

LK 3.1 Menyusun *Best Practices*

Menyusun Cerita Praktik Baik (Best Practice) Menggunakan Metode Star (Situasi, Tantangan, Aksi, Refleksi Hasil Dan Dampak) Terkait Pengalaman Mengatasi Permasalahan Siswa Dalam Pembelajaran

1. Rendahnya Kreativitas Siswa

Lokasi	SMK Negeri 1 Karangdadap
Lingkup Pendidikan	Sekolah Menengah Kejuruan
Tujuan yang ingin dicapai	Untuk meningkatkan kreativitas siswa pada pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan kelas XI KD Khalayak Humas melalui model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Snowball Throwing</i>
Penulis	Yenita Ulfah Rakhmayanti, S.Pd.
Tanggal	1 September 2022
Situasi: Kondisi yang menjadi latar belakang masalah, mengapa praktik ini penting untuk dibagikan, apa yang menjadi peran dan tanggung jawab anda dalam praktik ini.	<ul style="list-style-type: none">- Kreativitas siswa masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari persentase kreativitas siswa sebesar 72% (26 siswa dari total 36 siswa). Sedangkan batas ketuntasan minimal 80% peserta didik mencapai KKM.- Dalam menyampaikan pembelajaran kepada siswa, guru belum menggunakan metode dan media yang tepat. Pembelajaran masih terlalu informatif didominasi guru (pembelajaran lebih bersifat teacher-centered). Guru dalam menyampaikan materi kepada siswa hanya berjalan satu arah dari guru kepada siswa, sehingga siswa merasa bosan dan kurang tertarik untuk memperhatikan penjelasan guru. Siswa tidak dibiasakan untuk mengembangkan potensi berpikirnya, sehingga siswa cenderung menjadi malas berpikir secara mandiri sehingga kreativitas belajar siswa rendah.- Siswa memiliki rasa ingin tahu yang rendah, kurangnya gagasan/ide-ide baru, tidak mau bertanya dan cenderung diam saat guru mengajukan pertanyaan, kurang percaya diri atas kemampuan yang dimiliki- Harapan penggunaan model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Snowball Throwing</i> dapat meningkatkan kreativitas siswa dalam pembelajaran.<ul style="list-style-type: none">➤ Kelebihan <i>Problem Based Learning</i><ul style="list-style-type: none">• Siswa lebih memahami konsep yang diajarkan sebab mereka sendiri yang menemukan konsep tersebut.• Melibatkan secara aktif memecahkan masalah dan menuntut keterampilan berpikir siswa yang lebih tinggi.• Pengetahuan tertanam berdasarkan skema yang dimiliki oleh siswa sehingga pembelajaran lebih bermakna.• Siswa dapat merasakan manfaat dari pembelajaran• Menjadikan siswa lebih mandiri.• Dapat menumbuhkan kembangkan kemampuan kreativitas siswa➤ Kelebihan <i>Snowball Throwing</i><ul style="list-style-type: none">• Suasana pembelajaran menjadi menyenangkan• Memancing kreativitas dalam membuat soal sekaligus menguji daya serap materi yang disampaikan• Siswa aktif dalam pembelajaran• Guru tidak terlalu repot membuat media karena siswa terjun langsung dalam praktik

