solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hasil pemanfaatan metode *creative problem solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan. Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan diklat pada bulan Februari s.d. Maret 2019 sebesar 79,20% berada pada kategori sedang mengalami kenaikan 3,10 % menjadi 82,30% di bulan April 2019 sehingga berada pada kategori memuaskan. Hal yang sama juga ditunjukkan pada bulan Mei 2019 yang mengalami kenaikan 5,90% menjadi 85,10% berada pada kategori memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan metode *creative problem solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan mampu menaikkan kepuasan peserta diklat.

Abstract

Utilization of creative problem solving methods in following up on the results of the evaluation of archival education and training. The purpose of the study was to determine the results of using creative problem solving methods in following up on the results of the evaluation of archival education and training. The methods used in the process of collecting data in the study were in-depth interviews, participatory observation and documentation studies. Based on the results of the study, it is known that the satisfaction of the training participants with the implementation of the training from February to d. March 2019 of 79.20% was in the medium category, which increased by 3.10% to 82.30% in April 2019 so that it was in the satisfactory category. The same thing was also shown in May 2019 which increased by 5.90% to 85.10% in the satisfactory category. This shows that the use of creative problem solving methods in following up on the results of the evaluation of archival education and training is able to increase the satisfaction of training participants.

PENDAHULUAN

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan merupakan satker di bawah Lembaga Arsip Nasional Republik Indonesia yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) kearsipan. Kegiatan diklat yang diselenggarakan oleh pusdiklat kearsipan tidak lepas dari permasalahan, baik itu secara internal maupun eksternal. Penyelesaian permasalahan tersebut membutuhkan suatu kreativitas agar masalah cepat teratasi sehingga tidak menimbulkan keluhan bagi pengguna layanan.

Kreativitas mendukung kesuksesan hidup individu. Kesuksesan hidup individu sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk secara kreatif menyelesaikan masalah, baik dalam skala besar maupun kecil. Individu yang kreatif dapat memandang suatu masalah dari berbagai perspektif. Cara pandang demikian memungkinkan individu tersebut memperoleh berbagai alternatif solusi yang sesuai untuk menyelesaikan masalah tersebut (Alexander, 2007).

Hal senada juga disampaikan oleh Debono bahwa kreativitas merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia. Menurutnya, individu memerlukan kreativitas untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, mendesain sesuatu, menyelesaikan masalah, mengkreasi perubahan, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas suatu sistem. Kreativitas dan pemecahan masalah juga menjadi kemampuan yang dituntut sebuah instansi sebagaimana dikemukakan *Business in the Community/BITC* bahwa instansi memerlukan individu dengan kemampuan komunikasi baik, kemampuan bekerja dalam tim, dan kemampuan pemecahan masalah (McGregor, 2007)

Pengertian Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah (*problem solving*) secara bahasa berasal dari dua kata yaitu *problem* dan *solves*. Makna bahasa dari *problem* yaitu “*a thing that is difficult to deal with or understand*” (suatu hal yang sulit untuk melakukannya atau memahaminya), dapat jika diartikan “*a question to be answered or solved*” pertanyaan yang butuh jawaban atau jalan keluar), sedangkan *solve* dapat diartikan “*to find an answer to problem*” (mencari jawaban suatu masalah).

Problem solving seperti yang diartikan adalah suatu cara berpikir secara ilmiah untuk mencari pemecahan suatu masalah (Djamarah, 2010). Pemecahan masalah merupakan suatu proses untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai (Herman, 1988). Menurut Polya pemecahan masalah adalah usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan, mencapai tujuan yang tidak dengan mudah dapat dicapai (Polya, 1973).

Metode Pemecahan Masalah Kreatif

Ada empat langkah yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah yaitu: (1) memahami masalah, (2) merencanakan pemecahan masalah, (3) menyelesaikan masalah sesuai rencana yang telah direncanakan, (4) memeriksa kembali hasil yang diperoleh (*looking back*) (Polya, 1973).

