

TATA KELOLA MUTU SEKOLAH

Membangun Fondasi Melalui
Faktor-Faktor Pendukung



Dudi Ruhyadi Muharam, S. Si., M. Si.
Muhammad Faisal, SE., M. Si.
Agus Dwi Prayitno, S. Kom., M. M.
Istiqomah, M. Si.
Anim Purwanto, M. Pd.

TATA KELOLA MUTU SEKOLAH

Membangun Fondasi Melalui
Faktor-Faktor Pendukung

Dudi Ruhyadi Muharam, S. Si., M. Si.

Muhammad Faisal, SE., M. Si.

Agus Dwi Prayitno, S. Kom., M. M.

Istiqomah, M. Si.

Anim Purwanto, M. Pd.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 19 TAHUN 2002
TENTANG HAK CIPTA

PASAL 72
KETENTUAN PIDANA SANKSI PELANGGARAN

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,- (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

TATA KELOLA MUTU SEKOLAH

Membangun Fondasi Melalui Faktor-Faktor Pendukung

Hak Cipta © 2023 pada penulis.

Penulis	. Dudi Ruhyadi Muharam, S. Si., M. Si. Muhammad Faisal, SE., M. Si. Agus Dwi Prayitno, S. Kom., M. M. Istiqomah, M. Si. Anim Purwanto, M. Pd.
Editor	. Tim Penulis
Setting dan Layout	. Tim Penulis
Desainer Sampul	. Tim Penulis
Cetakan 1	. Desember 2023
Diterbitkan oleh	. CV. Edupedia Publisher
Alamat	. Jl. Trajaya, Palasah, Kab. Majalengka, Jawa Barat Telp/WA. 0822-1856-0919 edupedia.publisher@gmail.com
ISBN	. xxxxxxxxxxxxx

Anggota IKAPI No. 465/JBA/2023

Dilarang keras mengutip, menjiplak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit Edupedia Publisher.

© HAK CIPTA DILINDUNGI OLEH UNDANG-UNDANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala kenikmatan dan kesempatan yang diberikan, sehingga buku berjudul “Tata Kelola Mutu Sekolah: Membangun Fondasi Melalui Faktor-Faktor Pendukung” dapat terselesaikan dan kini dapat dibaca oleh khalayak umum. Dasar penulisan buku ini adalah upaya untuk menyumbangkan pemikiran penulis tentang konsep pendidikan sebagai usaha menjaga dan meningkatkan mutu sekolah yang dibutuhkan saat ini, meskipun masih sangat sederhana. Berbicara soal pendidikan tidak akan pernah selesai karena sifat dari pendidikan itu sendiri adalah dinamis. Pendidikan akan selalu mengikuti perkembangan zaman sampai kapanpun.

Isi buku ini terdiri dari bahasan tentang bagaimana memahami pendidikan, yang dimana pendidikan memang bukanlah segala-galanya. Akan tetapi segalanya ada berawal dari pendidikan. Banyak faktor yang mendukung dalam penjaminan mutu sekolah seperti kepuasan pelanggan, layanan, fasilitas, kinerja pendidik dalam mengajar, lingkungan sekolah, pemimpin, pengelolaan sumber daya guru, dan lain-lain yang tidak penulis bahas di buku ini. Oleh karena itu, adanya buku ini penulis berharap dapat membantu para pejuang pendidikan untuk lebih meningkatkan kualitas dan potensi yang dimiliki sehingga mutu sekolah meningkat pula.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada, para guru seperjuangan kuliah, keluarga serta sahabat, dan pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan buku ini. Saran yang membangun sangat dibutuhkan penulis untuk ke depan lebih baik lagi. Buku ini diharapkan dapat menjadi pegangan dan bacaan untuk guru di semua tingkat, dosen, dan peneliti pendidikan.

Jakarta, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Hakikat Pendidikan	1
B. Nilai-Nilai Pendidikan.....	5
C. Manfaat Pendidikan Bagi Manusia	14
D. Memahami Dunia Pendidikan.....	18
E. Rangkuman.....	21

BAB II KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN

A. Arti Kepuasan Pelanggan Pendidikan	23
B. Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan.....	28
C. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	31
D. Prinsip dalam Kepuasan Pelanggan	36
E. Mengukur Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	39
F. Cara Efektif Membuat Pelanggan Pendidikan Merasa Puas.....	45
G. Kenapa Kepuasan Itu Penting?.....	48

BAB III KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN

A. Hakikat Kualitas Layanan Pendidikan	50
B. Konsep Kualitas Layanan Pendidikan.....	54
C. Prinsip-Prinsip Layanan Pendidikan	59
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan	64
E. Bagaimana Melayani Pelanggan Pendidikan?	68

BAB IV KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

A. Hakikat Sarana dan Prasarana	73
B. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	76
C. Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan.....	90

BAB V KUALITAS GURU

A. Hakikat Guru	94
B. Kesiapan Guru dalam Menghadapi Era Milenial	98
C. Strategi Guru dalam Mengajar	102
D. Menjadi Guru Masa Depan	112
E. Membangun Kepercayaan Diri Guru	115
F. Guru Masa Depan: Guru Teladan	121
G. Sosok Guru Hebat	126
H. Menilai Kinerja Guru	133

BAB VI PEMIMPIN MASA DEPAN

A. Pengertian Pemimpin	136
B. Kepemimpinan Kepala Sekolah	139
C. Kompetensi Kepala Sekolah	144
D. Kepala Sekolah Yang Sukses	147
E. Karakteristik Pemimpin Masa Depan.....	152
F. Keteladanan Kepala Sekolah.....	162
G. Perilaku Pemimpin Pendidikan	168
H. Kepemimpinan Transformasional di Abad 21	176
I. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Guru	181
J. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Semangat Kerja Guru	183

BAB VII IKLIM SEKOLAH

A. Arti Iklim Sekolah	186
B. Membangun Iklim Sekolah Yang Positif.....	188
C. Strategi Membangun Iklim Sekolah.....	193
D. Pengaruh Iklim Sekolah Terhadap Semangat Kerja Guru dalam Bekerja.....	196
E. Pengaruh Iklim Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa	197

BAB VIII PENGELOLAAN SUMBER DAYA GURU

A. Manajemen Sumber Daya Guru	200
B. Kewajiban dan Hak Guru	205
C. Perekrutan Guru	211
D. Jenjang Karir	217

BAB IX MANAJEMEN SEKOLAH

- A. Makna Manajemen Sekolah 221
- B. Manajemen Kurikulum 223
- C. Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan..... 229
- D. Manajemen Peserta Didik 234
- E. Ciri-Ciri Manajemen Sekolah Yang Baik 237

BAB X PENDIDIKAN KARAKTER

- A. Apa Itu Pendidikan Karakter? 242
- B. Penerapan Pendidikan Karakter di Taman Kanak-
Kanak 245
- C. Penerapan Pendidikan Karakter di Sekolah Dasar 251
- D. Penerapan Pendidikan Karakter di SMP/MTs..... 254
- E. Penerapan Pendidikan Karakter di SMA/SMK/MA ... 256

DAFTAR PUSTAKA 260

TENTANG PENULIS 266

BAB I

PENDAHULUAN

A. Hakikat Pendidikan

Pendidikan secara etimologi berasal dari bahasa latin yaitu *educatum* yang tersusun dari dua kata yaitu *Edu* dan *Catum* dimana kata *Edu* Artinya sebuah perkembangan dari dalam diri menuju ke luar, sedangkan *Catum* berarti mengembangkan atau sedang berkembang. Jadi, pendidikan secara etimologi adalah proses mengembangkan kemampuan diri sendiri dan kekuatan individu. Pendidikan merupakan aktivitas untuk mendapatkan sesuatu yang bermanfaat bagi kepentingan diri sendiri maupun orang lain. Dengan pendidikan, seseorang mampu menelaah lebih dalam sejauh mana kemampuan atau potensi yang dimiliki orang tersebut. Dengan pendidikan pula seseorang dapat berpikir secara mandiri, *holistic* atau menyeluruh dan kritis.

Pada dasarnya pendidikan adalah usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencerdaskan manusia. Menurut Uno dan Lamatenggo (2018) pendidikan adalah aktivitas sadar berupa bimbingan bagi

menumbuhkembangkan potensi Ilahiyat, agar manusia dapat memerankan dirinya selaku pengabdian Allah secara tepat guna dalam kadar yang optimal. Dengan demikian pendidikan merupakan aktivitas yang bertahap, terprogram, dan berkesinambungan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Al Jufri dan Suprpto (2014) bahwa pendidikan merupakan sistem proses perubahan menuju pendewasaan, pencerdasan, dan pematangan diri. Selanjutnya Nuraini (2017) menambahkan jika pendidikan adalah bagian dari upaya agar tumbuh menjadi manusia yang tangguh dan berkarakter serta berkehidupan sosial yang sehat. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pendidikan adalah suatu proses untuk menjadi manusia yang lebih baik. Pendidikan mampu merubah kehidupan seseorang untuk lebih dewasa, cerdas, dan siap untuk bersaing secara global sehingga mereka siap untuk menjadi manusia yang unggul dan berkarakter.

Berbeda dari definisi di atas, Amran dkk (2019) mengartikan pendidikan sebagai sebuah pilar yang memiliki peranan strategis dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Lebih lanjut, Pujiasih (2020) mengatakan bahwa pendidikan merupakan dasar yang paling penting untuk menghadapi era *society* 5.0 yang menjadi tantangan berat apabila sumber daya manusia tidak

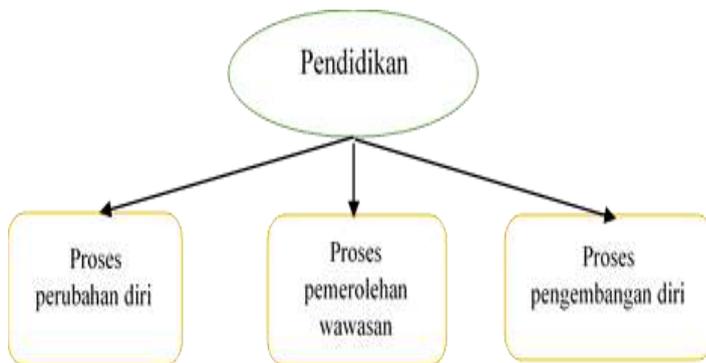
dipersiapkan dengan baik dan matang untuk generasi emas sebagai penerus kemajuan bangsa.

Pendidikan secara sederhana dapat diartikan sebagai pembinaan, pembentukan, pengarahan, pencerdasan, pelatihan yang ditujukan kepada semua anak didik secara formal maupun non formal dengan tujuan membentuk anak didik yang cerdas, berkepribadian, memiliki ketrampilan atau keahlian tertentu sebagai bekal dalam kehidupannya di masyarakat (Darajat, 2014). Dalam Undang-Undang No.20 Tahun 2003 memaknai pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Pendidikan dalam arti luas menurut Tosepu (2018) adalah proses yang berkaitan dengan upaya untuk mengembangkan pada diri seseorang tiga aspek dalam kehidupannya, yakni pandangan hidup, sikap hidup, dan keterampilan hidup. Di satu sisi Neolaka dan Amalia (2017) memberikan arti penting pendidikan dengan membagi ke dalam tiga golongan. Golongan pertama, pendidikan adalah proses belajar mengajar antara pengajar dan yang diajar untuk mendapatkan suatu pengetahuan yang diharapkan dan akan menjadi sebuah bakal untuk masa depannya. Golongan kedua,

pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar di sekolah antara guru dan muridnya untuk mencedaskan pada murid yang akan menjadi penerus bangsa. Golongan ketiga, pendidikan adalah proses pembelajaran secara langsung maupun tidak langsung antara seseorang maupun golongan yang dengan sengaja atau tidak disengaja melakukan kegiatan pembelajaran, baik di suatu ruangan maupun secara terbuka untuk menambah ilmu pengetahuan kepada seseorang yang belum paham akan pendidikan itu.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu proses belajar yang meliputi perubahan diri, pemerolehan pengetahuan dan pengembangan potensi yang dapat dilakukan di suatu lembaga maupun di luar lembaga pendidikan kepada peserta didik. Secara implisit jelas jika pendidikan memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari baik di rumah, sekolah maupun lingkungan sekitar. Atau dengan kata lain, pendidikan dapat dilakukan oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun. Contohnya, anak kecil bermain pun dapat dikatakan sedang proses belajar, karena dengan bermain si anak mendapatkan wawasan. Sebagaimana terlihat pada gambar berikut yang menerangkan pendidikan adalah proses belajar.



Gambar 1. Proses dalam Pendidikan

Pada Gambar 1, proses perubahan yang dimaksudkan adalah perubahan diri seseorang dari yang belum baik menjadi lebih baik, seperti sikap dan perilaku. Proses pemerolehan yang dimaksudkan adalah seseorang memperoleh ilmu pengetahuan atau wawasan dari yang belum tahu menjadi tahu. Sedangkan yang dimaksud proses pengembangan yaitu seseorang dapat mengembangkan potensi atau kemampuan yang dimiliki dengan memegang prinsip terus belajar dan pantang menyerah.

B. Nilai-Nilai Pendidikan

Pendidikan secara praktis tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai, terutama yang meliputi kualitas kecerdasan, nilai ilmiah, nilai moral, dan nilai agama yang kesemuanya tersimpul dalam tujuan pendidikan, yakni membina kepribadian ideal (Jalaluddin & Idi, 2009). Kata nilai jika dikaitkan dengan objek tertentu memiliki tafsiran yang berbeda-beda. Nilai adalah harapan tentang sesuatu yang

berguna dan bermanfaat bagi manusia dan di-ugemi sebagai acuan tingkah laku (Muri'ah, 2011).

Nilai adalah harga. Sesuatu barang bernilai tinggi karena barang itu “harganya” tinggi. Bernilai artinya berharga. Jelas, segala sesuatu tentu bernilai, karena segala sesuatu berharga, hanya saja ada yang harganya rendah dan ada harganya yang tinggi. Sebetulnya tidak ada sesuatu yang tidak berharga, tatkala kita mengatakan “ini tidak berharga sama sekali” sebenarnya yang kita maksud adalah ini harganya sangat rendah. Kita mengatakannya dengan cara lain bahwa barang itu nilainya amat rendah (Tafsir, 2012).

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa nilai adalah sesuatu yang dianggap berguna, bermanfaat dan berharga. Jadi nilai-nilai pendidikan merupakan sesuatu yang terbentuk dari kegiatan tertentu yang memiliki manfaat, berguna dan berharga bagi peserta didik, seperti nilai moral, nilai agama, nilai kejujuran, dan nilai kecerdasan yang diberikan saat proses belajar mengajar di sekolah.

Di dalam tulisan Mulyana (2011) digambarkan nilai dasar pendidikan meliputi nilai kesehatan, nilai kebenaran, nilai kasih sayang, nilai tanggung jawab sosial, nilai efisiensi ekonomi, nilai solidaritas global dan nilai nasionalisme. Berikut penjelasannya:

- 1) Nilai dasar kesehatan. Nilai dasar ini berimplikasi pada kebersihan dan kebugaran fisik. Pada dasarnya, hakikat fisik manusia diciptakan Tuhan dengan struktur yang

paling sempurna. Hakikat fisik itu merupakan pemahaman keindahan bentuk dan ukuran alam, serta benda-benda hasil ciptaan manusia. Karena manusia dikaruniai rasa keindahan (*sense of aesthetic*), maka ia harus mengembangkan apresiasinya terhadap seni dan keindahan. Untuk itu, pendidikan harus mampu menumbuhkan rasa keindahan peserta didik melalui keserasian segala materi yang ada dalam lingkungan pendidikan.