	<p>- Guru berperan sebagai fasilitator. Guru bertugas memfasilitasi pembelajaran yang berlangsung, sehingga siswa memperoleh pengalaman belajar yang nyata dan otentik. Dengan memfasilitasi pembelajaran, guru mengajak seluruh peserta didik untuk berpartisipasi. Guru memberikan stimulus kepada siswa agar muncul rasa keingintahuan yang tinggi, penasaran akan suatu hal, dan rasa membutuhkan suatu informasi baru.</p>
<p>Tantangan : Apa saja yang menjadi tantangan untuk mencapai tujuan tersebut? Siapa saja yang terlibat,</p>	<p>➤ Kelemahan <i>Problem Based Learning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Persiapan pembelajaran (alat, problem, dan konsep) yang kompleks • Sulitnya mencari permasalahan yang relevan • Memerlukan waktu yang cukup panjang <p>➤ Kelemahan <i>Snowball Throwing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Memerlukan waktu yang panjang • Siswa yang nakal cenderung untuk berbuat onar • Siswa harus dikondisikan dalam keadaan santai tetapi tetap terkendali dan tidak gaduh <p>- Alasan penggunaan model pembelajaran <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Snowball Throwing</i> adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Model PBL dengan <i>Snowball Throwing</i> dianggap relevan dengan materi pelajaran Khalayak Humas. 2. Model PBL dengan <i>Snowball Throwing</i> dianggap relevan dengan masalah yang dipilih yaitu dapat meningkatkan kreativitas siswa dalam pembelajaran. 3. Metode <i>Snowball Throwing</i> dapat menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan dan merangsang kreativitas siswa. <p>- Pembelajaran <i>Active Learning</i> belum banyak diterapkan di sekolah</p> <p>- Guru, teman sejawat guru guru produktif, subyek adalah siswa kelas XI OTKP 1 SMK Negeri 1 Karangdadap</p>
<p>Aksi : Langkah-langkah apa yang dilakukan untuk menghadapi tantangan tersebut/ strategi apa yang digunakan/ bagaimana prosesnya, siapa saja yang terlibat / Apa saja sumber daya atau materi yang diperlukan untuk melaksanakan strategi ini</p>	<p>❖ KI dan KD</p> <p>KI-3: Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.</p> <p>KI-4: Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja. Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung. Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari</p>

yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

K.D 3.3 Memahami Khalayak Humas

K.D 4.3 Melakukan Pengelompokan Khalayak Humas

KEGIATAN PEMBELAJARAN

Pertemuan ke-1

a. Pendahuluan (20 menit)

Dalam kegiatan pendahuluan, guru:

1. Mengondisikan suasana belajar yang menyenangkan dengan membuka dengan salam dan berdoa serta mengabsen peserta didik; (**beriman, bertakwa, berakhlak mulia**)
2. Mendiskusikan kompetensi yang sudah dipelajari dan dikembangkan sebelumnya berkaitan dengan kompetensi yang akan dipelajari dan dikembangkan; (**disiplin, komunikatif**)
3. Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari; (**bernalar kritis**)
4. Menyampaikan garis besar cakupan materi dan kegiatan yang akan dilakukan;
5. Menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.

b. Kegiatan Inti (120 menit)

Tahap	Deskripsi
Pemberian rangsangan (<i>Stimulation</i>)	▪ Peserta didik membaca dan mengamati ppt yang ditampilkan berkaitan dengan khalayak Humas di instansi/perusahaan (mandiri : berwawasan informasi dan teknologi)
Pernyataan/ Identifikasi masalah (<i>Problem Statement</i>)	▪ Guru Meminta Peserta didik bertanya mengenai definisi khalayak atau publik, macam- macam khalayak, alasan- alasan penetapan khalaya, jenis khalayak Publik relation (percaya diri)
Pengumpulan data (<i>Data Collection</i>)	▪ Peserta didik berdiskusi dengan bimbingan guru untuk mengidentifikasi definisi khalayak humas, macam-macam khalayak humas, alasan-alasan penetapan khalayak humas di dalam suau instansi / perusahaan
Pembuktian (<i>Verification</i>)	▪ Peserta didik berdiskusi dengan bimbingan guru untuk memformulasikan khalayak humas di perusahaan (mandiri : pembelajar, gotong royong : tolong menolong)
Menarik simpulan/ generalisasi (<i>Generalization</i>)	▪ Peserta didik melaporkan hasil telaah tentang materi definisi khalayak atau publik, macam-macam khalayak, alasan- alasan penetapan khalayak, jenis khalayak Publik relation (integritas : keteladanan, mandiri : keberanian)

c. Penutup (40 menit)

Kegiatan penutup terdiri atas:

1. Kegiatan guru bersama peserta didik yaitu:
 - a. Membuat rangkuman/simpulan pelajaran;
 - b. Melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan (integritas); dan

- c. Memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran; (problem solving)
2. Kegiatan guru yaitu:
 - a. Melakukan penilaian;
 - b. Merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, program pengayaan, layanan konseling dan/atau memberikan tugas baik tugas individual maupun kelompok sesuai dengan hasil belajar peserta didik; (kreatif dan inovatif) dan
 - c. Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya;
 - d. Menutup pembelajaran dengan salam. (beriman, bertakwa, berakhlak mulia)

Pertemuan 2

a. Pendahuluan (20 menit)

