**BAB II**

**PROFESIONALISME TENAGA KEPENDIDIKAN**

**DAN KUALITAS PELAYANAN**

1. **Pengertian Profesinalisme dan Tenaga Kependidikan**
2. **Profesionalisme**

Istilah profesionalisme berasal dari *profession.* Dalam KamusInggris Indonesia, .*profession* berarti pekerjaan[[1]](#footnote-1). Arifin dalam buku Kapita Selekta Pendidikan mengemukakan bahwa *profession* mengandung arti yang sama dengan kata *occupation* atau pekerjaan yang memerlukan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau latihan khusus[[2]](#footnote-2).

Dalam buku yang ditulis oleh Kunandar yang berjudul Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan disebutkan pula bahwa profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.

Jadi, profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu[[3]](#footnote-3). Menurut Martinis Yamin profesi mempunyai pengertian seseorang yang menekuni pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik, dan prosedur berlandaskan intelektualitas[[4]](#footnote-4). Jasin Muhammad yang dikutip oleh Yunus Namsa, beliu menjelaskan bahwa profesi adalah suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah, memiliki dedikasi serta cara menyikapi lapangan pekerjaan yng berorientasi pada pelayanan yang ahli.. Pengertian profesi ini tersirat makna bahwa di dalam suatu pekerjaan profesional diperlukan teknik serta prosedur yang bertumpu pada landasan intelektual yang mengacu pada pelayanan yang ahli[[5]](#footnote-5). Berdasarkan definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau keahlian yang mensyaratkan kompetensi intelektualitas, sikap dan keterampilan tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan secara akademis.

1. **Tenaga Kependidikan**

Dalam masyarakat tenaga kependidikan masih dianggap mempunyai dua arti yaitu guru yang ada dalam masyarakat (informal) seperti guru mengaji, ustadz maupun orang tertua atau disegani dalam masyarakat tersebut. Yang kedua yaitu tenaga kependidikan formal yaitu guru yang ada dalam sekolah-sekolah. Namun peran guru di sini tidak hanya di sekolah saja tetapi juga di lingkungan kemasyarakatan sehari-hari. Dalam pembahasan ini lebih menekankan lingkup tenaga pendidik dan kependidikan yang bersifat formal dimana memenuhi kriteria dan sah menurut hukum atau peraturan yang berlaku. Menurut UUSPN No. 23 Tahun 2003 tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan tersebut memenuhi syarat yang ditentukan oleh untdang-undang yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang, diserahi tugas dalam suatu jabatan dan digaji pula menurut aturan yang berlaku.

Tenaga kependidikan disebut juga pegawai, yang secara bahasa artinya “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya).”[[6]](#footnote-6) Tenaga kependidikan merupakan instrumen hidup yang harus mampu mengelola dan mendukung semuanya itu agar dapat tercapai hasil yang maksimal.

Suatu program pengajaran dirancang dan dilaksanakan oleh dunia pendidikan dengan tujuan supaya siswa mengalami perubahan positif. Tujuan ini dituangkan dalam tujuan instruksional dalam proses pembelajaran, yang pada akhirnya harus tercapai, yaitu dari aspek administrasi pengajaran / akademik. Administrasi pengajaran adalah proses kegiatan pendidikan dalam membantu, melayani dan memenuhi kebutuhan siswa di dalam proses belajar mengajar[[7]](#footnote-7). misalnya masalah jadwal mata pelajaran, sarana belajar (kapur, papan tulis dan sebagainya), urusan ijazah dan sebagainya. Selanjutnya, pengertian admnistrasi secara bahasa adalah usaha dan kegiatan yang meliputi “penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kegiatan kantor dan tata usaha.”[[8]](#footnote-8)

Jadi dari pengertian tersebut di atas dapat dipahami yang dimaksud dengan pengertian dari tenaga kependidikan dalam skripsi ini adalah orang yang bekerja dalam suatu lembaga pendidikan untuk melaksanakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan baik itu yang berhubungan dengan penyelenggaraan kegiatan pelaksanaan kegiatan kantor dan kegitan tata usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

1. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Secara etimologi kualitas berarti “kadar; tingkat baik buruknya sesuatu; mutu; derajat.”[[9]](#footnote-9) Sedangkan pelayanan adalah kata dasar dari layan yang berarti “membantu mengurus sesuatu.”[[10]](#footnote-10), disebutkan juga bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok.[[11]](#footnote-11)

Konsep pelayanan yang ideal bagi seorang karyawan yang mempunyai etos kerja yang baik adalah karyawan yang mampu memberikan kepuasan kepada objek yang dilayani sesuai dengan syarat-syarat dalam pelayanan yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir, yaitu bertingkah laku sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkairan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan beramah-tamahan.[[12]](#footnote-12)

Jadi dari beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah baik dan buruknya nilai atau mutu pelayanan atau bantuan yang dilakukan seseorang untuk melakukan kegiatannya di antaranya adalah melayani berlangsungnya proses belajar mengajar yang kondusif dan positif.

1. **Profesionalisme Tenaga Kependidikan dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Profesionalisme tenaga kependidikan dapat berarti ciri-ciri atau sifat (karakteristik) mengenai cara bekerja, yang sekaligus mengandung makna kualitas esensialnya, sikap dan kebiasaannya serta pandangan terhadap bekerja yang dimiliki oleh tenaga kependidikan dalam melaksanakan dan mengembangkan tugasnya di sekolah.

Pada dasarnya, Islam adalah agama amal atau kerja (praktis). Inti ajarannya adalah bahwa hamba mendekat dan memperoleh ridho Allah melalui kerja atau amal saleh dengan memurnikan sikap penyembahan hanya kepada-Nya. Hal ini mengandung makna bahwa Islam adalah agama yang mengajarkan “orientasi kerja” (*achievement oriental*).[[13]](#footnote-13) Atau dengan kata lain profesional, sebab nilai-nilai yang mendasar yang terkandung dalam ajaran Islam tersebut menggaris bawahi suatu totalitas pandangan hidup muslim yang seharusnya lebih menghargai dan *concern* terhadap kualitas proses dan produk kerja ketimbang bersikap dan bekerja apa adanya untuk sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban yang bersifat rutinitas. Nilai-nilai tersebut sekaligus harus menjadi kekuatan pendorong dan sumber inspirasi bagi berbagai gerakan umat Islam, termasuk di dalamnya yang terkait dengan peningkatan mutu kualitas layanan pendidikan yang dilakukan oleh para tenaga kependidikan sekolah.

Namun demikian, agaknya nilai-nilai mendasar tersebut belum senantiasa menjadi kesadaran setiap muslim dan terefleksi dalam realitas kehidupannya, sungguhpun (kadangkala) ia dikenal sebagai muslim yang memiliki kesalehan ritual di kalangan masyarakatnya. Madrasah tsanawiyah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berasaskan agama Islam seharusnya menanamkan nilai-nilai tersebut termasuk individu-individu di dalamnya di antaranya adalah tenaga kependidikan sekolah.

Keadaan profesionalisme seseorang setidak-tidaknya dapat dibidik dari cara kerjanya yang memiliki 3 ciri dasar, yaitu: 1) keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, 2) menjaga harga diri dalam melaksanakan pekerjaan; dan 3) keinginan untuk memberikan layanan kepada masyarakat melalui karya profesionalnya.[[14]](#footnote-14)

Ketiga ciri dasar tersebut pada dasarnya terkait dengan kualifikasi yang harus dimiliki oleh para tenaga kependidikan pada umumnya, yaitu kualifikasi personal dan profesional. Ciri yang pertama terkait dengan kualifikasi profesional sedangkan ciri kedua dan ketiga terkait dengan kualifikasi personal dan sosial.

Dalam pola pemahaman sistem tenaga kependidikan (termasuk pegawai administrasi) di Indonesia, terdapat tiga dimensi umum kompetensi yang saling menunjang membentuk kompetensi profesional tenaga kependidikan, yaitu: (1) kompetensi personal; (2) kompetensi sosial; dan (3) kompetensi profesional.[[15]](#footnote-15) Dilihat dari sisi ini, maka ciri dasar yang pertama tersebut di atas terkait dengan kompetensi profesional, yakni menyangkut kemampuan dan kesediaan serta tekad tenaga kependidikan untuk melayani pendidikan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang telah dirancang dan ditetapkan.