- 2) Nilai dasar kebenaran. Kebenaran berimplikasi pada upaya memperoleh pengetahuan secara terus-menerus dalam segala hal. Peserta didik tidak cukup menemukan kebenaran hanya sampai pada penemuan data dan mengetahui fakta namun juga harus mampu mengembangkan berpikir kritis dan kreatif agar mampu menghadapi tantangan dunia di masa mendatang.
- 3) Nilai dasar kasih sayang. Nilai ini berimplikasi pada kebutuhan untuk memperoleh integritas pribadi, harga diri, kepercayaan diri, kejujuran dan disiplin diri pada peserta didik. Kemampuan mereka dalam menginternalisasikan nilai kasih sayang akan tampak dari kematangan pribadi dan peranan mereka dalam menjalin hubungan interpersonal yang saling memahami.
- 4) Nilai dasar spiritual. Pada usia tertentu, peserta didik mampu menjangkau kesadaran supralogis yang membuat dirinya lebih dari sekedar “manusia” (*man more than man*).

Perwujudan dimensi spiritual ini adalah keimanan. Sedangkan semangat keimanan itu disebut spiritualitas.

- 5) Nilai dasar tanggung jawab sosial. Dalam kehidupannya, peserta didik tidak dapat melepaskan diri dari lingkungan sosial. Ia melakukan interaksi secara individual maupun kelompok. Interaksi yang dilakukan ditandai oleh adanya kepedulian terhadap orang lain, kebaikan antara sesama, kasih sayang, kebebasan, persamaan dan penghargaan atas hak sesamanya. Karena itu, penanaman rasa keadilan dan kedamaian merupakan hal penting dalam menumbuhkan aspirasi peserta didik terhadap kehidupan sosial.
- 6) Nilai dasar efisiensi ekonomi. Nilai dasar ini menekankan bahwa tujuan pendidikan harus diarahkan agar peserta didik mampu berkreasi menghasilkan barang yang berharga dan bermanfaat bagi kehidupannya. Karena itu, elemen pendidikan dalam menanamkan nilai dasar efisiensi ekonomi adalah upaya menciptakan semangat untuk berusaha.
- 7) Nilai dasar nasionalisme. Nilai dasar ini berarti cinta kepada negara dan bangsa. Nilai nasionalisme ini membentuk suatu komitmen kolektif untuk melakukan suatu upaya rekonsiliasi dan rekonstruksi bangsa. Pada gilirannya, komitmen kolektif berimplikasi pada perlunya pendidikan untuk menanamkan kesadaran bernegara (*civic consciousness*), sehingga tumbuh kepedulian peserta didik atas hak dan kewajibannya.

8) Nilai dasar solidaritas global. Nilai ini penting, mengingat tatanan kehidupan tidak lagi ditentukan oleh kehidupan suatu bangsa. Kehidupan dewasa ini banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor kepentingan lintas negara dan kesadaran antar bangsa. Dengan demikian, generasi di masa mendatang diharapkan mampu melakukan kerjasama untuk memperjuangkan perdamaian dan keadilan.

Secara substansial, nilai-nilai pendidikan berorientasi pada pentingnya siswa memiliki sikap dan perilaku positif terhadap diri dan orang lain. Nilai-nilai Pendidikan memiliki esensi dan makna yang sama dengan pendidikan moral dan pendidikan akhlak. Tujuannya adalah membentuk pribadi anak, supaya menjadi manusia yang baik, warga masyarakat, dan warga negara yang baik. Adapun kriteria manusia yang baik, warga masyarakat yang baik, dan warga negara yang baik bagi suatu masyarakat atau bangsa, secara umum adalah nilai-nilai sosial tertentu, yang banyak dipengaruhi oleh budaya masyarakat dan bangsanya. Oleh karena itu, hakikat dari nilai-nilai pendidikan dalam konteks pendidikan di Indonesia adalah pendidikan nilai, yakni pendidikan nilai-nilai luhur yang bersumber dari budaya bangsa Indonesia sendiri, dalam rangka membina kepribadian generasi muda (Derwotubun & Krisno, 2012). Nilai-nilai pendidikan tersebut yaitu:

1. Nilai Estetika Pendidikan

Karakter, watak, atau pribadi seseorang dapat diidentifikasi dari perkataan yang ia ucapkan. Penggunaan bahasa yang lemah lembut, sopan, santun, sistematis, teratur, jelas, dan lugas mencerminkan pribadi penuturnya berbudi. Sebaliknya, melalui penggunaan bahasa yang sarkasme, menghujat, memaki, memfitnah, mendiskreditkan, memprovokasi, mengejek, atau melecehkan, akan mencitrakan pribadi yang tak berbudi. Tujuan rumpun estetika tersebut dijabarkan dalam pembelajaran yang bertujuan agar peserta didiknya memiliki kemampuan antara lain:

- a. Berkomunikasi secara efektif dan efisien sesuai dengan etika yang berlaku, baik secara lisan maupun tulis
- b. Menggunakan bahasa Indonesia untuk meningkatkan kemampuan intelektual, serta kematangan emosional dan sosial. Tujuan tersebut dilakukan dalam aspek mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis.

2. Nilai-Nilai Moral Pendidikan

Penanaman nilai-nilai moral dalam dunia pendidikan formal sama sekali tak bersifat otonom, tetapi selalu terkait dunia lain di luar lingkaran dunia pendidikan formal. Lingkungan keluarga, pengusaha, RT, lurah, camat, bupati, wali kota, gubernur, penagih pajak, imigrasi, polisi, tentara, jaksa, pengadilan (negeri, tinggi), Mahkamah Agung, kabinet, dan presiden seharusnya memiliki dan menghidupi perilaku yang benar-benar mendukung proses penanaman, penerapan, dan sosialisasi nilai-nilai moral yang digalakkan para

pendidik. Pemerintah dan masyarakat diharapkan menjadi sekolah yang dapat mensosialisasikan (terutama dalam arti menghidupi) pendidikan nilai-nilai moral.

3. Nilai Sosial Pendidikan

Sejauh ini, pola pengajaran pada lembaga-lembaga pengajaran di Indonesia cenderung mengarahkan peserta ajar untuk sekadar tahu dan hapal mengenai hal-hal yang berkenaan dengan lingkungan agar hasil ujiannya baik. Peserta didik saat ini, jarang sekali dilibatkan dalam diskusi-diskusi atau diajak berdiskusi mengenai hal-hal yang mengarah pada pengembangan kreatifitas, kekritisian, dan kesadaran peserta didik atas contoh-contoh kasus yang disampaikan oleh pengajar. Pengajar seperti melakukan teater monolog di mana peserta didik duduk termangu menonton pengajarnya bermonolog.

Nilai-nilai pendidikan perlu diterapkan kepada peserta didik saat ini. Hal ini dikarenakan mengingat perkembangan jaman yang semakin cepat, agar mereka siap untuk menjadi generasi penerus bangsa. Meskipun ada yang mengatakan jika sekolah adalah rumah kedua, akan tetapi waktu yang dimiliki peserta didik untuk belajar lebih banyak dilakukan di sekolah dibandingkan di rumah. Maka dari itu, tanggung jawab guru akan semakin bertambah juga karena ia harus memberikan materi ajar dan nilai-nilai yang terkandung selama kegiatan belajar berlangsung. Secara singkat nilai-nilai pendidikan yang harus diaplikasikan di sekolah yaitu nilai

kemanusiaan, nilai moral, kejujuran dan tanggung jawab. Berikut adalah penjelasan dari keempat nilai tersebut:

a. Nilai kemanusiaan

Salah satu tujuan penting dari pendidikan adalah memanusiakan manusia. Artinya, setiap insan berhak mengenyam bangku sekolah. Nilai kemanusiaan yang sepatutnya ditanamkan dalam diri peserta didik adalah saling menghargai tanpa membedakan antar suku maupun ras, nilai kasih sayang, cinta kedamaian dan tidak ada tindakan kekerasan atau kerusuhan. Dalam sila kedua yang berbunyi *Kemanusiaan yang Adil dan Beradab* memiliki makna jelas jika pendidikan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan manusia secara adil dan beradab. Dalam sila tersebut mengandung pengertian bahwa manusia harus saling mencintai, mengembangkan sikap tenggang rasa, tidak semena-mena terhadap orang lain, senang membantu, dan menjunjung tinggi nilai kebenaran.

b. Nilai moral

Ketidakpatuhan peserta didik tidak lain adalah karena kurangnya edukasi dan aplikatifnya baik dari lingkungan keluarga maupun sekolah, sehingga menimbulkan masalah seperti melawan guru karena ditegur, suka berkata kasar dan bahkan tidak mendengarkan pelajaran yang disampaikan guru di kelas. Kasus-kasus tersebut sudah dianggap biasa dan belum ada tindakan khusus untuk merubahnya. Ketika berbicara moral, maka tugas sekolah adalah mendidik mereka mana hal

yang baik dan buruk serta sekolah mengarahkan mereka juga mana tindakan positif dan mana yang negatif. Nilai-nilai moral yang perlu diaplikasikan di sekolah seperti kedisiplinan, kerja keras, toleransi, rasa ingin tahu yang tinggi dan nilai moral yang paling penting adalah nilai religius.

c. Kejujuran

Kejujuran adalah kunci menuju keberhasilan. Melalui kejujuran seseorang dapat memahami diri bahwasanya apa yang dikatakan atau diperbuat tidak mengandung unsur kecurangan seperti jujur dalam berfikir, bersikap, dan bertindak di lingkungan sekolah. Berbagai macam kasus ketidakjujuran yang sering terjadi misalnya saja banyaknya peserta didik yang masih menyontek pada saat ulangan maupun ujian, hal ini mereka lakukan karena malas atau enggan untuk belajar. Banyak juga diantara mereka yang membolos dari sekolah, dari rumah berpamitan pada orang tua untuk ke sekolah ternyata mereka tidak sampai ke sekolah ada yang berkeliaran di tempat umum, hingga waktu pulang sekolah. Dari kasus tersebut, masih perlu adanya pengkajian lebih dalam penyebab peserta didik tidak jujur dalam ujian sekolah, apakah soal yang terlalu sulit atau memang faktor dari mereka. Oleh karena itu, sekolah jangan terlalu memberikan beban soal ujian yang mempersulit saat mengerjakannya.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan bentuk dari rasa sadar seseorang terhadap apa yang sudah dikatakan atau diperbuat

sebelumnya baik disengaja maupun tidak disengaja. Jadi tanggung jawab adalah sebuah kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan. Rasa tanggung jawab perlu ditanamkan sejak dini kepada peserta didik, minimal mereka memiliki kemauan untuk belajar. Dengan adanya kewajiban belajar, maka secara tidak langsung mereka harus bertanggungjawab atas hasil yang akan diperoleh nantinya. Oleh karena itu, sekolah perlu meningkatkan kesadaran kepada peserta didik untuk selalu bertanggung jawab, minimal bertanggung jawab terhadap diri sendiri melalui penyuluhan, keteladanan baik guru maupun pimpinan di sekolah.

C. Manfaat Pendidikan Bagi Manusia

Pendidikan diartikan sebagai proses belajar seseorang untuk mendapatkan pengetahuan. Proses belajar ini tidak hanya bisa didapatkan di sekolah atau lembaga pendidikan lainnya. Karena pendidikan yang pertama kali didapatkan seseorang berasal dari rumah dan keluarganya. Pendidikan merupakan hal yang penting bagi seseorang. Kebanyakan orang pasti setuju bahwa pendidikan adalah salah satu komponen penting dalam hidup. Karena dengan pendidikan, seseorang berpeluang untuk memperbaiki diri. Seseorang bisa saja kehilangan banyak kesempatan penting jika mereka mengabaikan pentingnya pendidikan.

Manfaat pendidikan tidak hanya sebatas mendapat ilmu. Bagi individu, pendidikan dapat bermanfaat untuk

meningkatkan kualitas dan kesejahteraan seseorang, seperti pengembangan keterampilan, peluang kerja, hingga peningkatan karir. Selain itu, pendidikan juga bisa memberikan manfaat dalam lingkup sosial. Karena bisa jadi seseorang membuka lapangan kerja, atau membantu seseorang dengan ilmu atau kesejahteraan yang dimiliki (Kurniawan, 2020). Berikut beberapa manfaat pendidikan bagi individu maupun lingkungan sosial.

a. Mengurangi kemiskinan

Manfaat pendidikan yang pertama adalah untuk mengurangi angka kemiskinan. Banyak anak yang hidup dalam kemiskinan dan tidak memiliki akses ke pendidikan dasar. Inilah mengapa kurangnya pendidikan dianggap sebagai penyebab utama kemiskinan.

b. Penghasilan lebih tinggi

Manfaat pendidikan yang kedua yaitu penghasilan yang didapat bisa lebih tinggi. Salah satu manfaat pendidikan adalah kemungkinan mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi. Orang yang berpendidikan lebih berpeluang mendapatkan pekerjaan dengan gaji lebih tinggi.

c. Menawarkan kesetaraan

Manfaat pendidikan yang ketiga yaitu dapat mendukung kesetaraan setiap orang. Pendidikan adalah salah satu penyeimbang terbesar. Untuk memastikan bahwa ada kesempatan yang sama bagi setiap orang tanpa memandang

ras, jenis kelamin atau kelas sosial, diperlukan akses yang sama ke pendidikan.

d. Manfaat kesehatan

Manfaat pendidikan yang keempat yaitu dapat meningkatkan kesehatan. Anak-anak dari ibu yang berpendidikan memiliki peluang lebih tinggi untuk menjalani hidup yang lebih sehat. Misalnya, mereka bisa mendapatkan vaksin yang lengkap dan pertumbuhan mereka cenderung lebih baik karena asupan gizi yang lengkap.

e. Pertumbuhan ekonomi

Manfaat pendidikan yang kelima yaitu dapat membantu pertumbuhan ekonomi. Negara dengan angka melek huruf yang tinggi, memiliki warga dengan pendapatan per kapita yang tinggi.

f. Mengurangi tindak kejahatan

Manfaat pendidikan dapat membentuk rasa benar dan salah dalam diri seseorang, dan biasanya menanamkan rasa seseorang kepada masyarakat. Orang yang hidup dalam kemiskinan termasuk yang paling rentan. Karena kurangnya kesempatan yang mereka dapatkan, mereka terkadang beralih ke kegiatan yang ilegal. Karena pendidikan meningkatkan peluang, pendidikan juga membantu orang menghindari aktivitas berbahaya ini.

g. Manfaat lingkungan

Manfaat pendidikan juga berpengaruh pada lingkungan. Perubahan iklim dan peningkatan angka bencana

alam dapat menyebabkan sebanyak 122 juta orang jatuh miskin. Industri hijau akan bergantung pada tenaga kerja yang sangat terampil dan terdidik, dan pendidikan dapat membuat petani lebih memiliki pengetahuan tentang keberlanjutan dalam bidang pertanian. Selain itu, kemampuan membaca dan menulis memungkinkan seseorang menjadi lebih sadar akan masalah lingkungan.

h. Mengurangi kekerasan berbasis gender

Kekerasan berbasis gender berdampak negatif pada hak anak perempuan atas pendidikan. Rasa takut akan kekerasan fisik menghalangi banyak perempuan untuk pergi ke sekolah. Namun, manfaat pendidikan juga dapat memengaruhi pola pikir seseorang secara positif, sehingga mencegah kekerasan.

i. Mengurangi pernikahan anak

Pernikahan anak merupakan perhatian besar di banyak negara berkembang. Manfaat pendidikan dapat mengurangi praktik berbahaya ini, karena setiap tahun pendidikan menengah dapat mengurangi kemungkinan terjadinya pernikahan bagi seorang anak sebesar lima persen.