Dalam kegiatan pendahuluan, guru:

1. Mengondisikan suasana belajar yang menyenangkan dengan membuka dengan salam dan berdoa serta mengabsen peserta didik; (**beriman, bertakwa, berakhlak mulia**)
2. Mendiskusikan kompetensi yang sudah dipelajari dan dikembangkan sebelumnya berkaitan dengan kompetensi yang akan dipelajari dan dikembangkan; (**disiplin, komunikatif**)
3. Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari; (**bernalar kritis**)
4. Menyampaikan garis besar cakupan materi dan kegiatan yang akan dilakukan;
5. Menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.

b. Kegiatan Inti (120 menit)

Tahap	Deskripsi
Pemberian rangsangan (<i>Stimulation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guru meminta peserta didik mengamati video yang ditayangkan tentang khalayak humas. https://www.youtube.com/watch?v=H9PmiIDt3N0 ▪ Guru meminta peserta didik menanggapi video yang telah ditayangkan. (mandiri : berwawasan informasi dan teknologi)
Pernyataan/ Identifikasi masalah (<i>Problem Statement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guru membagi peserta didik menjadi 4 kelompok (setiap kelompok terdiri dari 9 peserta didik). ▪ Masing-masing kelompok menuliskan satu kasus terkait khalayak humas di sebuah instansi/perusahaan pada kertas warna yang disediakan guru, kemudian membentuk kertas tersebut menjadi sebuah bola dan menyerahkannya pada guru. (mandiri : kreatif; gotong royong : solidaritas)
Pengumpulan data (<i>Data Collection</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guru mengajak siswa bermain <i>Snowball Throwing</i>, dengan cara melempar bola kertas antar siswa diiringi musik. Jika musik berhenti maka pelemparan bola kertas dihentikan terlebih dahulu. ▪ Siswa yang memegang bola kertas saat musik berhenti diminta untuk membuka bola kertas tersebut dan membacakan kasus yang tertulis di bola kertas tersebut.

		<p>▪ Siswa pemegang bola kertas berdiskusi dengan teman satu kelompoknya terkait kasus yang diperoleh (dengan bimbingan guru).</p> <p>(mandiri : kerja keras, aktif, keberanian; gotong royong : tolong menolong)</p>
	Pembuktian (<i>Verification</i>)	<p>▪ Kelompok siswa pemegang bola kertas melakukan simulasi atas kasus yang terjadi, kemudian siswa pemegang bola kertas melakukan konferensi pers terhadap kasus tersebut.</p> <p>(mandiri : kerja keras, bernalar kritis, kreatif, keberanian; gotong royong : tolong menolong)</p>
	Menarik simpulan/ generalisasi (<i>Generalization</i>)	<p>▪ Peserta didik melaporkan hasil telaah kegiatan khalayak humas.</p> <p>(nasionalis : disiplin dan berprestasi, mandiri : kreatif)</p>

c. Penutup (40 menit)

Kegiatan penutup terdiri atas:

1. Kegiatan guru bersama peserta didik yaitu:
 - a. Membuat rangkuman/simpulan pelajaran;
 - b. Melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan (**integritas**); dan
 - c. Memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran; (**problem solving**)
2. Kegiatan guru yaitu:
 - a. Melakukan penilaian;
 - b. Merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedial, program pengayaan, layanan konseling dan/atau memberikan tugas baik tugas individual maupun kelompok sesuai dengan hasil belajar peserta didik; (**kreatif dan inovatif**)
 - d. Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya;
 - e. Menutup pembelajaran dengan salam. (**beriman, bertakwa, berakhlak mulia**)

❖ Sumber :

- Harti, Dwi, dkk. 2019. *Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan untuk SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: Erlangga.
- Pramudhita, Nurul Bakti. 2018. *Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan untuk SMK/MAK Kelas XI*. Surakarta: CV Mediatama.
- Internet: Video Khalayak Humas
<https://www.youtube.com/watch?v=yTN2AYb1J0U&list=PLGwxrh5IxAi5EguAbHVQIecAZEGTn6rzJ&index=15>

❖ Media : Power Point, Video, Bola Kertas

❖ Alat & Bahan : Laptop, LCD, ATK

❖ Materi yang disampaikan menggunakan modul Khalayak Humas oleh Yenita Ulfah Rakhmayanti, PPG Manajemen Perkantoran UNS 2022