Terdapat keterkaitan antara berpikir kreatif dan pemecahan masalah. Kemampuan berpikir kreatif sebagai keterampilan kognitif untuk memberikan solusi terhadap suatu masalah atau membuat sesuatu yang bermanfaat atau sesuatu yang baru dari hal yang biasa. Kemampuan berpikir kreatif diperlukan untuk memecahkan masalah, khususnya masalah kompleks (Alexander, 2007). Kemampuan berpikir kreatif sebagai proses asosiasi dan sintesis berbagai konsep yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah (Shapiro, 1998). Tampak bahwa ketiga definisi di atas memandang berpikir kreatif sebagai kemampuan pemecahan masalah (Nakin, 2003).

Pemecahan masalah yang melibatkan proses kreatif disebut pemecahan masalah kreatif (*Creative Problem Solving*). Proses pemecahan masalah kreatif (CPS) terdiri atas 4 langkah (Isaksen & Treffinger, 2004). Langkah-langkah tersebut dijelaskan sebagai berikut: (1) memahami masalah, yang mempunyai tiga tahapan, yaitu (a) mengekspresikan atau mengidentifikasi masalah, (b) mengeksplorasi data yaitu menginvestigasi latar belakang masalah; dan (c) membuat kerangka masalah, yaitu mengidentifikasi masalah secara eksplisit, (2) membangun atau menghasilkan ide-ide, yaitu mengumpulkan dan mengembangkan berbagai ide yang relevan; (3) mempersiapkan tindakan atau aksi, yaitu mengembangkan penerimaan atau dukungan, yaitu mengidentifikasi secara detail langkah-langkah solusi; dan (4) merencanakan pendekatan mempunyai dua tahapan, yaitu penilaian atau penaksiran tugas, yaitu menilai kesesuaian metode dan mendesain proses, yaitu menyempurnakan metode solusi secara detail (Hwang, 2007).

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Pusat Pendidikan dan Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia. Fokus penelitian ini adalah berkaitan dengan tindak lanjut hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan. Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model analisis interaktif Milles and Hubberman (Sugiyono, 2009). Aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil pemanfaatan metode *creative problem solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan satuan kerja (satker) yang secara rutin melakukan kegiatan evaluasi. Dalam program pelatihan evaluasi merupakan bagian yang harus ada, sehingga keberadaan evaluasi dalam program pelatihan sangatlah penting untuk dilakukan.

Hal ini menjadikan evaluasi wajib ada dalam perencanaan program. Tujuan dari evaluasi untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan program. Dari pelaksanaan evaluasi itu, akan didapatkan hasil atau data informasi terkait dengan proses penyelenggaraan program.

Evaluasi dilakukan setelah kegiatan *post test* berlangsung tepatnya pada saat sebelum diklat ditutup. Peserta diklat akan mengisi lembar evaluasi yang telah disiapkan oleh Analis Diklat yang berada di bawah Kepala Bidang Perencanaan dan Evaluasi. Hasil evaluasi akan diolah oleh Analis Diklat selanjutnya dilaporkan kepada pemangku kebijakan. Hasil yang diperoleh dari evaluasi kegiatan diklat dijadikan perbaikan dan pengembangan terhadap program, sehingga program yang akan datang dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi.

Komponen evaluasi penyelenggaraan yang dilakukan meliputi:

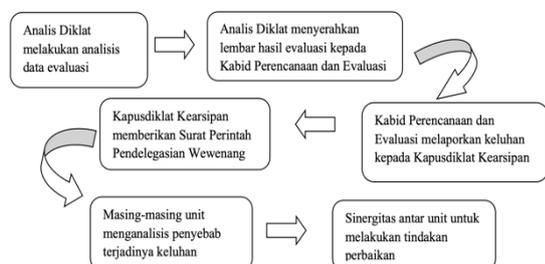
- a. Kurikulum dan Modul;
- b. Pengajar;
- c. Sarana dan prasarana;
- d. Makanan;
- e. Kinerja pelayanan;

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan didapatkan informasi bahwa tingkat kepuasa peserta pendidikan dan pelatihan kearsipan fungsional pada bulan Februari-Maret 2019 sebesar 79,2 % yaitu pada kategori sedang.