Profesionalisme tenaga kependidikan merupakan hal yang termasuk yang urgen dan menentukan dalam kualitas pelayanan untuk keberhasilan proses kegiatan belajar mengajar. Dengan kata lain bahwasanya profesionalisme tenaga kependidikan adalah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tenaga kependidikan untuk membantu keberhasilan proses belajar mengajar agar berlangsung dengan kondusif, maka tugas tenaga kependidikan sebagai pelayanan pendidikan adalah menjadikan suasana yang kondusif dan positif untuk pelaksanaan proses belajar mengajar.

Jadi, setelah melihat kepada permasalahan di atas maka yang dinamakan pelayanan adalah bukan hal yang gampang karena dalam melayani seorang tenaga kependidikan harus mempunyai keterampilan untuk hal tersebut serta etos kerja yang tinggi, tenaga kependidikan harus menciptakan suasana yang kondusif dan positif terutama dalam pelaksanaan proses belajar mengajar dan tenaga kependidikan juga harus bisa mempertahankannya bahkan tenaga kependidikan harus mengembalikan suasana yang kondusif bila terjadi hal-hal yang mengganggu proses pelaksanaan belajar mengajar, baik itu gangguan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok.

Untuk melaksanakan hal tersebut seorang tenaga kependidikan harus bijaksana, ia harus mempunyai keterampilan khusus bagaimana menyikapinya. Kalau tidak maka akan terjadi hal-hal yang tidak diingini. Oleh karena itu keterampilan dalam melayani adalah suatu hal yang wajib dimiliki oleh seorang tenaga kependidikan untuk membantu berjalannya proses belajar mengajar dengan lancar.

Dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang diselenggarakan oleh seorang tenaga kependidikan atau penanggung jawab kegiatan belajar mengajar untuk mencapai kondisi optimal sehingga dapat terlaksana kegiatan belajar mengajar seperti yang diharapkan. Oleh sebab itu, tugas tenaga kependidikan administrasi tidak bisa diremehkan atau dianggap mudah karena selain melayani kebutuhan lembaga pendidikan juga membantu lancarnya proses belajar mengajar. Segala sesuatu yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan-tujuan tertentu, baik itu tersirat maupun tersurat. Begitupun dengan pelayanan pendidikan, sesuai dengan judul skripsi ini, maka wajar kalau selanjutnya dibicarakan tentang kualitas layanan dan tentu kaitannya adalah tenaga kependidikan sebagai pelayanan terutama di bidang administrasi untuk melayani siswa dalam proses belajar mengajar. Adapun tujuan dilaksanakan pelayanan adalah “Agar setiap anak di kelas itu dapat bekerja dengan tertib sehingga segera tercapai tujuan pengajaran secara efektif dan efisien”.[[16]](#footnote-16) Sebagai indikator bahwa sebuah kelas itu tertib dan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan apabila:

1. Setiap anak terus bekerja, tidak macet, artinya tidak ada anak yang terhenti karena *tidak tahu* akan tugas yang harus dilakukan atau *tidak dapat* melakukan tugas yang diberikan kepadanya.
2. Setiap anak harus melakukan pekerjaan tanpa membuang waktu, artinya setiap anak akan bekerja secepatnya agar lekas menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Apabila ada anak yang walaupun tahu dan dapat melaksanakan tugasnya, tetapi mengerjakannya kurang bergairah dan mengulur waktu bekerja, maka kelas tersebut dikatakan tidak tertib. [[17]](#footnote-17)

Dari situ dapatlah kita simpulkan bahwa tujuan daripada pelayanan pendidikan adalah untuk agar anak didik dapat belajar dengan tertib dalam suasana yang kondusif. Dan bila kita kaji lebih dalam lagi maka dapat kita pahami bahwa dalam pelayanan mencakup segala aspek yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, baik itu kaitannya dengan lingkungan, siswa atau pun keterampilan atau kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani. Dan bila hal itu terlaksana dengan baik, maka akan tercapailah apa yang diharapkan dalam tujuan pendidikan.