	<div data-bbox="459 197 1358 685" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Data from Chart</caption> <thead> <tr> <th>Treatment Stage</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sebelum Treatment</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>Setelah Treatment</td> <td>83</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="416 730 1513 882" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa, sebelum adanya treatment kreativitas siswa sebesar 72% (26 siswa dari total 36 siswa), dan setelah adanya treatment menunjukkan peningkatan kreatifitas siswa menjadi 83% (30 siswa dari total 36 siswa). ❖ Batas ketuntasan minimal 80% didik mencapai KKM </div>	Treatment Stage	Value (%)	Sebelum Treatment	72	Setelah Treatment	83
Treatment Stage	Value (%)						
Sebelum Treatment	72						
Setelah Treatment	83						
<p>Refleksi Hasil dan dampak</p> <p>Bagaimana dampak dari aksi dari Langkah-langkah yang dilakukan? Apakah hasilnya efektif? Atau tidak efektif? Mengapa? Bagaimana respon orang lain terkait dengan strategi yang dilakukan, Apa yang menjadi faktor keberhasilan atau ketidakberhasilan dari strategi yang dilakukan? Apa pembelajaran dari keseluruhan proses tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Setelah diterapkan treatment melalui model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Snowball Throwing</i>, siswa mengalami peningkatan kreativitas dalam pembelajaran. Hal ini terlihat pada saat pembelajaran siswa memiliki rasa ingin tahu yang tinggi, adanya gagasan/ide-ide baru saat menyelesaikan suatu masalah, adanya interaksi antara guru dan siswa (siswa mau bertanya dan menjawab saat guru mengajukan pertanyaan), siswa lebih percaya diri atas kemampuan yang dimiliki, serta aktif bekerjasama dalam tim. - Dari pelaksanaan yang dilakukan pada pertemuan ke-1, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kreativitas siswa pada kegiatan pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan KD Khalayak Humas. - Kekurangan pada pembelajaran ini memerlukan waktu yang lama dan ruangan yang luas. Sehingga pada pertemuan ke-2 menggunakan ruangan yang lebih luas untuk pembelajaran, serta lebih mengefektifkan waktu agar pembelajaran terselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana pembelajaran, sehingga seluruh siswa dapat berperan aktif dan kreatif selama pembelajaran. - Pada pertemuan ke-2, 83% siswa sudah mencapai ketuntasan yang diharapkan, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Snowball Throwing</i> dapat meningkatkan kreativitas siswa pada kegiatan pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan KD Khalayak Humas. 						

2. Rendahnya Keaktifan Siswa

Lokasi	SMK Negeri 1 Karangdadap
Lingkup Pendidikan	Sekolah Menengah Kejuruan
Tujuan yang ingin dicapai	Untuk meningkatkan keaktifan siswa pada pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan kelas XI KD Pelayanan Prima melalui model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Role Playing</i>
Penulis	Yenita Ulfah Rakhmayanti, S.Pd.
Tanggal	20 September 2022
Situasi: Kondisi yang menjadi latar belakang masalah, mengapa praktik ini penting untuk dibagikan, apa yang menjadi peran dan tanggung jawab anda dalam praktik ini.	<ul style="list-style-type: none"> - Keaktifan siswa masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari persentase keaktifan siswa sebesar 67% (24 siswa dari total 36 siswa). Sedangkan batas ketuntasan minimal 80% peserta didik mencapai KKM. - Selama proses kegiatan pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan siswa cenderung pasif (hanya berdiam diri saat pembelajaran), tidak mau bertanya dan cenderung diam saat guru mengajukan pertanyaan, tidak mau mengemukakan pendapat, dan kurang bekerja sama dalam tim. Hal ini terjadi karena guru masih mengajar dengan metode konvensional yaitu ceramah, tanya jawab dan memberi tugas. Peran guru masih sangat dominan, sehingga siswa merasa hanya sebagai obyek belajar. Kondisi ini membuat siswa bosan, pasif dan tidak bersemangat saat kegiatan pembelajaran. - Siswa jarang dilibatkan pada pembuatan media untuk kegiatan pembelajaran. - Guru belum menggunakan strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa (<i>Student Centered Learning</i>)). - Guru belum menerapkan metode mengajar yang dapat mengeksplorasi kemampuan siswa untuk berpikir kritis, aktif dan kreatif. - Harapan penggunaan model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Role Playing</i> dapat meningkatkan keaktifan siswa dalam pembelajaran. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kelebihan <i>Problem Based Learning</i> <ul style="list-style-type: none"> • Siswa lebih memahami konsep yang diajarkan sebab mereka sendiri yang menemukan konsep tersebut. • Melibatkan secara aktif memecahkan masalah dan menuntut keterampilan berpikir siswa yang lebih tinggi. • Pengetahuan tertanam berdasarkan skema yang dimiliki oleh siswa sehingga pembelajaran lebih bermakna. • Siswa dapat merasakan manfaat dari pembelajaran • Menjadikan siswa lebih mandiri. • Dapat menumbuhkan kembangkan kemampuan kreativitas siswa ➤ Kelebihan <i>Role Playing</i> <ul style="list-style-type: none"> • Melatih siswa untuk memahami dan mengingat isi bahan yang akan diperankan • Siswa menjadi terlatih untuk berinisiatif dan berkreatif • Melatih kerjasama tim • Melatih tanggung jawab • Melatih berbicara dengan bahasa yang baik dan benar di hadapan orang lain - Guru berperan sebagai fasilitator. Guru bertugas memfasilitasi pembelajaran yang berlangsung, sehingga siswa memperoleh pengalaman belajar yang nyata dan otentik. Guru memberikan stimulus kepada siswa agar aktif berpartisipasi dalam pembelajaran.