Manfaat pendidikan lainnya yaitu untuk meningkatkan dan memberikan informasi serta pemahaman akan seluruh ilmu pengetahuan yang ada pada setiap orang. Terlebih lagi zaman selalu berubah. Itu tandanya generasi muda mau tidak mau harus terus belajar dan mendapatkan pendidikan yang baik. Jangan sampai generasi muda menjadi

ketinggalan zaman karena mengabaikan pendidikan. Selain itu, tentu akan sangat membanggakan jika negara kita memiliki generasi muda yang cerdas. Hal itu bisa terjadi melalui pendidikan. Tak hanya cerdas dari sisi akademik, pendidikan pun dapat membuat generasi muda mempunyai nilai moral serta integritas yang tinggi. Bila hal itu terjadi, tidak mengherankan jika negara ini dapat menjadi negara yang besar dan hebat.

D. Memahami Dunia Pendidikan

Berbicara tentang pendidikan berarti berbicara arah dan mau dibawa kemana masa depan generasi bangsa ini. Berbagai tantangan dalam dunia pendidikan saat ini masih perlu dikaji lebih mendalam khususnya sekolah-sekolah yang setiap hari tanpa ada rasa lelah berusaha memberikan hal terbaiknya ketika mengajar di kelas. Seperti yang diungkapkan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) bahwa terdapat delapan tantangan pendidikan di Indonesia tersebut terdiri dari:

1. Akses pendidikan
2. Karakter
3. Perkembangan teknologi
4. Perubahan demografi
5. Indeks literasi di bidang pengetahuan
6. Kebudayaan yang masih rendah

7. Kemampuan integrasi internet dan informasi yang masih rendah, dan
8. Jumlah Pengangguran yang masih Besar.

Dalam bukunya Yusuf (2018) berjudul “Pengantar Ilmu Pendidikan” dijelaskan bahwa yang terjadi dalam dunia pendidikan di era global adalah terjadinya ketidakutuhan muatan pendidikan, atau pendidikan yang berjalan secara pincang. Para pelaku pendidikan hanya mengejar sisi materialismenya. Akibatnya kemajuan-kemajuan yang diperoleh dalam pendidikan hanya berimbas kepada aspek-aspek yang bersifat materialisme pula. Lahirlah perdaban modern yang menghasilkan manusia-manusia materialis, terampil di dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, menguasai teknologi informasi dan dunia usaha, tetapi kering dari nilai-nilai spiritual yang menjadi misi utama pendidikan. Begitu banyak orang pintar secara intelektual, tetapi tidak memiliki kecerdasan secara emosional dan spiritual. Pendidikan yang pincang seperti inilah yang melahirkan para koruptor.

Secara umum pendidikan adalah proses untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan serta membentuk sikap yang dilakukan oleh pendidik kepada peserta didik. Hal ini dapat dilakukan melalui pengajaran, pelatihan, berkreasi dan berinovasi. Adanya pendidikan juga dapat meningkatkan kecerdasan, akhlak mulia, serta kepribadian yang bermanfaat baik itu untuk diri sendiri maupun masyarakat umum. Salah

satu tujuan pokok dari pendidikan adalah mengembangkan potensi dan mencerdaskan individu dengan lebih baik. Dengan tujuan ini, diharapkan mereka yang memiliki pendidikan dengan baik dapat memiliki kreativitas, pengetahuan, kepribadian, mandiri dan menjadi pribadi yang lebih bertanggung jawab.

Tujuan pendidikan menurut UU No. 2 Tahun 1985 adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia yang seutuhnya, yaitu bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, memiliki pengetahuan, sehat jasmani dan rohani, memiliki budi pekerti luhur, mandiri, kepribadian yang mantap, dan bertanggung jawab terhadap bangsa. Menurut UU No. 20 Tahun 2003 pasal 3 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Sesuai dengan MPRS No. 2 Tahun 1960, tujuan pendidikan adalah untuk membentuk manusia yang memiliki jiwa Pancasila sejati berdasarkan ketentuan-ketentuan yang dikehendaki oleh pembukaan UUD 1945 dan isi UUD 1945.

Sedangkan tujuan pendidikan menurut UNESCO yaitu dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan.

Berangkat dari pemikiran itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun masa depan, yakni: (1) *learning to Know*, (2) *learning to do* (3) *learning to be*, dan (4) *learning to live together*. Dimana keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan IQ, EQ dan SQ.

Jelas sudah mengapa pendidikan itu harus dibangun dengan baik yaitu mulai dari pendidikan keluarga, sekolah dan lingkungan sekitar. Hal tersebut dikarenakan pendidikan adalah investasi terbaik bagi generasi muda. Dengan pendidikan yang baik mereka generasi muda juga dapat memberikan kontribusi lebih untuk bangsa dan negara. Namun, tidak hanya untuk generasi muda pendidikan juga penting untuk semua generasi. Karena itu pendidikan adalah pondasi terbaik yang harus dimiliki semua orang.

E. Rangkuman

Menurut hemat penulis, pendidikan merupakan usaha manusia untuk menumbuhkembangkan potensi yang dimiliki sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam kehidupan masyarakat. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai dan norma-norma tersebut serta mewariskan kepada generasi berikutnya untuk dikembangkan dalam hidup dan kehidupan yang terjadi dalam suatu proses pendidikan sebagai usaha manusia untuk melestarikan hidupnya.

Pendidikan adalah proses perubahan, dimana nilai-nilai yang terkandung dalam proses belajar harus diaplikasikan secara maksimal oleh tenaga pendidik. Adapun nilai-nilai tersebut yaitu nilai kemanusiaan, nilai moral, kejujuran dan tanggung jawab.

Dalam menghadapi era yang serba cepat akan teknologi, pendidikan harus terus berkembang karena tanpa pendidikan seseorang buta akan informasi dan teknologi. Adapun terdapat delapan tantangan pendidikan di Indonesia saat ini terdiri dari: Akses pendidikan, Karakter, Perkembangan teknologi, Perubahan demografi, Indeks literasi di bidang pengetahuan, Kebudayaan yang masih rendah, Kemampuan integrasi internet dan informasi yang masih rendah, dan, Jumlah Pengangguran yang masih Besar.

BAB II

KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN

A. Arti Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Kata kepuasan adalah terjemahan dari kata *satisfaction* yang diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan seseorang kepada orang lain. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan Tjiptono dan Diana (2019) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan. Jadi, kepuasan adalah sikap pelanggan yang ditujukan kepada penyedia produk atau jasa setelah melihat kinerja dengan memberikan penilaian terhadap mutu produk atau jasa tersebut.

Definisi lain oleh Zeithalm, Mary dan Dwayne (2013) yaitu: *“Satisfaction is the customer’s fulfillment responses. It is judgement that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”*. Kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepuasan menunjukkan penilaian dari pelanggan terhadap produk, fitur produk atau layanan itu sendiri yang memberikan tingkat pemenuhan terkait situasi yang menyenangkan. Dengan kata lain, tugas penyedia jasa harus memantau kepuasan konsumen dan sejauh mana harapan mereka terpenuhi.

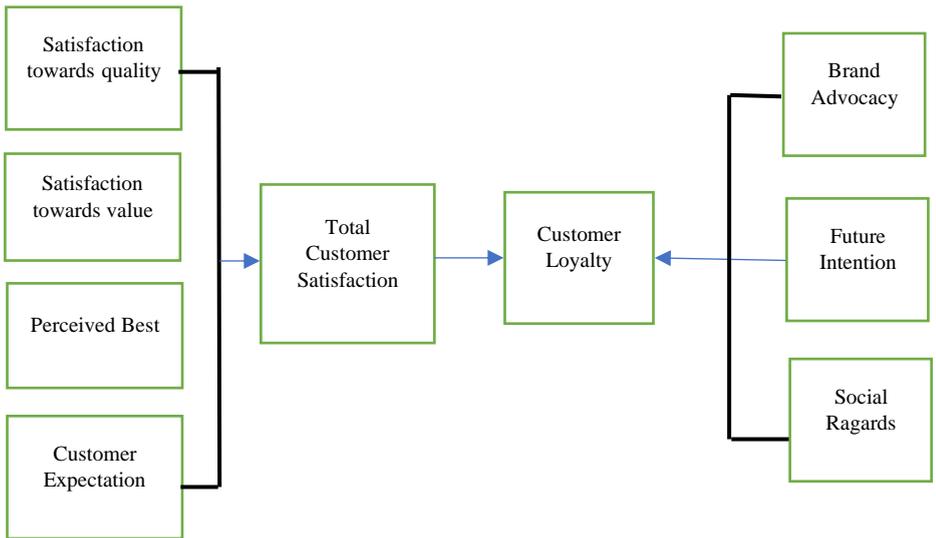
Dalam kajian kepuasan pelanggan terdapat tiga komponen utama yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- b. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya, dan
- c. Respon terjadi pada waktu tertentu setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman.

Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga aspek dasar yaitu respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu. Respon pelanggan adalah bagian dari emosional atau kognitif akibat mutu jasa yang diberikan. Selanjutnya respon akan menentukan fokus yang merupakan harapan pelanggan. Pada waktu tertentu

pelanggan mencurahkan isi hati terhadap mutu jasa berdasarkan pengalaman yang diperoleh.

Pada model ICSI (*Indonesian Customer Satisfaction Index*) digambarkan bahwa parameter untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat digunakan empat macam yakni kepuasan terhadap kualitas produk atau jasa (*satisfaction towards quality*), kepuasan terhadap harga dibandingkan secara relatif terhadap kualitas yang ditawarkan (*satisfaction towards value*), persepsi bahwa secara keseluruhan merek yang digunakan adalah yang terbaik dibandingkan merek-merek lain (*perceived best*), dan ekspektasi konsumen terhadap kemampuan merek untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) di masa datang. Model ICSI dapat dilihat berikut ini:



Gambar 2. Model ICSI (*Indonesian Customer Satisfaction Index*)

Kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi secara langsung oleh sejumlah faktor, yakni ekspektasi, diskonfirmasi subyektif, *perceived performance* dan sikap pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja (produk total) sebuah organisasi. Kepuasan dinilai berdasarkan kinerja pada faktor-faktor yang dipersepsikan penting oleh pelanggan. Sedangkan tujuan yang melandasi pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. Mengidentifikasi tuntutan atau kebutuhan pelanggan (*Importance Ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
- c. Mengidentifikasi PFT (*Priorities for Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan.
- d. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Menurut Khuluqo dkk (2020) untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal yaitu pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan keempat, memahami siklus pengukuran dan

umpan balik dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dengan pengalaman yang menyenangkan adalah kunci penting bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Kepuasan pelanggan pendidikan menjadi konsep penting pemasaran jasa yang berkontribusi pada aspek lain seperti: reputasi sekolah, berkurangnya elastisitas harga dan yang paling penting adalah indikator profit masa depan. Kepuasan pelanggan pendidikan menjadi dasar dalam menciptakan loyalitas. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kinerja, interaksi pegawai, reliabilitas, daya tahan, ketepatan waktu, kenyamanan dan estetika. Kemudian beberapa formulasi dalam membangun citra sehingga memuaskan pelanggan diantaranya penampilan, pelayanan, persuasi, dan pemuasan.

Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang ditunjukkan oleh pelanggan kepada organisasi karena kebutuhan dan harapannya terpenuhi dan sesuai kenyataan. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepuasan seperti, 1) kualitas produk meliputi kualitas kinerja, mutu terjamin dan kemudahan, 2) kualitas pelayanan meliputi keandalan, kecepatan respon, jaminan, empati dan wujud, dan 3) harapan pelanggan meliputi janji pelayanan, kebutuhan, kinerja, keunggulan jasa dan kualitas layanan yang diterima.

B. Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan

Terdapat tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia jasa, ekspektasi menyangkut kapabilitas kinerja masa depan pemasok jasa, dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan. Tjiptono dan Chandra (2016) yang mengutip dari Strauss dan Neuhaus membagi tipe kepuasan sebagai berikut:

- a. *Demanding Customer Satisfaction*. Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif terutama optimism dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif di masa lalu, pelanggan dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan.
- b. *Stable Customer Satisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang *demanding*. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama.
- c. *Resigned Customer Satisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk

berharap lebih. Perilaku pelanggan tipe ini cenderung pasif.

- d. *Stable Customer Dissatisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negative dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak bakal terpenuhi di masa datang.
- e. *Demanding Customer Dissatisfaction*. Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku *demanding*. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Hal ini menyiratkan bahwa mereka akan aktif dalam menuntut perbaikan. Pada saat bersamaan, mereka juga merasa tidak perlu tetap loyal pada penyedia jasa.

Pelanggan pendidikan adalah setiap orang dan pihak orang tua, murid, atau semua orang yang berada di lingkungan sekolah, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan jasa. Pada dasarnya ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan Eksternal dan pelanggan Internal.

1. Pelanggan Eksternal.

Pelanggan eksternal adalah orang diluar industri yang menerima suatu jasa dari suatu lembaga. Pelanggan eksternal setiap industri jelas adalah masyarakat umum yang menerima produk industri tersebut. Beberapa hal yang diperlukan pelanggan eksternal adalah kesesuaian dengan kebutuhan

akan produk harga yang kompetitif, kualitas dan realibilitas, serta pelayanan yang tepat waktu.

2. Pelanggan Internal.

Pelanggan internal adalah orang yang melakukan proses selanjutnya dari suatu pekerjaan. Pelanggan internal merupakan seluruh karyawan dari suatu industri yang diperlukan pelanggan internal adalah kerja kelompok dan kerjasama, truktur dan sistem yang efisien, serta pekerjaan yang berkualitas.

Teori The Expectancy Diconfirmation menjelaskan bahwa kepuasan konsumen bisa terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan saat membeli produk/jasa. Ada 3 jenis indikator kepuasan konsumen menurut teori ini yaitu:

1. *Positive Disconfirmation* yang terjadi jika produk/jasa memberikan fungsi yang lebih bagus dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Akibatnya konsumen bisa merasa puas.
2. *Simple Confirmation* yang terjadi jika sebuah produk/jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan oleh konsumen. Akibatnya konsumen memiliki perasaan yang netral, tidak kecewa ataupun puas.
3. *Negative Disconfirmation* yang terjadi jika sebuah produk/jasa ternyata tidak berfungsi seperti yang diharapkan konsumen. Akibatnya konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas.

Teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut. Fungsi produk antara lain:

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif *positive disconfirmation*. Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana *simple confirmation*. Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.
- c. Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif *negatif disconfirmation*. Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

C. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Setiap lembaga pendidikan tentu ingin memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya khususnya orang tua dan peserta didik. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka loyalitas pelanggan pun tercipta.