Jika berbicara tentang pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang telah dicapai siswa dalam proses belajar mengajar, maka tentunya kita harus mengetahui lebih dahulu kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani, selanjutnya kita lihat sejauh mana hasil yang telah dicapai siswa dalam proses belajar mengajar. Barulah sesudah itu kita dapat mengetahui seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap terhadap kualitas layanan.

Untuk mengetahui hal tersebut perlu diadakannya penelitian, namun untuk memperkirakan hal tersebut dapat kita analisis. Dari pendapat-pendapat dan uraian yang tersebut di atas dapat kita katakan bahwasanya profesionalisme tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan prestasi siswa, sebab bila lingkungan belajar tidak kondusif untuk pelaksanaan belajar mengajar, maka tidak mungkin siswa akan konsentrasi dalam belajar. Bila siswa tidak konsentrasi belajar maka hasil belajar mereka akan menurun dan jeleklah prestasi siswa. Berdasarkan hal itu maka dapat diperkirakan bahwasanya profesionalisme tenaga kependidikan dalam melayani pendidikan sangat kualitas layanan untuk meningkatkan prestasi siswa dalam proses pelaksanaan belajar mengajar.

1. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Tenaga Kependidikan**

Semua individu yang berada di lingkungan sekolah termasuk tenaga kependidikan adminstrasi dalam melaksanakan perbuatan yang dikerjakan secara sadar, dipacu oleh motif tertentu yang dapat bersifat objektif dan dapat juga bersifat subjektif. Berkenaan dengan hal tersebut, motif diartikan sebagai kehendak, keinginan atau dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu secara sadar. Dorongan kerja yang kuat dan positif tampak dalam kesungguhan untuk bekerja keras, yang menggambarkan etos atau semangat kerja yang tinggi, mereka ini adalah personil yang aktif, kreatif, penuh inisiatif dan selalu berusaha ikut serta dalam berbagai kegiatan sekolah.

Dari uraian singkat dapat dipahami bahwa motif dan etos kerja berfungsi sebagai motor penggerak, penyeleksi jenis kegiatan dan penentu orientasi kerja. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Hadari Nawawi, dkk, bahwa motif dan moral atau profesionalisme kerja berfungsi sebagai berikut:

1. Motor penggerak yang memberikan energi secara terpusat untuk melaksanakan beban kerja masing-masing.
2. Menyeleksi jenis kegiatan yang dilakukan dalam bekerja yang berarti mampu atau tidak memilih dan melaksanakan pekerjaan yang relevan dengan tanggung jawab masing-masing, termasuk juga dalam bentuk kreativitas dan inisiatif guna menciptakan kegiatan-kegiatan baru di sekolah.
3. Menentukan arah dalam bekerja yang tertuju pada kepentingan perseorangan, kelompok tertentu atau kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama yang sesuai atau tidak sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai sekolah sebagai lembaga pendidikan.[[18]](#footnote-18)

Dalam bekerja, setiap personil didorong oleh bebera faktor. Namun secara umum faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Faktor intrinsik**

Yakni dorongan yang diperoleh atau berasal dari dalam dalam diri subjek sebagai modal dasar diri berupa skill secara profesional yang diketahui keahliannya oleh disiplin ilmu yang diperoleh dari lembaga pendidikan yang profesional., misalnya terdorong bekerja karena memahami tujuan pekerjaan, jenis pekerjaan, teknis atau metode kerja secara jelas dan tepat, merasa puas dan senang bila pekerjaan yang dilakukannya selesai tepat waktu dan sebagainya. Oleh karena itu, untuk dapat menumbuhkan motivasi bekerja secara demikian maka dalam sekolah sebagai seorang pemimpin kepala sekolah harus dapat memberikan penjelasan kepada tenaga kependidikan tentang tujuan yang akan dicapai dari pekerjaan yang akan dilaksanakan dan yang terpenting adalah penjelasan secara rinci tentang metode atau cara pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Namun selain faktor yang terdapat dalam diri individu, terdapat faktor-faktor pendorong yang terdapat diluar diri individu yang biasa disebut dengan faktor ekstrinsik.