<p>Tantangan : Apa saja yang menjadi tantangan untuk mencapai tujuan tersebut? Siapa saja yang terlibat,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kelemahan <i>Problem Based Learning</i> <ul style="list-style-type: none"> • Persiapan pembelajaran (alat, problem, dan konsep) yang kompleks • Sulitnya mencari permasalahan yang relevan • Memerlukan waktu yang cukup panjang ➤ Kelemahan <i>Role Playing</i> <ul style="list-style-type: none"> • Membutuhkan waktu yang panjang untuk persiapan • Memerlukan tempat yang cukup luas dan memadai • Kelas lain bisa saja terganggu oleh suara pemain dan penonton yang bertepuk tangan atau berteriak memberikan dukungan dan apresiasi <p>- Alasan penggunaan model pembelajaran <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Role Playing</i> adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Model PBL dengan <i>Role Playing</i> dianggap relevan dengan materi pelajaran Pelayanan Prima. 2. Model PBL dengan <i>Role Playing</i> dianggap relevan dengan masalah yang dipilih yaitu dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa. 3. Metode <i>Role Playing</i> dapat menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan dan semua peserta didik dapat terlibat aktif dalam pembelajaran. <p>- Pembelajaran <i>Active Learning</i> belum banyak diterapkan di sekolah</p> <p>- Guru, teman sejawat guru guru produktif, subyek adalah siswa kelas XI OTKP 1 SMK Negeri 1 Karangdadap</p>
<p>Aksi : Langkah-langkah apa yang dilakukan untuk menghadapi tantangan tersebut/ strategi apa yang digunakan/ bagaimana prosesnya, siapa saja yang terlibat / Apa saja sumber daya atau materi yang diperlukan untuk melaksanakan strategi ini</p>	<p>❖ KI dan KD</p> <p>KI-3: Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.</p> <p>KI-4: Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja. Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung. Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p> <p>K.D 3.5. Menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan</p> <p>K.D 4.5. Melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan</p>

KEGIATAN PEMBELAJARAN

Pertemuan ke-1

a. Pendahuluan (10 menit)

Dalam kegiatan pendahuluan, guru:

1. Mengondisikan suasana belajar yang menyenangkan dengan membuka dengan salam dan berdoa serta mengabsen peserta didik; **(beriman, bertakwa, berakhlak mulia)**
2. Mendiskusikan kompetensi yang sudah dipelajari dan dikembangkan sebelumnya berkaitan dengan kompetensi yang akan dipelajari dan dikembangkan; **(disiplin, komunikatif)**
3. Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari; **(bernalar kritis)**
4. Menyampaikan garis besar cakupan materi dan kegiatan yang akan dilakukan;
5. Menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.

b. Kegiatan Inti (60 menit)