1. Mutu produk

Hal terpenting yang wajib diperhatikan setiap lembaga pendidikan khususnya untuk menciptakan kepuasan orang tua dan peserta didik adalah mutu pendidikan seperti fasilitas, budaya sekolah, dan kualitas pendidik. Untuk itu, pastikan sekolah selalu memberikan layanan dan kinerja yang berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk mempromosikan kepada lingkungan sekitarnya. Pengaruh mutu produk ini juga bisa menjadi salah satu strategi sekolah terbaik.

2. Kualitas pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga bisa datang dari kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini sangat penting terutama bagi bergerak di bidang jasa.

Pasalnya, persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, pastikan sekolah selalu memberikan kualitas layanan terbaik.

3. Penetapan harga

Sebelum mengambil keputusan, pelanggan tentu akan melakukan perbandingan harga dengan sekolah lain artinya, harga juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jika memungkinkan, berikan harga yang relatif terjangkau, dengan kualitas yang baik sehingga pelanggan tidak merasa dikecewakan.

4. Pengalaman belanja yang menyenangkan

Customer experience atau pengalaman pelanggan juga berpengaruh terhadap kepuasan. Pengalaman ini berbanding lurus dengan kemudahan selama proses, misalnya administrasi dan sebagainya. Artinya, proses tersebut yang mudah, cepat, dan fleksibel sangat diminati oleh pelanggan. Fasilitas bebas biaya tambahan pun mampu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Pengalaman orang lain

Pengalaman orang lain akan mempengaruhi minat dan persepsi pelanggan. Faktor inilah yang nantinya akan menentukan pengalaman orang tua dan peserta didik dapatkan. Hal ini dikarenakan pelanggan akan langsung membandingkan testimoni orang lain dengan pengalaman yang didapatkan sendiri. Apabila ia juga menerima

pengalaman baik sama seperti orang lain, maka ia juga akan merasa puas dan selalu merekomendasikan sekolah tersebut di antara pesaing-pesaing lainnya.

Keberhasilan suatu jasa atau layanan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan itu tergantung pada pelanggannya, hal ini dapat diartikan sekolah sebagai lembaga pendidikan berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam suatu lembaga pendidikan, hal ini dikarenakan lembaga pendidikan tidak dapat berdiri tanpa adanya pelanggan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan yaitu faktor layanan sarana dan prasarana, faktor layanan pengelolaan, faktor layanan pada aspek pembelajaran, faktor layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi sekolah, dan faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan dilihat dari perspektif dan harapan konsumen. Faktor tersebut diantaranya:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan konsumen akan tinggi demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun perusahaan pesaing.

3. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh konsumen itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi konsumen, terutama pada jasa yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi konsumen. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan tidak membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi konsumen, akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen tentang produk.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi performa dari lembaga. pelanggan yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang telah digunakan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Pelanggan pendidikan yang tidak puas mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke sekolah lain atau mereka berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut. Apabila lembaga menaikkan harapan pelanggan terlalu tinggi, pelanggan mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Lembaga menetapkan harapan pelanggan terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon peserta didik.



D. Prinsip dalam Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya

pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut.

Ada lima prinsip utama yang harus dijalankan agar customer menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

1. Memahami *customer*. Customer adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami customer merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila Anda berhasil memahami kebutuhannya – maka langkah selanjutnya akan terasa mudah dan membuat Anda senang.
2. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan Anda. Customer yang sudah datang ke perusahaan Anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan Anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas semua produk/ layanan yang perusahaan Anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
3. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak customer Anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau

mendengarkan dan membantu mereka dengan tulus serta cepat tanggap. Percayalah! Mereka akan menceritakan 'kebaikan' perusahaan Anda kepada orang-orang terdekatnya sehingga akan menciptakan WOM (Word of Mouth) yang baik. Sebaliknya jika mereka mendapat kesan yang negatif – jangan pernah berharap mereka untuk kembali dan bersiap-siaplah untuk mendengar berita yang negatif. Untuk itu ciptakan kesan positif di semua titik pelayanan customer.

4. Senantiasa menggunakan kata-kata positif Kata-kata yang positif akan ditangkap oleh customer sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan Anda. Jangan pernah menyalahkan mereka, apalagi membuatnya marah. Hormati mereka sebagai pelanggan Anda sehingga merasa aman dan diperhatikan.
5. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan Apabila selama ini customer Anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan Anda wajib mempertahankannya. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar menjadi semakin baik.

Kelima prinsip di atas akan sangat membantu perusahaan Anda untuk memberikan layanan prima kepada

customer yang akhirnya akan tercipta kepuasan customer dan terbentuklah kelompok loyal customer yang akan membantu proses komunikasi perusahaan atau organisasi jasa dan layanan publik pada masyarakat luas.

Mengingat begitu pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan, maka perlu kiranya mendidik dan melatih para karyawan, oleh karena itu, kesalahan sekecil apapun yang mengakibatkan larinya pelanggan perusahaan pesaing merupakan kesalahan besar yang tidak dapat ditoleransi. Ada beberapa prinsip atau pedoman untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya, memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang penting, memahami harapan pelanggan, memberi jaminan, mendengarkan keluhan pelanggan, memahami arti penting karyawan dalam memuaskan pelanggan, dan kepemimpinan yang teladan.

E. Mengukur Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi segenap *stakeholder* (pemangku kepentingan), institusi pendidikan (perguruan tinggi, sekolah, madrasah) perlu untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa/ siswa/orang tua) secara berkesinambungan. Hasil pengukuran diharapkan dapat menjadi salah satu acuan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan/ pengembangan kualitas pada institusi pendidikan di masa yang akan datang.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang lumayan kompleks. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bisa berasal dari kualitas produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh lembaga.

1. Survey Kepuasan Konsumen

Hal yang paling sering dan jamak dilakukan oleh produsen ataupun penyedia jasa untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah melalui survey. Apalagi pada era digital ini, platform digital bisa digunakan untuk melakukan survey online oleh para konsumen. Ada beberapa hal yang harus dilakukan selama melakukan survey seperti memberikan pertanyaan yang padat, jelas, dan tidak terlalu banyak. Pertanyaan harus disusun agar konsumen mudah mengerti. Agar banyak feedback yang masuk, maka perusahaan bisa memberikan reward bagi konsumen yang mau mengisi survey. Tentukan media yang paling efektif untuk survey. Media sebisa mungkin simpel, mudah diakses, dan tidak membutuhkan biaya dari sisi konsumen.

2. Kotak Kritik dan Saran

Perusahaan yang baik selalu menyediakan tempat bagi konsumennya untuk menuangkan kritik dan saran. Melalui masukan kritik serta saran ini, perusahaan bisa mengukur sejauh mana kualitas produk/jasa yang telah mereka berikan. Keuntungan lain perusahaan bisa mengetahui isi hati konsumennya berkat adanya saran dari mereka. Kini kritik dan saran bisa dengan mudah disampaikan oleh konsumen.

Biasanya kritik serta saran saat ini bisa langsung dikirimkan melalui email resmi perusahaan. Ada juga perusahaan yang khusus membuat media sosial untuk menampung kritik serta saran dari para konsumennya.

3. Jasa Ghost Shopping

Seringkali sebuah perusahaan menyewa pihak eksternal untuk berpura-pura sebagai pembeli produk mereka. Pihak eksternal inilah yang dikenal dengan sebutan ghost shopping. Setelah mereka membeli barang, kemudian mereka bertugas untuk mereview apa saja kelebihan dan kekurangan produk tersebut. Selain masalah produk, ghost shopping juga bertugas untuk mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan pada ujung tombak penjualan produk tersebut. Misalnya pelayanan yang diberikan oleh distributor, agen penjualan, hingga toko/swalayan. Karena kadang kala konsumen merasa tidak puas bukan dari sisi kualitas produknya, tapi dari sisi kualitas pelayanannya. Dari jasa *ghost shopping* inilah kemudian perusahaan bisa mendapatkan data kualitas produk dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan kemudian bisa menyusun strategi penjualan baru yang lebih bisa diterima oleh konsumen.

4. Analisis Pelanggan

Perusahaan yang ingin mengetahui masalah pada produknya bisa menghubungi pelanggan lama. Kondisi ini bisa diterapkan jika perusahaan tiba-tiba mendapati pelanggan tetap yang kemudian beralih ke jasa lain. Tanyakan

mengapa mereka beralih produk/jasa. Apa yang dianggap mereka kurang dari produk dan pelayanan dari perusahaan. Feedback ini sangat berharga bagi perusahaan.

Cara mengukur kepuasan pelanggan khususnya di pendidikan yaitu langsung menanyakan kepada orang tua seberapa puas mereka dengan layanan pendidikan di sekolah. Penilaiannya meliputi mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan di ukur dengan empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan jasa pendidikan. Ketiga, meminta pelanggan menilai layanan pendidikan dengan sekolah lain pesaing berdasarkan item yang sama. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan. Karena biasanya ketidakpuasan pelanggan pendidikan meliputi complaint, biaya, kualitas layanan, serta sarana dan prasarana. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan memberikan dampak positif bagi sekolah.

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan yaitu dengan metode survei. Jenis metode survei kepuasan pelanggan bisa memakai pengukuran sebagai berikut:

- *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran kepuasan pelanggan secara langsung dengan menanyakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk/jasa perusahaan.

- *Derives dissatisfaction* yaitu dengan menanyakan langsung kepada responden antara harapan dengan kenyataan terhadap produk/jasa perusahaan.
- *Problem analysis* yaitu dengan meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi dan menulis saran untuk perbaikanperbaikan.
- *Importance / performance analysis / performance ratings* adalah dengan cara meminta responden untuk merangking elemen atas dasar derajat pentingnya setiap elemen dan juga tingkatan kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Menurut Nasution (2010) lembaga pendidikan yang berorientasi kepada pelanggan umumnya memiliki ciri ataupun indikator sebagai berikut:

1. Memiliki program yang bertujuan untuk mengidentifikasi harapan pelanggan
2. Konsisten mengukur kepuasan pelanggan
3. Mendesain pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan
4. Berkomunikasi secara efektif
5. Memiliki profil personal yang proaktif
6. Ramah, melayani, antusias, dan amanah
7. Memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi pelayanan pelanggan (customer service)
8. Mengembangkan manajemen partisipatif.

Indikator lembaga pendidikan yang berorientasi kepada pelanggan, sejatinya hal tersebut dapat dijadikan sebagai panduan bagi para praktisi humas dalam menyusun dan mengembangkan visidanmisikehumasan. Visi misi humas yang sekedar memperkenalkan diri lembaga pendidikan itu sendiri dengan tanpa memperhatikan harapan dan kebutuhan pelanggan jasa pendidikan tentunya akan berbeda hasilnya ketika perumusan dan pengembangan visi misi humas dilandaskan pada kebutuhan dan harapan pasar/pelanggan.

Selain itu, Menurut Hidayat dan Machali (2012) jika terjadi ketidak-puasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di suatu lembaga pendidikan, hal tersebut secara umum dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami, ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa, perilaku personal yang kurang memuaskan, suasana dan kondisi lingkungan yang tidak menunjang, biaya/ ongkos terlalu tinggi, baik karena jarak, waktu maupun harga/ biaya pendidikan yang terlalu tinggi.

Membangun kepuasan konsumen melalui penciptaan kualitas pelayanan yang baik adalah strategi yang dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan, karena setiap konsumen yang puas adalah tujuan organisasi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi maka diharapkan semakin puas juga konsumennya. Terciptanya

kepuasan konsumen ini menjadi target dari setiap organisasi termasuk yang bergerak dalam bidang pendidikan. Dengan terciptanya kepuasan, maka organisasi akan mendapatkan keuntungan yang besar. Selain mempertahankan konsumen yang telah dimiliki saat ini, dapat juga mendapatkan konsumen baru. Sekolah maupun perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang menjalankan salah satu usaha jasa di bidang pendidikan harus memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Administrasi yang tepat waktu, akurat dan relevan, merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan aktifitas suatu institusi pendidikan khususnya membangun kepuasan masyarakat.

F. Cara Efektif Membuat Pelanggan Pendidikan Merasa Puas

Orang tua dan siswa adalah pelanggan yang di prioritaskan di sekolah. Guru, pimpinan, dan staf lain juga termasuk pelanggan sekolah. Ketika orang tua marah atau tidak puas karena merasa administrasi sekolah yang berbelit-belit dan membuang waktu tentu hal itu tak lepas dari kesalahan sekolah.

Kenyataan yang terjadi di lapangan adalah ketidakpuasan orang tua dan siswa bisa diakibatkan oleh beberapa hal berikut:

1. Biaya mahal sehingga tidak jarang orang tua memilih sekolah yang jauh lebih murah. Tetapi tidak sedikit juga orang tua yang menyekolahkan anaknya di sekolah yang mahal. Berbagai alasan seperti agar anak memiliki masa depan yang lebih baik, gengsi orang tua, dan kemampuan finansial.
2. Fasilitas sekolah sedikit dan tidak di *update*. Hal ini sudah gak asing lagi khususnya di kota-kota besar. Sekolah dengan fisik bagus semakin bagus, sebaliknya sekolah dengan fisik bangunan jelek akan nampak serba kurang di mata orang.
3. Ketidakadilan sekolah dalam membela ketika anak bermasalah, sehingga orang tua tidak puas. Ini sudah sering terjadi khususnya di sekolah dasar. Anak-anak bermain bersama, kemudian tak berselang lama berantem yang membuat orang tua ikut berantem juga.

Sekolah sebagai tempat menimba ilmu seharusnya lebih memikirkan masa depan anak melalui kepuasan. Sekolah lebih inisiatif dalam melayani orang tua dan siswa, karena mendidik siswa berarti mempengaruhi mereka untuk berpikir ke masa depan. Orang tua ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa di sekolah tentu mereka memiliki harapan akan dilayani dengan baik.

Berbagai cara yang dilakukan sekolah untuk membangun kepuasan kepada orang tua tentu sudah dilakukan mulai dari tindakan yang terkecil sampai paling

besar. Berikut diuraikan caran efektif agar pelanggan khususnya orang tua dan siswa merasa puas terhadap sekolah:

1. Kasih senyuman saat berpapasan. Selain di sekolah, ketika di luar rumah juga hendaknya guru, orang tua, dan siswa harus saling sapa. Jadi orang tua dan siswa berpikir kalau guru di sekolah ramah dan baik. Hal ini tentu akan menjadi bahan omongan di lingkungan dan beranggapan jika di sekolah tersebut semua guru dan staf bersikap sopan dan ramah.
2. Peka terhadap keinginan orang tua dan siswa. Ini mungkin salah satu yang dapat dijadikan senjata guru untuk lebih dekan dengan mereka. Orang tua dan siswa akan merasa sangat diperhatikan meskipun hanya sekedar guru menanyakan kabar, bagaimana si A kalau di rumah, dan berbincang di luar pelajaran.
3. Fokus kepada pelanggan (*customer focus*) saat berbicara atau bimbingan. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan apa yang disampaikan, guru jangan terlalu banyak mengeluarkan pendapat yang mengakaibatkan seolah-olah guru yang paling benar.
4. Melayani dari hati (*service with deep heart*) dengan penuh keikhlasan. Guru akan terlihat sekai tidak ada ketulusan saat melayani orang tua jika menunjukkan muka marah, berbicara dengan nada tinggi dan terburu-buru ingin cepat selesai pergi.