Hasil wawancara ditemukan fakta bahwa terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh peserta diklat yaitu:

- a. Jam praktik;
- b. Menu makanan;
- c. Fasilitas kamar;
- d. Modul pembelajaran;
- e. Kompetensi widyaiswara.

Keluhan-keluhan yang terjadi secara cepat dianalisis penyebabnya dan diselesaikan menggunakan metode *creative problem solving* penyelesaian masalah keluhan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan disajikan pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Alur Penyelesaian Keluhan secara Kreatif di Pusdiklat Kearsipan

Review surat perintah pendelegasian wewenang disajikan pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Surat Perintah Pendelegasian Wewenang Perbaikan Bulan Febuari s.d Maret Tahun 2019

Keluhan/Saran	Analisis Penyebab	Tindakan Perbaikan	Pelaksana Wewenang
Jam praktik agar ditambah	<ul style="list-style-type: none"> Jam praktik sudah disesuaikan dengan kurikulum yang terdapat pada Peraturan Kepala ANRI Nomor 25 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Diklat Kearsipan Pengajar kurang memahami kisi-kisi mata diklat 	<ul style="list-style-type: none"> Dilakukan telaah kurikulum yang dilakukan oleh Bagian Hukum dan Analis Diklat Pada saat pemberian jadwal mengajar diselipkan kisi-kisi mata diklat agar pengajar lebih paham 	Kabid Perencanaan dan Evaluasi
Menu makanan sering ayam	Menu ayam karena harga masuk anggaran	Menu ayam dimasak dengan bumbu yang berbeda	Kepala Subbagian TU
AC kamar Asrama Nomor 2 mati	AC kamar sudah rusak	Membuat Nota Dinas ke bagian pemeliharaan untuk ditindaklanjuti	Kepala Subbagian TU
Kamar mandi umum kotor	Banyak peserta yang datang sehingga kamar mandi mudah kotor	Mengumpulkan <i>Office Boy</i> untuk diarahkan sesuai dengan jam kerja	Kepala Subbagian TU
Kasur kamar sudah tidak layak	Kasur yang ada belum pernah diganti	Membuat Nota Dinas ke bagian pemeliharaan untuk ditindaklanjuti	Kepala Subbagian TU
Modul kurang update	Belum adanya POK untuk revisi modul	Membuat Nota Dinas ke bagian Perencanaan berkaitan dengan anggaran revisi modul	Kabid Perencanaan dan Evaluasi
Terdapat Widyaiswara yang pembelajaran membosankan	Masih ada Widyaiswara yang latar belakangnya bukan pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> Diadakan bimtek agar kompetensi widyaiswara lebih baik Kegiatan <i>Microteaching</i> dihidupkan kembali 	Kabid Pelaksanaan dan Kerjasama

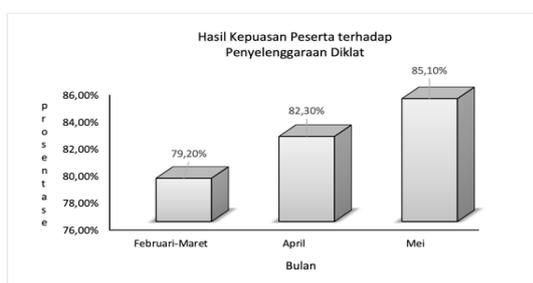
Hasil di atas menunjukkan keluhan berkaitan tentang kurikulum dan modul, pengajar, sarana dan prasarana, dan makanan. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Kapusdiklat) Kearsipan memberikan waktu kepada pelaksana wewenang untuk menyelesaikan masalah/keluhan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Progres perkembangan perbaikan keluhan/saran akan dipantau oleh Kapusdiklat dibantu Analis Diklat. Status akan berubah mulai dari progres hingga status selesai. Status selesai ini mengartikan bahwa langkah

pencegahan/perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan surat pendelegasian wewenang dan SOP.