Tahap	Deskripsi
Pemberian rangsangan (<i>Stimulation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik mengamati video yang ditampilkan berkaitan dengan pelayanan prima di instansi/perusahaan https://www.youtube.com/watch?v=gjbc1TP1YyI (mandiri : berwawasan informasi dan teknologi)
Pernyataan/Identifikasi masalah (<i>Problem Statement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik memberi tanggapan terkait video yang ditampilkan (mandiri : kreatif)
Pengumpulan data (<i>Data Collection</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik berdiskusi dengan bimbingan guru untuk mengidentifikasi Definisi Pelayanan Etiquette, Behaviour, Team Work Personality dan Profesional Attitude (gotong royong : solidaritas) ▪ Peserta didik berdiskusi dengan bimbingan guru untuk menentukan Grooming dan greeting, The correct way to serving the guest dan Do and Dont in Business
Pembuktian (<i>Verification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik berdiskusi dengan bimbingan guru untuk memformulasikan Definisi Pelayanan Etiquette, Behaviour, Team Work Personality dan Profesional Attitude (mandiri : pembelajar, gotong royong : tolong menolong) ▪ Peserta didik berdiskusi untuk menentukan Grooming dan greeting, The correct way to serving the guest dan Do and Dont in Business
Menarik simpulan/generalisasi (<i>Generalization</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik menyajikan hasil diskusi mengenai Definisi Pelayanan Etiquette, Behaviour, Team Work Personality dan Profesional Attitude (integritas : keteladanan, mandiri : keberanian) ▪ Peserta didik menyajikan hasil diskusi mengenai menentukan Grooming dan greeting, The correct way to serving the guest dan Do and Dont in Business

c. Penutup (20 menit)

Kegiatan penutup terdiri atas:

1. Kegiatan guru bersama peserta didik yaitu:
 - a. Membuat rangkuman/simpulan pelajaran;
 - b. Melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan (**integritas**)
 - c. Memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran; (**problem solving**)
2. Kegiatan guru yaitu:
 - a. Melakukan penilaian;
 - b. Merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, program pengayaan, layanan konseling dan/atau memberikan tugas baik tugas individual maupun kelompok sesuai dengan hasil belajar peserta didik; (**kreatif dan inovatif**)
 - c. Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya;
 - d. Menutup pembelajaran dengan salam. (**beriman, bertakwa, berakhlak mulia**)

Pertemuan ke-2

a. Pendahuluan (10 menit)

Dalam kegiatan pendahuluan, guru:

1. Mengondisikan suasana belajar yang menyenangkan dengan membuka dengan salam dan berdoa serta mengabsen peserta didik; (**beriman, bertakwa, berakhlak mulia**)
2. Mendiskusikan kompetensi yang sudah dipelajari dan dikembangkan sebelumnya berkaitan dengan kompetensi yang akan dipelajari dan dikembangkan; (**disiplin, komunikatif**)
3. Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari; (**bernalar kritis**)
4. Menyampaikan garis besar cakupan materi dan kegiatan yang akan dilakukan;
5. Menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.

b. Kegiatan Inti (60 menit)

Tahap	Deskripsi
Pemberian rangsangan (<i>Stimulation</i>)	<ul style="list-style-type: none">▪ Guru menayangkan video terkait pelayanan prima di suatu perusahaan https://www.youtube.com/watch?v=XW0foa94cuk (mandiri : berwawasan informasi)
Pernyataan/Identifikasi masalah (<i>Problem Statement</i>)	<ul style="list-style-type: none">▪ Guru membagi peserta didik menjadi 6 kelompok (setiap kelompok terdiri dari 6 peserta didik).▪ Masing-masing kelompok menentukan masalah dalam kegiatan pelayanan yang berada di suatu instansi atau lembaga (literasi, mandiri : kreatif; gotong royong : tolong menolong)
Pengumpulan data (<i>Data Collection</i>)	<ul style="list-style-type: none">▪ Masing-masing kelompok melakukan identifikasi pelayanan prima kepada pelanggan▪ Selanjutnya melaksanakan simulasi pelayanan prima kepada pelanggan sesuai dengan standar prosedur (berdasarkan identifikasi masalah pada kelompoknya) (mandiri: kerja keras, berwawasan informasi dan teknologi; gotong royong : tolong menolong)