5. Semangat kekeluargaan (*family spirit*) baik di sekolah maupun di luar jam belajar. Sekolah diibaratkan rumah kedua bagi guru, kepala sekolah, orang tua, dan terlebih khusus siswa. Jadi, sekolah harus bisa membuat siswa betah dan merasa tidak ingin pulang. Jika rasa itu ditanamkan dari awal mereka masuk, maka siswa juga pasti menceritakan kepada temannya. Tentunya ini juga berimbas pada nama baik sekolah.

G. Kenapa Kepuasan Itu Penting?

Bekerja dalam bidang apapun pasti berkaitan dengan kepuasan, karena diibaratkan ada penjual maka ada pembeli. Begitupun di sekolah ada istilah *stakeholder* pendidikan. Jika *stakeholder* puas berarti sekolah bagus dalam penjaminan mutu sekolah.

Orang tua merasa senang saat anaknya berpamitan berangkat ke sekolah. Saat mendengar anaknya bolos, maka akan timbul marah dan pasti ada pikiran kalau sekolah tidak bisa membimbing, serta orang tua pasti akan mencari tahu kenapa bisa bolos sekolah. Bisa saja ada faktor seperti guru galak, siswa telat dapat hukuman berdiri di lapangan, disuruh lari mengelilingi sekolah, anaknya dibuli di sekolah dan lainnya. Orang tua juga manusia jadi hal tersebut wajar jika mereka memiliki pemikiran seperti itu.

Yang terpenting saat ini adalah bagaimana menjaga hubungan baik antara sekolah dan orang tua dan siswa saat

ini. Sosialisasi terkait program apapun harus diinformasikan kepada orang tua dan siswa sehingga tidak ada hilangnya komunikasi. Orang tua hanya perlu tahu apa saja kegiatan-kegiatan sekolah. Baik tidaknya itu, biasanya akan dilihat dari hasil anaknya ketika mengikuti kegiatan sekolah.

Jadi catatan penting bagi sekolah dalam menciptakan kepuasan pelanggan seperti:

1. Transparan kepada orang tua terkait program-program sekolah. Sekolah mensosialisasikan baik lewat surat edaran atau pertemuan. Disarankan lewat pertemuan langsung sehingga jelas dan orang tua memiliki kesempatan untuk bertanya.
2. Sekolah sering melakukan pelatihan guru, sehingga mereka memiliki pola pikir yang lebih luas.
3. Sekolah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan *stakeholder* seperti fasilitas, internet, lapangan atau taman bermain, dan lainnya yang bagian dari hak-hak siswa khususnya.
4. Sekolah menerima masukan dan kritik dari *stakeholder*. Jika kritik itu membangun maka perlu dibicarakan antar pimpinan, guru dan staf lain. Jika kritik yang kurang bagus, maka tetap harus dijadikan bahan evaluasi ke depan agar tidak melakukan kesalahan yang sama.

BAB III

KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN

A. Hakikat Kualitas Layanan Pendidikan

Jasa atau layanan di dalam suatu lembaga pendidikan memiliki peranan penting untuk memberikan rasa senang kepada orang tua dan peserta didik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menumbuhkan kepercayaan kepada mereka. Kata jasa memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai dengan pengertian jasa sebagai produk. Jasa dapat dimaknai sebagai kegiatan seseorang yang ditujukan kepada orang lain atau pelanggan. Berbagai definisi mengenai pelayanan dapat dijelaskan di bawah ini:

1. Menurut pendapat Wijaya (2016) bahwa layanan merupakan aktivitas yang dilaksanakan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan. Beliau juga mengatakan bahwa faktor terpenting yang menentukan keberhasilan dan kualitas organisasi adalah kemampuan organisasi memberikan layanan pelanggan

(*customer service*). Apabila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dari kualitas jasa yang diharapkan maka jasa dikatakan berkualitas.

2. Menurut Sumarni (2018) bahwa kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
3. Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2018) jasa atau layanan (*service*) merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak.
4. Menurut Ratminto dan Winarsih (2019) bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.
5. Menurut Hayat (2019) bahwa pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.
6. Menurut Al Jufri dan Suprpto (2014) jasa/pelayanan atau produk tersebut harus menyamahi atau melebihi kebutuhan atau harapan pelanggannya. Dengan demikian mutu adalah jasa/produk yang menyamahi bahkan melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan mendapat kepuasan.

Dalam pelayanan terdapat istilah pelayanan prima (*service excellent*) yang secara harfiah berarti pelayanan sangat baik atau pelayanan terbaik. Kata “prima” menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapatkan lebih dari yang sebelumnya diharapkan. Maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Barata, 2017). Masih dari pendapat Barata yang menjelaskan tentang pola pelayanan prima berdasarkan konsep 3A, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

Pelayanan prima jasa pendidikan berdasarkan konsep sikap meliputi:

- a. melayani pelanggan jasa pendidikan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi;
- b. melayani pelanggan jasa pendidikan dengan berpikiran positif, sehat, dan logis;
- c. melayani pelanggan jasa pendidikan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima jasa pendidikan berdasarkan konsep perhatian meliputi:

- a. mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara sungguh-sungguh;

- b. mengamati dan menghargai perilaku pelanggan jasa pendidikan;
- c. mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan jasa pendidikan.

Pelayanan prima jasa pendidikan berdasarkan konsep tindakan meliputi:

- a. mencatat setiap pesanan dari pelanggan jasa pendidikan;
- b. mencatat kebutuhan pelanggan jasa pendidikan;
- c. menegaskan kembali kebutuhan pelanggan jasa pendidikan;
- d. mewujudkan kebutuhan pelanggan jasa pendidikan;
- e. mengungkapkan terima kasih dengan harapan pelanggan jasa pendidikan mau kembali membeli produk jasa pendidikan.

Ketiga konsep pelayanan di atas memberikan makna bahwa pada saat melayani pelanggan harus melibatkan tiga hal penting yaitu sikap, perhatian, dan tindakan. Sikap yang terkait dengan pelayanan adalah sopan dalam penampilan, santun dalam bertutur kata, dan melayani pelanggan dengan tulus. Perhatian dipusatkan pada mendengarkan, memahami dan memperhatikan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Sedangkan tindakan mengarahkan pada memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas mengandung makna bahwa jasa atau layanan merupakan perilaku seseorang yang tidak

nampak namun secara langsung memberikan manfaat bagi orang lain. Sedangkan pelayanan pendidikan adalah proses atau kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa (sekolah) yang ditujukan kepada pengguna jasa pendidikan untuk menciptakan kenyamanan, kemanfaatan, dan kepuasan bersama.

B. Konsep Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas layanan adalah sesuatu yang menunjukkan nilai kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan dan memiliki standar tertentu. Baik atau buruknya kualitas pelayanan di perguruan tinggi tergantung dari kemampuan perguruan tinggi tersebut dalam memenuhi harapan dan keinginan mahasiswa secara konsisten dan berakhir pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima layanan tersebut. Menurut Sumianti dkk (2020) aspek kualitas layanan adalah salah satu faktor utama yang dijadikan dasar pengukuran kualitas tata kelola suatu lembaga pendidikan. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga langsung dirasakan oleh konsumen. Dengan kata lain, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen.

Dalam melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat, melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilan sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Menurut Hayat (2019) dalam membudayakan pemberian pelayanan yang baik dapat dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:

- a. *Self awarness* berarti kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Anthusiasm* yaitu memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah.
- c. *Reform* merupakan memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan.
- d. *Value* memiliki makna pelayanan harus memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive* berarti pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik.
- f. *Care* yaitu memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation* merupakan pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Oleh

karena itu, sikap atau cara karyawan melayani pelanggan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*). Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Sebagaimana digambarkan pada tabel di bawah mengenai sasaran dan manfaat keunggulan layanan.

Sasaran Keunggulan Layanan	Manfaat Keunggulan		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan citra profesional (<i>corporate image</i>)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Tercipta kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi Meningkatkan laba perusahaan

Sumber: Tjiptono & Chandra, 2016

Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila ada salah satu pilar yang lemah. Untuk mencapai keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan

khusus, diantaranya memahami produk atau jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Kualitas layanan telah dibahas dalam banyak penelitian, dan umumnya didefinisikan sebagai persepsi dan penilaian konsumen tentang kinerja layanan perusahaan. Ada banyak model untuk mengukur kualitas layanan, dan yang paling populer adalah model SERVQUAL yang meliputi: 1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan. Namun,

keterbatasan model SERVQUAL juga telah dibahas dalam banyak penelitian. Carman (1990) berpendapat bahwa SERVQUAL hanya dapat diterapkan di beberapa industri jasa

Pelayanan pendidikan harus seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin dijalankan oleh lembaga pendidikan untuk menggapai tujuan dan kemajuan pendidikan Indonesia khususnya. Pelayanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, hal yang *urgent* untuk dipahami oleh pemimpin pendidikan yaitu bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan saat ini. Berikut ruang lingkup pelayanan pendidikan yang harus diberikan kepada pelanggan yaitu:

1. Pelayanan Pembelajaran
2. Pelayanan Keamanan
3. Pelayanan Kesehatan
4. Pelayanan Bimbingan
5. Pelayanan Personalia
6. Pelayanan Keuangan
7. Pelayanan Kesejahteraan

Pada dasarnya pelayanan menuntut karyawan untuk memberikan kepuasan dan manfaat kepada pelanggan yang dilayani. Dengan kata lain, pelayanan harus diberikan secara maksimal sesuai yang diharapkan oleh pelanggan. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan yang melebihi

harapannya, maka dapat dikatakan bahwa pelanggan tersebut mendapatkan pelayanan prima atau sangat baik. Tingkat pelayanan yang membuat konsumen merasa puas adalah pelayanan yang berpihak kepada konsumen. Jika pelayanan yang diberikan berpihak kepada pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa bahwa kepentingannya diperhatikan.

C. Prinsip – Prinsip Layanan Pendidikan

Dalam ruang lingkup pendidikan kualitas layanan tidak hanya terdiri dari hasil, tetapi juga proses. Bahkan jika hasilnya tidak baik dari segi akademik, jika banyak siswa yang tidak naik kelas, kualitasnya dianggap rendah karena kualitas memenuhi pelanggan harapan dalam karakteristik layanan. Jika cara pendidik mengajar membosankan atau kasar dan jika unit administrasi (misalnya administrasi, akademik siswa, dan kinerja guru) menyediakan layanan yang buruk, orang tua bahkan lulusan dari lembaga tersebut tidak akan. Dalam layanan, fokusnya adalah pada pelanggan eksternal, dan kepuasan pelanggan dengan keduanya hasil dan proses. Selain itu, harapan pelanggan terhadap layanan tertentu juga berubah sehubungan dengan faktor-faktor seperti waktu layanan, koordinasi dengan orang tua, lingkungan yang kompetitif.

Menurut Mizikaci (2006) prinsip dan konsep untuk kualitas layanan di bidang pendidikan adalah cerminan dari

filosofi, nilai dan norma sistem mutu yang diantaranya sebagai berikut:

- a. Penekanan pada layanan yang baik;
- b. Mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan dan harapan siswa;
- c. Mengenali dan meningkatkan proses dan sistem transformasi;
- d. Menerapkan kerja tim dan kolaborasi;
- e. Melembagakan manajemen berdasarkan kepemimpinan, keputusan berbasis pengetahuan, dan keterlibatan;
- f. Memecahkan masalah berdasarkan identifikasi sistematis fakta dan penggunaan sistem umpan balik dan metode atau alat statistik; dan
- g. Menerapkan rasa hormat yang tulus untuk dan pengembangan sumber daya manusia.

Model Kesenjangan yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk terus menjadi standar ukuran untuk menganalisis kualitas layanan yang buruk, untuk menentukan di mana tepatnya titik masalah itu, dan apa perlu dilakukan untuk memperbaikinya. Empat sumber utama layanan masalah kualitas adalah:

1. Kesenjangan harapan. Perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan, dan apa manajer berpikir mereka harapkan. Ini adalah akibat dari kurangnya informasi yang mengalir dari pelanggan melalui penyedia layanan hingga manajemen. Manajer harus menemukan di mana

masalahnya, dan bekerja untuk memperbaikinya agar tetap *up to date* dengan harapan pelanggan saat ini.

2. Kesenjangan standar. Perbedaan antara pemahaman perusahaan tentang harapan pelanggan dan pengembangan layanan yang digerakkan oleh pelanggan standar. Hal ini dapat menyebabkan desain layanan yang tidak tepat, keyakinan bahwa pelanggan harapan yang dilebih-lebihkan, atau kurangnya manajemen proses yang tepat. Manajer harus belajar membuat komitmen yang tepat untuk merancang *servicescapes* yang sesuai dengan harapan pelanggan, atau berisiko kehilangan pelanggan itu segmen ke perusahaan yang melakukannya.
3. Kesenjangan kinerja. Perbedaan antara standar layanan dan layanan yang benar-benar diberikan. Ini mungkin karena kekurangan sementara dari sumber daya, kegagalan untuk mencocokkan penawaran dan permintaan, kurangnya pelatihan, atau motivasi pegawai. Manajemen perlu melakukan segala upaya untuk merekrut dan melatih karyawan yang sesuai, pastikan sumber daya yang sesuai tersedia dan untuk memastikan bahwa pelanggan tahu apa peran mereka dalam layanan ini.
4. Kesenjangan komunikasi. Perbedaan antara janji eksternal yang dibuat untuk pelanggan dan apa yang sebenarnya disampaikan. Hal ini biasanya disebabkan oleh terlalu banyak janji, atau karena kurangnya

komunikasi. Manajemen perlu mengintegrasikan pemasaran mereka komunikasi dan untuk menghindari janji yang berlebihan.

Dalam tren ini, konsep kualitas telah dijelaskan oleh Campell dan Rozsnayi (2002) yaitu:

1. Kualitas sebagai keunggulan. Definisi ini dianggap akademis tradisional pandangan yang memegang sebagai tujuannya untuk menjadi yang terbaik.
2. Kualitas sebagai nol kesalahan. Ini didefinisikan paling mudah dalam industri massal di mana: spesifikasi layanan dapat ditetapkan secara rinci, dan distandarisasi pengukuran layanan yang seragam dapat menunjukkan kesesuaiannya. Sebagai produk perguruan tinggi, lulusannya, tidak diharapkan identik, ini pandangan ini tidak selalu dianggap dapat diterapkan pada pendidikan.
3. Kualitas sebagai kesesuaian untuk tujuan. Pendekatan ini mengharuskan layanan memiliki kesesuaian dengan kebutuhan, persyaratan, atau keinginan pelanggan.
4. Kualitas sebagai transformasi. Konsep ini berfokus kuat pada peserta didik: semakin baik sekolah semakin mencapai tujuan pemberdayaan siswa dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap khusus yang memungkinkan mereka untuk hidup dan bekerja dalam masyarakat pengetahuan.
5. Kualitas sebagai ambang batas. Mendefinisikan ambang batas untuk kualitas berarti menetapkan tertentu norma

dan kriteria. Setiap lembaga pendidikan yang mencapai norma dan kriteria ini adalah dianggap berkualitas.