1. **Faktor ekstrinsik**

Yaitu dorongan yang diperoleh atau berasal dari luar pekerjaan yang dilakukan. Misalnya terdorong oleh cara kepempinpinan yang ditunjukkan pemimpin, insentif atau gaji, dorongan untuk mempertahankan jabatan, ingin mendapatkan pujian, dan sebagainya. Oleh karena itu, sebagai pemimpin sekolah seorang Kepala Sekolah harus mampu memotivasi tenaga kependidikannya, di antaranya cara kepemimpinannya, melakukan pengawasan yang intensif, human relationship, dan tak lupa memperhatikan kesejahteraan kerja tenaga kependidikan.

Seorang Kepala Sekolah merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang dapat menumbukan motivasi dan etos kerja tenaga kependidikan, karena itu ia harus mengerti cara memimpin dan membina personilnya. Sesuai dengan pengertian kepemimpinan itu sendiri yaitu “Suatu kepribadian atau *personality* seseorang yang mendatangkan keinginan pada kelompok orang-orang untuk mencontohnya atau mengikutinya, atau yang memancarkan suatu pengaruh yang tertentu, suatu kekuatan atau wibawa, yang sedemikian rupa sehingga membuat sekolompok orang-orang mau melakukan apa yang dikehendakinya”[[19]](#footnote-19).

Jadi, untuk dapat meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran atau dalam lingkungan lembaga pendidikan harus ada *understanding* antar semua lini, sehingga dengan adanya kerjasama yang baik, maka dapat diharapkan meningkatkan profesionalisme dan tujuan dari pada kuliatas layanan terhadap pendidikan, bila kualitas layanan sudah baik, maka diharapkan tujuan dari peningkatan mutu pendidikan itu dapat tercapai.

1. John M. Echols dan Hassan Shadili, *Kamus Inggris Indonesia,* (Jakarta: PT. Gramedia, 1996), Cet. Ke-23, h. 449 [↑](#footnote-ref-1)
2. Arifin, *Kapita Selekta Pendidikan (Islam dan Umum),* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), Cet. Ke- 3, h. 105 [↑](#footnote-ref-2)
3. Kunandar, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), Cet. Ke-1, h. 45 [↑](#footnote-ref-3)
4. Martinis Yamin, *Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP,* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2007), Cet. Ke-2, h. 3 [↑](#footnote-ref-4)
5. M.Yunus Namsa, *Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam*, (Jakarta: Pustaka Mapan, 2006), Cet. Ke-1, h. 29 [↑](#footnote-ref-5)
6. Depdikbud*,* *Kamus Besar Bahasa Indonesia,*(Jakarta: Balai Pustaka, 1997),h. 741 [↑](#footnote-ref-6)
7. Siti Khoiriyah, *Manajemen Pendidikan Tinggi Islam: Kajian terhadap Pelaksanaan Adimistrasi di Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang*, (Palembang: 2002), h. 12 [↑](#footnote-ref-7)
8. Depdikbud*,* *op. cit,* h. 8 [↑](#footnote-ref-8)
9. Trisno Yuwono dan Pius Abdullah, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis,* (Surabaya: Arkola, 1994), h. 249 [↑](#footnote-ref-9)
10. Trisno Yuwono dan Pius Abdullah, *op. cit.* hlm. 258 [↑](#footnote-ref-10)
11. Siti Khoiriyah, *op. cit*, h. 12 [↑](#footnote-ref-11)
12. H.A.S. Moenir, *Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), h. 197 [↑](#footnote-ref-12)
13. Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam; Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 113 [↑](#footnote-ref-13)
14. *Ibid,* hlm. 115 [↑](#footnote-ref-14)
15. *Ibid,* hlm. 115 [↑](#footnote-ref-15)
16. Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa Sebuah Pendekatan Evaluatif,* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 1996), hlm. 68. [↑](#footnote-ref-16)
17. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-17)
18. Hadari Nawawi, et. al., *Administrasi Sekolah*, (Ghalia Indonesia: Jakarta, 1985), h.126 [↑](#footnote-ref-18)
19. M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), h. 25-26 [↑](#footnote-ref-19)