Keluhan yang berkaitan dengan anggaran dan pengadaan barang akan terselesaikan dengan waktu yang lebih panjang. Hal ini disebabkan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang dibuat satu tahun sebelum tahun pelaksanaan kegiatan, sehingga revisinya harus menunggu tahun berakhir.

Hasil status selesai dimasing-masing keluhan ini kemudian akan dikontrol kembali oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Evaluasi Diklat. Tindakan ini diharapkan agar tidak ada keluhan yang sama setelah dilakukan perbaikan sehingga penyelenggaraan diklat bisa menjadi lebih baik. Perbaikan ini tentu akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh satker Pusdiklat Kearsipan.

Pemanfaatan metode *Creative Problem Solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan diklat mampu memperlihatkan keluhan yang ada sehingga keluhan yang terjadi bisa diketahui tindak lanjutnya. Penyelesaian keluhan yang tepat sasaran ini dapat membuat pelaksanaan diklat menjadi lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya hasil kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan kearsipan yang semula 79,20% pada periode Februari- Maret menjadi 82,30 % pada bulan April dan 85,10 % pada bulan Mei. Grafik peningkatan kepuasan diklat ditunjukkan dengan Gambar 2.



Gambar 3. Hasil Kepuasan Peserta terhadap Penyelenggaraan Diklat

Berdasarkan gambar di atas terlihat kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan diklat pada bulan Februari-Maret 2019 berada pada kategori sedang serta mengalami kenaikan sebesar 3,10 % pada bulan April 2019 sehingga berada pada kategori memuaskan. Hal yang sama juga ditunjukkan pada bulan Mei 2019 yang mengalami kenaikan 5,90% berada pada kategori memuaskan. Hasil di atas menunjukkan bahwa pemanfaatan metode *Creative Problem Solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kearsipan mampu menaikkan persentase kepuasan peserta diklat (Nakin, 2003).

PENUTUP

Simpulan

Penerapan metode *Creative Problem Solving* dalam menindaklanjuti hasil evaluasi penyelenggaraan

pendidikan dan pelatihan mampu memberikan peningkatan yang lebih baik pada perolehan hasil kepuasan peserta diklat kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia yaitu peningkatan sebesar 3,10 % pada bulan April 2019 dan 5,90 % pada bulan Mei 2019.

Saran

Saran untuk peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini sebaiknya bisa mencoba metode yang lain serta lebih memperluas kajian pembahasan terkait keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, K. L. 2007. *Effects Instruction in Creative Problem Solving on Cognition, Creativity, and Satisfaction among Ninth Grade Student in an Introduction to World Agricultural Science and Technology Course*. Disertasi pada Faculty of Texas Tech University.
- Djamarah, Syaiful Bahri & Aswan Zain. 2010. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herman, Hujodo. 1988. *Mengajar Belajar Matematika*. Jakarta: Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan Dirjendikti.
- Hwang, W. Y., Chen, N. S., Dung, J. J., & Yang, Y. L. 2007. *Multiple Representation Skills and Creativity Effects on Mathematical Problem Solving Using a Multimedia Whiteboard Sistem*. *Educational Technology & Society Journal*. 10 (2), hlm. 191-212.
- Isaksen, S.G. & Treffinger, D.J. 2004. *Celebrating 50 Years of Reflective Practice: Versions of Creative Problem Solving*. *Journal Of Creative Behavior*, Quarter 2004.
- McGregor, D. 2007. *Developing Thinking, Developing Learning*. New York: McGraw-Hill.
- Nakin, J. B. N. 2003. *Creativity and Divergent Thinking in Geometry Education*. (Doctoral thesis, University of South Africa, Capetown). Retrieved from <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1261/00thesis.pdf?sequence=1>
- Polya. G. 1973. *How To Solve (2nd Ed)*. Princeton: University Press.
- Shapiro, Lawrence E. 1998. *Mengajarkan Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.