6. Kualitas sebagai nilai untuk uang. Gagasan akuntabilitas sangat penting untuk ini definisi kualitas dengan akuntabilitas yang didasarkan pada kebutuhan untuk menahan diri dalam pengeluaran publik.
7. Kualitas sebagai peningkatan atau perbaikan. Konsep ini menekankan pengejaran perbaikan terus-menerus dan didasarkan pada gagasan bahwa mencapai kualitas adalah inti dari etos akademik dan bahwa akademisi itu sendirilah yang paling tahu kualitas apa yang ada di setiap titik waktu.

Cerminan kualitas konsep di dalam pendidikan telah lama menjadi perdebatan dalam konteks akademik. Istilah kualitas, seperti yang digunakan dalam industri dan bisnis, perlu didefinisikan ulang secara relevan dengan konteks pendidikan. Salah satu cara untuk memenuhi ini adalah dengan pendekatan melalui metode ilmiah. Adapun kriteria dalam kualitas layanan pendidikan meliputi:

- a. Sumber daya yang memadai
- b. Memiliki maksud dan tujuan program pendidikan dengan jelas
- c. Adanya relevansi mata pelajaran dengan tujuan program pendidikan
- d. Adanya partisipasi siswa aktif

- e. Adanya relevansi program pendidikan dengan penghargaan yang diberikan
- f. Konsistensi antara penilaian dan tujuan program pendidikan
- g. Adanya umpan balik yang bermanfaat dari evaluasi program pendidikan
- h. Membekali siswa dengan ilmu, pengetahuan, dan wawasan yang luas

Model yang banyak digunakan dalam pengaturan pendidikan adalah *Baldrige Award* (penghargaan), yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas. Tujuan utama dari penghargaan adalah kepuasan pelanggan. Kriteria penghargaan mencerminkan kategori berikut: kepemimpinan, sumber daya manusia (pendidik dan non pendidik), pengembangan dan manajemen, manajemen kualitas proses, hasil, dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan pendidikant, setiap sekolah harus memiliki prinsip dan konsep yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi.

D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Aspek kualitas layanan adalah salah satu faktor utama yang dijadikan dasar pengukuran kualitas tata kelola suatu lembaga pendidikan. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga langsung dirasakan oleh konsumen, dalam hal

ini mahasiswa selaku konsumen utama perguruan tinggi. Oleh karena itu, selaku penyedia jasa layanan pendidikan berorientasi pada usaha peningkatan kepuasan pelanggan pendidikan.

Pelayanan atau jasa di dalam suatu organisasi atau lembaga memiliki peranan penting untuk memberikan rasa senang kepada pelanggan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan. Menurut Sumarni (2018) dalam melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat, melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilan sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya. Semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Maka dapat dikatakan keberhasilan pengelolaan sekolah sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, dimana pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan.

Hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Uluputty dan Junaidin (2019), Khalil et al (2018), Lee (2020), Cahyono et al (2020), dan Pramulaso (2020) membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan tindakan seorang karyawan atau pegawai yang secara langsung memberikan manfaat dan rasa puas bagi pelanggan.

Pelayanan pendidikan yaitu bagaimana staf memberikan layanan yang baik kepada pelanggan dengan berlandaskan pada lima determinan kualitas pelayanan yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud yang dimana pada akhirnya pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan secara optimal.

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah tingkat perasaan senang seseorang akan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi, bahwa pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan dan keinginan. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, Kualitas layanan tergolong proses non teknis yang pada dasarnya berfungsi agar proses tehnik berjalan dengan mulus. Bila bicara mengenai layanan administrasi pendidikan atas layanan yang diberikan, maka kita berbicara mengenai kreatifitas, karena kreatifitas memungkinkan sebuah organisasi dapat menangani dan memecahkan masalah-masalah yang akan dihadapi dalam praktik sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan maka lembaga pendidikan harus melakukan empat hal; pertama, mengidentifikasi setiap masalah yang dihadapi, kedua; memahami tingkat harapan atas kualitas ketiga; memahami strategi kualitas layanan dan yang keempat; menerima saran dan kritik dari pelanggan.

Persaingan di antara penyedia jasa pun terus tumbuh, masing-masing lembaga pendidikan berupaya memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan harapan memperoleh perhatian lebih dari masyarakat atau lingkungan. Kualitas layanan menjadi salah satu variabel penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik dan berkualitas tentu akan memberikan efek baik yang lebih kepada pelanggan pada organisasi tersebut. Kotler (2009) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Jadi, pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta menciptakan kepuasan merupakan salah satu cara untuk menarik pelanggan.

Kualitas layanan pendidikan merupakan aspek penting karena secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Untuk menjaga kualitas layanan dapat dilakukan dengan memberdayakan sumber daya yang ada, misalnya memberikan pelayanan tepat waktu, sopan santun karyawan untuk menangani kebutuhan pelanggan, dan memberikan berbagai pelatihan karyawan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada pelanggan, dalam arti lembaga pendidikan memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini kualitas layanan telah menjadi perhatian utama

dalam memenangkan persaingan. Kualitas layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan.

Kualitas layanan dari keandalan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan meliputi ketepatan dalam penyampaian informasi, kemudahan prosedur administrasi, keakuratan layanan, pengetahuan instruktur yang luas, penyampaian materi pembelajaran yang tepat dan menarik. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti merupakan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan acuan yang baik. Pihak manajemen harus memikirkan hal semacam ini, agar konsumen mendapatkan kemudahan-kemudahan, tentunya semacam ini tidak akan didapat tanpa adanya perencanaan yang matang.

E. Bagaimana Melayani Pelanggan Pendidikan?

Tingkat kepuasan orang tua dan siswa dapat menunjukkan karakteristik sekolah, Dalam memberikan pelayanan, setidaknya sekolah minimal mengikuti lima dimensi khusus yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, komunikasi, dan cepat tanggap. Kelima dimensi tersebut sudah banyak digunakan di sekolah bahkan penelitian ilmiah baik bidang bisnis, transportasi maupun pendidikan.

Menurut Suprpto (2011) apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan sekolah dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Seluruh staf sekolah bekerja tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan.
2. Staf sekolah membantu tanpa diminta orang lain, proaktif memberikan informasi dan berusaha memberikan lebih dari apa yang dibutuhkan oleh orang tua dan siswa.
3. Staf sekolah seharusnya memberikan pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai jadwal pelayanan, selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan.
4. Staf sekolah lebih lebih mengutamakan apa yang diinginkan orang tua dan siswa.
5. Tidak ada kata menyerah dalam melayani *stakeholder*.
6. Kemudahan dalam birokrasi sekolah, misalnya dalam pengurusan administrasi siswa dan orang tua.

Pentingnya pelayanan pendidikan mengandung makna bahwa keberhasilan pengelolaan sekolah sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, salah satunya pelayanan akademik siswa. Sekolah harus memahami tentang yang diinginkan oleh siswa saat belajar. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh orang tua dan siswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari proses pendaftaran, saat belajar di kelas, ujian sampai dengan siswa lulus. Untuk menunjang hal

tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung.

Pelayanan terhadap *stakeholder* sebaiknya dilakukan dengan bertatap muka secara langsung, sehingga guru dan staf lain harus menunjukkan adab dan etika saat melayani. Cara-cara memberikan pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal,
4. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Penuh semangat dalam melayani pelanggan dan tunjukkan keterampilannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan apalagi saat siswa masih menjelaskan karya yang dimiliki
8. Sanggup memecahkan masalah yang ada

Selain itu, dalam istilah pelayanan prima atau istimewa syarat-syarat dalam melayani diantaranya memiliki keterampilan yang mencukupi, sikap yang baik, penampilan yang sewajarnya, penuh perhatian kepada pelanggan, dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan.

Implementasi sekolah dalam memberikan pelayanan harus melihat proses dan mengurangi kesalahan-kesalahan kecil. Misalnya, sekolah menggunakan ruang kelas untuk

meningkatkan akademik dan non-akademik, mengajarkan moral dan etika kepada siswa, dan juga sekolah memberikan layanan yang lebih dari harapan mereka.

Sekolah yang menyediakan layanan dan fasilitas yang berkualitas tinggi, memiliki siswa yang lebih mampu, berkinerja tinggi dan berbakat dan guru akan mencapai kesuksesan yang lebih tinggi jika mereka mempersiapkan diri dan ada keinginan untuk berkembang. Sekolah dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dengan membangun pendekatan mereka sendiri sesuai aturan. Sekolah meningkatkan kesadaran guru dan kepala sekolah tentang mutu pelayanan.

Bagi guru memberikan layanan pembelajaran adalah tugas pokok. Berikut layanan pembelajaran yang dimaksudkan:

1. Guru memberikan materi sesuai kemampuan siswa dan karakter yang dimilikinya.
2. Guru memberikan layanan bimbingan di luar jam pelajaran.
3. Guru memberikan layanan penilaian baik sikap, kompetensi dasar, dan hasil ujian yang dilakukan secara objektif.

Layanan pembelajaran adalah layanan yang diberikan kepada siswa agar siswa mampu mengembangkan sikap dan kebiasaan baik. Pembelajaran adalah proses yang dirancang untuk membawa siswa aktif dalam suasana belajar yang

penuh makna, merangsang siswa untuk menggali, menemukan dan menguasai materi pelajaran. Layanan pembelajaran harus membangkitkan siswa agar tumbuh keinginan untuk terus belajar, juga menanamkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik. Belajar adalah kebutuhan.

Tugas dan tanggung jawab guru tidak saja memberikan materi secara teoritis, pengajaran, dan pelatihan saja, akan tetapi tugas yang melekat pada dirinya yaitu membina siswa. Satu hal yang perlu menjadi perhatian dari guru, adalah tugas mendidik, tugas ini adalah sangat berat, karena mendidik tidak saja menjadikan seorang anak yang semula berperilaku tidak terpuji, akan tetapi berubah menjadi anak baik. Kunjungan ke rumah dan silaturahmi dengan orang tua perlu dilakukan, dan tugas ini tidak hanya dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling saja, akan tetapi untuk semua guru, terutama wali kelas atau guru kelas.

BAB IV

KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

A. Hakikat Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen pendidikan yang harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 32 tahun 2013 disebutkan bahwa standar sarana dan prasarana adalah standart nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimum tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Pengelolaan sarana dan prasarana sekolah merupakan kegiatan penting, karena keberadaannya akan mendukung tercapainya tujuan pembelajaran di sekolah. Dalam uoaya pengadaan sarana dan prasarana dibutuhkan

suatu proses seperti perencanaan, pengadaan, pemanfaatan/penggunaan, dan penghapusan. Sarana dan prasarana memiliki makna berbeda. Berbagai definisi sarana dan prasarana pendidikan sebagai berikut:

1. Menurut Mulyasa (2004) yang dimaksud sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan khususnya proses belajar mengajar. Seperti gedung, ruang kelas, buku, meja, kursi, serta alat dan media pengajaran lainnya. Adapun prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar maka komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.
2. Menurut Bafadal (2012) bahwa sarana pendidikan merupakan semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Sedangkan prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.
3. Menurut Barnawi dan Arifin (2012) bahwa sarana pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, pelengkap, bahan, dan perabotan) yang secara langsung digunakan

dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Sedangkan sarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran.

4. Menurut Hermino (2014) sarana dan prasarana pendidikan adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak yang dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Sarana bersifat langsung dan prasarana bersifat tidak langsung dalam proses pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan adalah aset fisik maupun non fisik dan fasilitas yang memberikan kontribusi secara langsung atau jarak jauh dengan proses belajar mengajar dalam sistem pendidikan. Aset dan fasilitas fisik lingkungan memberikan lembaga pendidikan bentuk dan suasana yang sesuai untuk mengajar dan sedang belajar.

Sarana dan prasarana sekolah juga menggambarkan kualitas suatu institusi. Pengadaan aset dan fasilitas sekolah bersifat kompleks dan membutuhkan biaya yang tidak kecil. Jadi untuk memastikan kualitas sarana dan prasarana sekolah dibutuhkan kerja keras dan kerja sama antar pihak-pihak yang terkait seperti kepala sekolah, guru, staf, dan peserta didik. Pengadaan aset dan fasilitas di sekolah meliputi penyediaan

gedung, ruang kelas, asrama, ruang staf, bengkel, laboratorium, pusat TIK, perpustakaan, pusat kesehatan dan fasilitas olahraga.

B. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Manajemen merupakan faktor yang paling penting dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di sekolah yang keberhasilannya diukur oleh prestasi yang didapat, oleh karena itu dalam menjalankan kepemimpinan, harus menggunakan suatu sistem, artinya dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang di dalamnya terdapat komponen-komponen terkait seperti guru-guru, staff TU, orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, anak didik, dan lain-lain harus berfungsi optimal yang dipengaruhi oleh kebijakan dan kinerja pimpinan. Tantangan lembaga pendidikan adalah mengejar ketertinggalan artinya kompetisi dalam meraih prestasi terlebih dalam menghadapi persaingan global.

Salah satu pertanyaan yang paling sering ditanyakan di internet adalah apa yang dimaksud dengan sarana dan prasarana sekolah dan mengapa penting bagi sekolah untuk memilikinya yang baik. Jawaban atas pertanyaan ini cukup sederhana. Yang dimaksud dengan “prasarana sekolah” adalah bangunan sekolah, taman bermain, fasilitas umum, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas lainnya. Infrastruktur berkontribusi pada lingkungan belajar yang

positif. Memiliki sarana dan prasarana yang baik membantu manajemen sekolah mendapatkan lebih banyak penerimaan siswa, memastikan kepuasan siswa, dan banyak lagi. Selain itu, siswa menjadi lebih fokus pada studi. Tidak hanya itu saja, guru juga merasa nyaman ketika bekerja di lingkungan sekolah yang aman, bersih, sehat, dan positif. Berikut adalah beberapa hal yang manajemen sekolah harus diingat ketika mengadakan sarana dan prasarana sekolah, yaitu:

1. Memiliki perpustakaan yang baik dan harus menjadi daftar teratas untuk manajemen sekolah.
2. Kenyamanan ruang kelas harus menjadi prioritas untuk memastikan kenyamanan siswa.
3. Area bersantai/bermain harus ada untuk membantu siswa dalam menyegarkan diri.
4. Ruang kegiatan ekstrakurikuler adalah suatu keharusan bagi sekolah.
5. Lingkungan yang sehat adalah hal lain yang harus dijaga.
6. Sekolah yang aman jangan sampai terlewatkan.
7. Kantin dengan pilihan makanan sehat akan sangat bagus.
8. Penyediaan lingkungan belajar yang merangsang dan keamanan juga merupakan pertimbangan utama dalam aset fisik dan pengembangan fasilitas.

Pemeliharaan, pembaruan, dan inovasi merupakan faktor penentu lain dari kualitas upaya pengembangan sarana dan prasarana yang dapat menarik siswa. Keindahan lingkungan dan sanitasi memberikan estetika kesan yang

menjamin ketenangan dan iklim yang kondusif untuk kegiatan belajar mengajar.