	Pembuktian (<i>Verification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik mempresentasikan hasil temuan terkait kegiatan pelayanan prima yang telah disimulasikan oleh masing-masing kelompok (mandiri: keberanian)
	Menarik simpulan/ generalisasi (<i>Generalization</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik dengan bimbingan guru menyimpulkan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang telah didemonstrasikan (nasionalis : disiplin dan berprestasi, mandiri : kreatif)
<p>c. Penutup (20 menit)</p> <p>Kegiatan penutup terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan guru bersama peserta didik yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat rangkuman/simpulan pelajaran; b. Melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan (integritas) c. Memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran; (problem solving) 2. Kegiatan guru yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan penilaian; b. Merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, program pengayaan, layanan konseling dan/atau memberikan tugas baik tugas individual maupun kelompok sesuai dengan hasil belajar peserta didik; (kreatif dan inovatif) c. Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya; d. Menutup pembelajaran dengan salam. (beriman, bertakwa, berakhlak mulia) <p>❖ Sumber :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harti, Dwi, dkk. 2019. <i>Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan untuk SMK/MAK Kelas XI</i>. Jakarta: Erlangga. - Pramudhita, Nurul Bkti. 2018. <i>Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan untuk SMK/MAK Kelas XI</i>. Surakarta: CV Mediatama. - Internet: Video Pelayanan Prima https://www.youtube.com/watch?v=PPjyd3TKt0A&list=PLGwxrh5IxAi5EguAbHVQIecAZEGTn6rzJ&index=11 <p>❖ Media : Power Point, Video</p> <p>❖ Alat & Bahan : Laptop, LCD, ATK</p> <p>❖ Materi yang disampaikan menggunakan modul Pelayanan Prima Kepada Pelanggan oleh Yenita Ulfah Rakhmayanti, PPG Manajemen Perkantoran UNS 2022</p>		

	<div data-bbox="419 192 1316 685" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Data from Chart</caption> <thead> <tr> <th>Treatment Stage</th> <th>Activity Level (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sebelum Treatment</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Setelah Treatment</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="379 692 1476 846" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa, sebelum adanya treatment keaktifan siswa sebesar 67% (24 siswa dari total 36 siswa), dan setelah adanya treatment menunjukkan peningkatan keaktifan siswa menjadi 88% (32 siswa dari total 36 siswa). ❖ Batas ketuntasan minimal 80% didik mencapai KKM </div>	Treatment Stage	Activity Level (%)	Sebelum Treatment	67	Setelah Treatment	88
Treatment Stage	Activity Level (%)						
Sebelum Treatment	67						
Setelah Treatment	88						
<p>Refleksi Hasil dan dampak</p> <p>Bagaimana dampak dari aksi dari Langkah-langkah yang dilakukan? Apakah hasilnya efektif? Atau tidak efektif? Mengapa? Bagaimana respon orang lain terkait dengan strategi yang dilakukan, Apa yang menjadi faktor keberhasilan atau ketidakberhasilan dari strategi yang dilakukan? Apa pembelajaran dari keseluruhan proses tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Setelah diterapkan treatment melalui model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Role Playing</i>, siswa mengalami peningkatan keaktifan dalam pembelajaran. Hal ini terlihat pada saat pembelajaran adanya interaksi antara guru dan siswa (siswa aktif bertanya dan menjawab saat guru mengajukan pertanyaan), siswa aktif mengemukakan pendapat/gagasan baru, serta aktif bekerjasama dalam tim. - Dari pelaksanaan yang dilakukan pada pertemuan ke-1, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan keaktifan siswa pada kegiatan pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan KD Pelayanan Prima - Kekurangan pada pembelajaran ini memerlukan waktu yang lama dan tempat praktek yang memadai. Sehingga pada pertemuan ke-2 menggunakan tempat praktek yang menunjang untuk simulasi pelayanan prima, serta lebih mengefektifkan waktu agar pembelajaran terselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana pembelajaran, sehingga seluruh siswa dapat berperan aktif selama pembelajaran. - Pada pertemuan ke-2, 88% siswa sudah mencapai ketuntasan yang diharapkan, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan model <i>Problem Based Learning</i> dengan <i>Role Playing</i> dapat meningkatkan keaktifan siswa pada kegiatan pembelajaran OTK Humas dan Keprotokolan KD Pelayanan Prima. 						