Menurut Sutikno (2012) manajemen sarana dan prasarana dapat diartikan kegiatan menata, mulai dari merencanakan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan dan penyaluran, pendayagunaan, pemeliharaan, Bafadal (2012) bahwa manajemen perlengkapan sekolah dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendaya gunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien. Perlengkapan sekolah atau juga sering disebut dengan fasilitas sekolah, dapat dikelompokan menjadi sarana pendidikan dan prasarana pendidikan.

Mustari (2015) mendefinisikan manajemen sarana dan prasarana sebagai kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh sekolah dalam upaya menunjang seluruh kegiatan, baik kegiatan pembelajaran maupun kegiatan lain sehingga seluruh kegiatan berjalan dengan lancar. Selanjutnya Rohiyat (2012) mengartikan manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah kegiatan yang mengatur untuk mempersiapkan segala peralatan/material bagi terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sarana dan prasara pendidikan merupakan proses kerja sama untuk pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan yang

dibutuhkan. Manajemen sarana dan prasarana dibutuhkan untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar. Sarana dan prasarana pendidikan adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak yang dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Tujuan Manajemen Sarana dan Prasarana

Keberhasilan program pendidikan melalui proses belajar mengajar sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu di antaranya adalah tersedianya sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Agar tujuan itu tercapai, maka perlu adanya pengelolaan sarana dan prasarana sekolah yang baik.

Tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah memberikan layanan operasional di bidang fasilitas fisik dan non fisik pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien. Secara rinci tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan menurut Bafadal (2012) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan saksama. Dengan perkataan ini, melalui manajemen fasilitas pendidikan diharapkan semua fasilitas yang didapatkan oleh madrasah adalah

sarana dan prasarana pendidikan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan madrasah, dan dengan dana yang efisien.

- b. Untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana di madrasah secara tepat dan efisien.
- c. Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana madrasah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan sekolah.

Menurut Kompri (2014) tujuan pengelolaan sarana dan prasarana adalah menyangkut orang yang berwenang dalam pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan yang disebut administrasi perlengkapan sarana dan prasarana pendidikan disekolah, dimana tujuan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan adalah untuk memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien. Dengan adanya sarana dan prasarana sekolah dapat membantu guru, siswa, maupun anggota sekolah lainnya untuk mengakses atau menyediakan informasi belajar secara bersamaan tanpa hambatan waktu ataupun ruang. Selain itu, dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah, siswa dapat belajar dengan lebih cepat karena bisa menerima pelajaran dengan lebih baik.

Dari penjelasan di atas, tujuan sarana dan prasarana untuk mengupayakan perlengkapan, kerapihan, keindahan yang dibutuhkan oleh sekolah dalam proses pembelajaran.

Sarana dan prasarana sekolah dapat memberikan kontribusi yang optimal dan profesional terhadap proses pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menciptakan sekolah yang bersih, rapi, indah, sehingga menyenangkan bagi warga sekolah. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai baik secara kuantitatif maupun kualitatif dan relevan dengan kepentingan pendidikan. Selain itu, tujuan lain yaitu untuk menunjang program pusat sumber belajar agar kegiatan berjalan efisien, meningkatkan perhatian dan interaksi sesuai kemampuan minat siswa, membuat siswa rajin dan tekun sehingga dapat meningkatkan proses dan hasil belajar siswa.

2. Prinsip -Prinsip Manajemen Sarana dan Prasarana

Dasar Hukum Dasar hukum tentang sarana dan prasarana sebagai kebutuhan utama sekolah yang harus terpenuhi adalah amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 tentang Kebijakan Operasional Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan Persekolahan, Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.24 tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk SDMI, SMPMTs, SMAMA yang terdapat pada dasar hukum tersebut, sarana prasarana di sekolah diatur menjadi 3 pokok bahasan, yaitu lahan, bangunan, dan kelengkapan sarana prasarana sekolah.

Menurut Bafadal (2012) pelaksanaan manajemen sarana dan prasarana terdapat beberapa prinsip untuk diperhatikan dalam mengelola fasilitas pendidikan di sekolah. Hal tersebut tidak lain agar tujuan bisa tercapai secara maksimal. Prinsip tersebut meliputi:

1. Prinsip pencapaian tujuaa. Manajemen sarana prasarana dapat dikatakan berhasil apabila fasilitas sekolah itu selalu siap pakai setiap saat ketika ada personil sekolah yang akan menggunakannya, dengan begitu sarana prasarana sekolah dapat berfungsi secara optimal sehingga dapat menunjang ketercapaian tujuan pendidikan yang diinginkan.
2. Prinsip Efisiensi. Hal yang perlu dilakukan untuk menunjang prinsip efisiensi diantaranya adalah pemeliharaan terhadap sarana dan prasana sekolah yang sudah ada sehingga sarana dan prasarana sekolah terawat dan dapat tahan lama. Prinsip efisiensi juga berarti bahwa pemakaian semua fasilitas sekolah hendaknya dilakukan dengan sebaik mungkin, hingga pemborosan pun dapat diminimalisir. Fasilitas sekolah hendaknya dilengkapi dengan petunjuk teknis penggunaan dan pemeliharannya. Petunjuk teknis tersebut dikomunikasikan kepada semua personel sekolah yang diperkirakan akan menggunakannya, Selanjutnya jika dikiranya perlu, dilakukan pembinaan terhadap semua personel.

3. Prinsip Administratif. Prinsip administratif berarti semua perilaku pengelolaan sarana prasarana pendidikan hendaknya selalu memperhatikan undang-undang, peraturan, instruksi dan pedoman yang ada.
4. Prinsip Kejelasan Tanggung Jawab. Pada hal ini diperlukan pembagian tugas yang jelas sehingga setiap orang bertanggungjawab akan tugasnya masing-masing. Pengorganisasiannya antara lain semua tugas dan tanggung jawab semua orang yang terlibat itu perlu dideskripsikan dengan jelas
5. Prinsip Kekohesifan. Prinsip kekohesifan berarti manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah hendaknya terealisasikan dalam bentuk proses kerjasama di sekolah yang sangat kompak. Dikarenakan hal tersebut walau semua orang yang terlibat dalam pengelolaan fasilitas tersebut sudah memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri, tetapi kerjasama yang baik harus tetap berjalan satu satu sama lain.

Dari beberapa prinsip tersebut dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana sekolah sengaja di adakan untuk menunjang terlaksananya proses belajar mengajar secara maksimal, karena kualitas sarana dan prasarana merupakan simbol kualitas pendidikan yang ada di sekolah tersebut. Sarana dan prasarana merupakan tanggung jawab kepala sekolah.

Agar tercapainya perogram pendidikan dengan baik, maka prinsip harus diperhatikan dalam mengelola sarana dan prasarana. Karena dengan adanya prinsip sangatlah penting dalam menunjang proses pendidikan, dengan adanya pencapaian tujuan, efesiensi, administrasi, kejelasan tanggung jawab, dan kekohesifan diharapkan bisa tercapai dengan baik proses pendidikan.

Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dapat digambarkan sebagai proses kerjasama dalam pemanfaatan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien. Agar fasilitas pendidikan dapat berfungsi dengan baik, pengelolaan fasilitas pendidikan dan infrastruktur diperlukan. Dengan manajemen pendidikan sarana dan prasarana, sekolah akan mampu mengelola sarana dan prasarana pendidikan secara lebih konseptual dan cara terarah.

3. Kegiatan Manajemen Sarana dan Prasarana

Menurut Benty dan Gunawan (2017) semua sarana dan prasarana sekolah memberikan kontribusi yang optimal terhadap proses pendidikan, pengelolaan sarana dan prasarana meliputi: perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan, penghapusan, penilaian dan pengawasan.

Menurut Werang (2015) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pendidikan di Sekolah, komponen-komponen kegiatan manajemen sarana dan prasarana

pendidikan meliputi: Perencanaan kebutuhan; pengadaan; inventarisasi; penyimpanan; pemeliharaan; pengapusan sarana dan prasarana serta pengawasan sarana dan prasarana. Berikut uraian lebih lanjut mengenai komponen-komponen manajemen sarana dan prasarana pendidikan:

1) Perencanaan

Dalam manajemen sarana dan prasarana, menentukan kebutuhan perlu diadakan terlebih dahulu sebelum membeli dan mengadakan sarana dan prasarana, hal tersebut tidak lain agar peralatan yang dibeli atau diadakan dapat tepat sasaran dan tepat guna. Peralatan yang akan diadakan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan lembaga pendidikan dalam proses pendidikan, misalnya seperti: adanya barang-barang yang rusak atau hilang, dan pengisian kebutuhan barang sesuai dengan perkembangan sekolah.

Perencanaan memungkinkan organisasi bisa memperoleh dan mengikat sumber daya-sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan, selain itu fungsi perencanaan antara lain untuk melaksanakan kegiatan yang konsisten dengan berbagai tujuan dan prosedur terpilih serta kemajuan dapat terus diawasi dan diukur, sehingga tindakan korektif dapat diambil bila tingkat kemajuan tidak memuaskan. Adapun pihak-pihak yang harus terlibat dalam perencanaan sarana dan prasarana pendidikan adalah Kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, kepala tata usaha, bendahara sekolah, dan BP3 atau Komite sekolah.

2) Pengadaan

Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan di sekolah pada dasarnya merupakan upaya merealisasikan rencana kebutuhan pengadaan perlengkapan yang telah disusun sebelumnya. Pengadaan adalah proses kegiatan mengadakan semua peralatan yang dibutuhkan sekolah dengan cara-cara, membeli, menyumbang, hibah dan lain-lain. Pengadaan sarana dan prasarana dapat berbentuk pengadaan buku, alat, perabot, dan bangunan.

Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan seharusnya sesuai dengan kriteria pemilihan seperti alat haruslah berguna atau dapat digunakan dalam waktu dekat atau mendesak, mudah digunakan, menarik, dan aman. Pengadaan sarana prasarana pendidikan dapat dilakukan secara langsung oleh instansi yang bersangkutan ataupun secara terpusat, biasanya pengadaan yang dilaksanakan secara terpusat dilakukan oleh pemerintah pusat terhadap pengadaan kendaraan bermotor, mesin kantor, mesin cetak, alat elektronik dan computer.

3) Inventarisasi

Barang inventaris sekolah adalah semua barang milik Negara (yang dikuasai sekolah) baik yang diadakan/dibeli melalui dana dari pemerintah, komite sekolah dan masyarakat, maupun yang di peroleh sebagai pertukaran, hadiah atau hibah serta hasil usaha pembuatan sendiri sekolah guna menunjang kelancaran proses belajar mengajar.

Menurut keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.225/MK/V/4/1971 barang kementerian milik negara adalah berupa semua barang yang berasal atau dibeli dengan dana yang bersumber, baik secara keseluruhan atau sebagiannya, dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) ataupun dana lainnya yang barang-barang tersebut di bawah penguasaan pemerintah, baik pusat, provinsi, ataupun daerah otonom, baik yang ada di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri.

Tujuan Inventarisasi sarana dan prasarana pendidikan sendiri antara lain: untuk menjaga dan menciptakan tertip administrasi, menghemat keuangan sekolah baik dalam pengadaan maupun untuk pemeliharaan dan penghapusan sarana dan prasarana sekolah, sebagai pedoman untuk menghitung kekayaan suatu sekolah dalam bentuk materil yang dapat dinilai dengan uang, serta memudahkan pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu sekolah.

4) Penyimpanan

Dalam kegiatan ini diperlukan gudang untuk menyimpan barang-barang yang perlu disimpan disuatu tempat. Penyimpanan sarana dan prasarana pendidikan adalah kegiatan nyimpan menyimpan suatu barang baik berupa parabot, alat tulis kantor, surat-surat maupun barang elektronik dalam keadaan baru, maupun rusak yang dapat

dilakukan oleh seorang atau beberapa orang yang ditunjuk atau ditugaskan pada lembaga pendidikan.

5) Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan penjagaan atau pencegahan dari kerusakan suatu barang, sehingga barang tersebut kondisinya baik dan siap di gunakan. Dengan adanya pemeliharaan yang baik, maka akan lebih terkontrol sehingga menghindari kehilangan. Jadi, sangat penting bagi sekolah melakukan pemeliharaan, karena secara tidak langsung memberikan pemahaman bahwa yang membuat aktivitas sekolah itu hidup adalah sarana dan prasarana, jika pendidikan itu ingin maju, hendaknya pandai-pandai menjaga dan memelihara barang-barang atau sarana dan prasarana.

Pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah dapat dilakukan sehari-hari, seperti menyapu, mengepel lantai, yang sifatnya bersih-bersih dan Pemeliharaan berkala, milasnya pengontrolan genting, pengapuran tembok. Jika peralatan terpelihara baik, umurnya akan awet yang berarti tidak perlu mengadakan penggantian dalam waktu yang singkat. Selain itu, pemeliharaan yang baik mengakibatkan jarang terjadinya kerusakan yang berarti biaya perbaikan dapat ditekan seminim mungkin.

6) Penghapusan

Penghapusan perlengkapan bertujuan antara lain untuk mencegah atau membatasi kerugian yang lebih besar untuk pemeliharaan atau perbaikan barang yang rusak yang

membutuhkan dana yang besar, mencegah terjadinya pemborosan, membebaskan lembaga dari tanggung jawab pemeliharaan dan pengamatan, meringankan beban inventarisasi. Jika barang sekolah mengalami kerusakan berat maka bisa dilakukan usulan untuk diadakannya penghapusan sarana dan prasarana.

Penghapusan sarana dan prasarana merupakan kegiatan pembebasan sarana dan prasarana dari pertanggungjawaban yang berlaku dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penghapusan barang-barang dilakukan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Karena penghapusan sebagai salah satu fungsi manajemen sarana dan prasarana pendidikan persekolahan harus mempertimbangkan alasan-alasan normatif tertentu dalam pelaksanaannya.

7) Pengawasan

Salah satu tujuan pengawasan sarana dan prasarana sekolah adalah agar pengadaan sarana dan prasarana benar-benar berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah digariskan atau ditetapkan, sehingga dapat dicegah pengeluaran-pengeluaran yang tidak diperlukan. Kepala sekolah bertanggung jawab terhadap pengawasan barang-barang yang diadakan. Tanggung jawab kepala sekolah untuk melakukan pengawasan dan koreksi terhadap kondisi sarana dan prasarana termasuk ruangan sekolah dan terus menerus

ruang lainnya dan halaman serta perlengkapannya harus dilaksanakan terus menerus dan teratur.

C. Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan

Sarana dan prasarana sekolah merupakan faktor pendukung yang sangat penting di dunia pendidikan selain tenaga pendidik. Pendidikan tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik tanpa sarana dan prasarana yang memadai. Sarana prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, kursi, meja, serta media pengajaran lainnya. Hal ini sangatlah penting bagi sekolah dalam memberikan fasilitas yang aman, nyaman dan tentram bagi pengguna khususnya saat proses pembelajaran. Penyediaan sarana prasarana di sekolah dimaksudkan untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan agar tujuan pendidikan yang telah ditetapkan tercapai. Salah satu tujuan tersebut adalah kepuasan pelanggan seperti orang tua, siswa dan masyarakat di sekitar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dianah (2017) menunjukkan bahwa fasilitas belajar yang memadai, maka akan berdampak pada hasil atau prestasi siswa yang baik pula. Adapun fasilitas tersebut mencakup kelengkapan belajar meliputi: tersedia buku paket atau pegangan, memilikialat tulis, tersedia meja dan kursi belajar, tersedia computer, tersedia ruang belajar dan tersedia penerapan yang cukup. Faslitas belajar sangat

penting karena dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Dengan hasil belajar yang baik maka mutu pendidikan akan semakin baik.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pendidikan bahwa kualitas pendidikan tersebut juga didukung dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar sekolah atau instansi pendidikan terkait. Sarana prasarana sangat mempengaruhi kemampuan siswa dalam belajar. Hal ini menunjukkan bahwa peranan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kualitas belajar siswa. Misalnya saja sekolah yang berada di kota yang sudah memiliki fasilitas laboratorium komputer, maka anak didiknya secara langsung dapat belajar komputer sedangkan sekolah di desa yang tidak memiliki fasilitas itu tidak tahu bagaimana menggunakan komputer kecuali mereka mengambil kursus di luar sekolah.

Mengingat pentingnya sarana prasarana dalam kegiatan pembelajaran, maka peserta didik, guru dan sekolah akan terkait secara langsung. Peserta didik akan lebih terbantu dengan dukungan sarana prasarana pembelajaran. Tidak semua peserta didik mempunyai tingkat kecerdasan yang bagus sehingga penggunaan sarana prasarana pembelajaran akan membantu peserta didik, khususnya yang memiliki kelemahan dalam mengikuti kegiatan pembelajaran. Bagi guru akan terbantu dengan dukungan fasilitas sarana prasarana. Kegiatan pembelajaran juga akan lebih variatif, menarik dan bermakna. Sedangkan sekolah berkewajiban sebagai pihak yang paling bertanggung jawab terhadap pengelolaan seluruh kegiatan yang

diselenggarakan. Selain menyediakan, sekolah juga menjaga dan memelihara sarana prasarana yang telah dimiliki.

Ditinjau dari hubungannya dengan mutu pendidikan sekolah, berikut alat dan media yang dapat meningkatkan mutu pendidikan yaitu:

1. Alat pelajaran misalnya buku, alat peraga, alat tulis, dan alat praktik.
2. Alat peraga yang mudah memberi pengertian kepada anak didik berturut-turut dari yang abstrak sampai, dengan yang konkret.
3. Media pengajaran seperti media audio, media visual, dan media audio visual.

Secara langsung peserta didik, guru dan sekolah saling berkaitan dengan sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana sebagai penunjang pembelajaran peserta didik akan lebih terbantu. Selain itu, sarana dan prasarana akan membuat peserta didik termotivasi dalam pembelajaran yang lebih bermakna dan menarik.

Peran guru dalam administrasi sarana dan prasarana dimulai dari perencanaan, pemanfaatan, dan pemeliharaan, serta pengawasan penggunaan sarana prasarana. Guru harus dapat memanfaatkan segala sarana seoptimal mungkin dan bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan pemakaian sarana dan prasarana pengajaran yang ada. Apabila sarana dan prasarana pendidikan itu digunakan oleh siswa yang ada dikelasnya, maka tugas guru adalah melakukan pengawasan atau memberikan

arahan agar siswa dapat menggunakan atau memakai sarana dan prasarana pendidikan itu sebagaimana mestinya.

Tidak ada kriteria khusus yang menunjukkan kepada penilaian baik buruknya sarana pembelajaran yang digunakan. Namun demikian, terdapat kaitan yang sangat erat dengan tujuan pendidikan, bahan pelajaran, metode pengajaran, dan kemauan siswa. Dengan kata lain kriteria media dan alat pengajaran yang baik adalah jika sarana itu dapat meningkatkan perhatian anak, membantu mengembangkan pemikiran/pengertian yang teratur dan sistematis, dapat berorientasi langsung dengan lingkungan dan memberikan kesamaan dalam pengamatan, dan membangkitkan motivasi kegiatan belajar serta memberikan pengalaman yang menyeluruh.

BAB V

KUALITAS GURU

A. Hakikat Guru

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen mengartikan bahwa, guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Guru tidak hanya sekedar mengajar (menyampaikan materi dan memberikan tugas atau pekerjaan rumah) di kelas, akan tetapi guru juga mendidik peserta didik untuk menjadi generasi bangsa yang unggul, cerdas dan dapat bersaing di era global. Oleh karena itu, kata guru sering diganti dengan menggunakan istilah pendidik. Pendidik yang dimaksudkan adalah seseorang yang memiliki tanggungjawab, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan untuk mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki peserta didik di sekolah.

Menurut Febriana (2019) guru sebagai pendidik harus bertanggungjawab untuk memberikan materi, nilai-nilai dan aturan-aturan kepada peserta didik. Salah satunya adalah tanggung jawab dalam pembelajaran di kelas. Setiap guru harus menguasai cara belajar mengajar yang efektif, mampu mengembangkan kurikulum, silabus, dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), melaksanakan pembelajaran efektif, menjadi model bagi peserta didik, memberikan nasihat, melaksanakan hasil evaluasi belajar, dan mengembangkan kemampuan peserta didik. Jadi, guru memiliki kedudukan penting dalam pelaksanaan pendidikan, karena pendidik adalah pihak yang bersentuhan langsung dengan unsur-unsur yang ada di dalam sebuah aktivitas pendidikan, terutama anak didik.

Dalam bahasa sanksakerta, guru berarti seseorang yang dihormati, figur yang tidak memiliki celah dan tidak boleh memiliki kesalahan. Guru bukan hanya sekedar sebagai pendidik dan pengajar, melainkan juga mengemban misi seorang begawan, selain bijaksana juga menguasai ilmu pengetahuan dan mengemban nilai-nilai moral dan agama. Pengertian guru seperti ini sekaligus menyanggah status yang memiliki peran amat mulia, yakni sebagai pendidik, pengajar, pembimbing, dan pelatih.

Adapun definisi guru menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Abdussalam (2013) guru merupakan salah satu unsur yang berpengaruh terhadap proses pembinaan moral siswa. kedudukan guru terutama guru agama islam memiliki peran yang sangat penting dalam mencegah kenakalan remaja. Karena pada dasarnya tugas guru pendidikan agama islam adalah membentuk akhlak remaja (siswa) yang berkepribadian muslim.
2. Menurut Suprihatiningrum (2013) guru adalah seseorang yang memberikan ilmu. Guru adalah orang yang pekerjaannya mengajar (hanya menekankan satu sisi tidak melihat sisi lain sebagai pendidik dan pelatih). Guru disebut pendidik profesional karena guru itu telah menerima dan memikul beban dari orang tua untuk ikut mendidik anak.
3. Menurut Djamarah (2006) secara keseluruhan guru adalah figur yang menarik perhatian semua orang, entah dalam keluarga, dalam masyarakat atau sekolah. Tidak ada seorang pun yang tidak mengenal guru. Hal ini dikarenakan figur guru itu bermacam-macam seperti, guru silat, guru mengaji, guru music, guru sekolah dan lain-lain.
4. Menurut Syafaruddin (2012) hakikat pendidik dalam islam adalah orang-orang yang bertanggung jawab terhadap perkembangan peserta didik dengan mengupayakan seluruh potensi anak didik, baik potensi kognitif, afektif maupun psikomotorik.

Guru merupakan pekerjaan yang memerlukan keahlian khusus, pekerjaan ini tidak dapat dilakukan oleh orang yang tidak memiliki keahlian untuk melakukan pekerjaan sebagai guru. Profesi guru harus memiliki syarat-syarat khusus, apalagi sebagai guru profesional, yang harus mengetahui seluk beluk pendidikan dan pembelajaran dengan berbagai ilmu pengetahuan. seorang Guru bukan hanya sekedar pemberi ilmu pengetahuan kepada siswanya. Akan tetapi, dia seorang tenaga professional yang dapat menjadikan siswanya mampu merencanakan, menganalisis dan menyimpulkan masalah yang dihadapi. Dengan demikian, seorang guru hendaklah bercita-cita tinggi, berpendidikan luas, berkepribadian kuat dan serta berprikemanausiaan yang mendalam.

Guru memiliki peran yang sangat penting dalam pembelajaran. Peserta didik memerlukan peran seorang guru untuk membantunya dalam proses perkembangan diri dan pengoptimalan bakat dan kemampuan yang dimiliki peserta didik. Tanpa adanya seorang guru, mustahil seorang peserta didik dapat mewujudkan tujuan hidupnya secara optimal. Hal ini berdasar pada pemikiran manusia sebagai makhluk sosial yang selalu memerlukan bantuan orang lain untuk mencukupi semua kebutuhannya.

Mulyasa (2007) mengidentifikasi sedikitnya sembilan belas peran guru dalam pembelajaran. Kesembilan belas peran guru dalam pembelajaran yaitu, guru sebagai

pendidik, pengajar, pembimbing, pelatih, penasehat, pembaharu (innovator), model dan teladan, pribadi, peneliti, pendorong kreativitas, pembangkit pandangan, pekerja rutin, pemindah kemah, pembawa cerita, aktor, emansivator, evaluator, pengawet, dan sebagai kulminator.

B. Kesiapan Guru Dalam Menghadapi Era Milenial

Perkembangan informasi dan teknologi di era revolusi industri 4.0 bahkan mendekati 5.0 semakin pesat dan menjadi bagian penting dari dunia pendidikan. Perkembangan ini harus diperhatikan bagi pendidik untuk dapat beradaptasi serta mampu memanfaatkan khususnya dalam pembelajaran. Perubahan era ini tidak dapat dihindari oleh siapapun sehingga dibutuhkan penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang memadai agar siap menyesuaikan dan mampu bersaing dalam skala global. Peningkatan kualitas SDM melalui jalur pendidikan mulai dari pendidikan dasar dan menengah hingga ke perguruan tinggi adalah kunci untuk mampu mengikuti perkembangan Revolusi Industri.

Keberhasilan suatu Negara dalam menghadapi revolusi industri, turut ditentukan oleh kualitas dari pendidik seperti guru. Para guru dituntut menguasai keahlian, kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru dan tantangan global. Dalam situasi ini, setiap lembaga pendidikan harus mempersiapkan orientasi dan literasi baru dalam bidang pendidikan. Literasi lama yang mengandalkan baca, tulis dan

matematika harus diperkuat dengan mempersiapkan literasi baru yaitu literasi data, teknologi dan sumber daya manusia. Dengan demikian, dalam memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai alat bantu dalam pembelajaran, guru diharapkan mampu menghasilkan generasi milenial yang lebih baik dan sanggup bersaing di era global.

Di era revolusi industri saat ini guru harus menggunakan teknologi dan cerdas dalam melihat situasi pembelajaran agar siap menghadapi siswa milenial. Guru harus memiliki kemampuan dalam menggunakan alat-alat berupa elektronik dan kemampuan mengoperasikan komputer sudah menjadi keharusan untuk memudahkan guru dalam kegiatan pembelajaran. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dan informasi ini penting bagi guru sebagai upaya mempersiapkan diri dalam menghadapi berbagai tantangan pendidikan di era sekarang.

Guru di era sekarang harus lebih terbuka dengan pemikiran-pemikiran baru. Guru dituntut mendidik siswa sesuai dengan zamannya, selama tidak bertentangan dengan norma-norma yang ada. Dengan adanya perubahan-perubahan yang terjadi kepada peserta didik, di sinilah guru memiliki peran penting dalam mengembalikan karakter mereka untuk lebih baik dalam penggunaan teknologi. Guru harus melihat bahwa berbagai macam tantangan dalam pendidikan di sekolah merupakan suatu pembelajaran dan pengalaman baru. Oleh karena itu, guru membutuhkan

berbagai trik dan strategi dalam mengelola pembelajaran di era saat ini yaitu pembelajaran yang inovatif, menyenangkan dan pembelajaran yang melibatkan peserta didik untuk menjadi lebih aktif di kelas.

Ada banyak hal yang perlu diperhatikan oleh para guru dalam menghadapi siswa-siswa mereka saat ini. Berikut adalah strategi yang akan membantu guru menjadi lebih baik di era digital:

1. Kurangi metode ceramah. Guru tidak memiliki semua jawaban atas semua masalah. Selain itu, pembelajaran ceramah kurang efektif untuk generasi milenial ini. Mulai ajukan pertanyaan kepada siswa dan dengarkan jawaban mereka. Dengarkan juga pertanyaan yang diajukan siswa. Biarkan mereka menemukan jawabannya. Biarkan mereka memperoleh pengalaman belajar bersama dengan gurunya maupun dengan siswa lain.
2. Gunakan teknologi untuk mengenal setiap siswa dan membangun program pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan serta karakteristik siswa. Guru dapat teknologi yang efisien, murah, dan mudah akses oleh siswa. Sesuaikan konten teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik siswa. Perhatikan muatan-muatan lokal yang penting untuk dijiwai oleh para siswa.
3. Fokus pada pembelajaran sepanjang hayat, bukan mengajarkan untuk ujian. Yang penting bukan apa yang siswa ketahui ketika mereka lulus, melainkan kapasitas

dan cinta mereka pada pembelajaran sepanjang hayat yang lebih utama.

4. Dorong siswa untuk melakukan kolaborasi. Guru harus memberikan dorongan kepada siswa untuk bekerja antara satu sama lain dan guru mengarahkan kepada mereka cara mengakses sumber-sumber belajar yang tersedia di internet.

Guru perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk meng-eksplorasi praktik mengajar mereka. Kompetensi guru berfungsi sebagai bagian penting yang bisa digunakan untuk meningkatkan hasil belajar siswa seperti:

1. Guru harus terampil menggunakan teknologi untuk mendukung cara baru dalam belajar mengajar.
2. Guru harus terampil dalam mengembangkan literasi teknologi bagi siswanya.
3. Guru perlu dididik untuk terampil menggunakan teknologi sebagai alat untuk mengajar, mendukung literasi teknologi siswa, dan pelatihan merupakan bagian dari pengembangan profesionalisme guru.
4. Guru harus memiliki keterampilan berbahasa Inggris; menguasai teknologi seperti komputer, internet; serta memiliki keterampilan manajerial yang baik.
5. Guru harus memiliki keterampilan penunjang yang meliputi: keahlian menulis, meneliti, berbahasa asing, dan

kemampuan untuk mendorong peserta didik untuk membaca.

Setiap guru dalam melaksanakan tugasnya bermuara pada kompetensi yang mereka kuasai. Selain sebagai dorongan untuk melaksanakan kerja dengan optimal d juga sebagai pedoman dan bahan pertimbangan dalam melaksanakan perbaikan kompetensi era saat ini, demi meningkatnya kualitas pendidikan yang diharapkan. Adapun kompetensi yang harus dimiliki oleh guru saat ini, yaitu: kreativitas dan inovasi, komunikasi dan kolaborasi, *learning based on IT*, berpikir kritis, pendidikan karakter, dan pemecahan masalah.

Selain itu, guru harus terampil dalam menyeimbangkan antara sistem pembelajaran dengan teknologi yang semakin berkembang. Disini guru harus mampu menginovasi pembelajaran dari yang klasik menuju modrenisasi. Menggabungkan metode pembelajaran dengan teknologi, untuk membantu siswa memahami bahwa pendidikan dan teknologi harus sejalan dan mampu menciptakan kegiatan belajar dalam keadaan diamana saja.

C. Strategi Guru dalam Mengajar

Strategi pembelajaran merupakan kegiatan yang melibatkan unsur-unsur seperti guru atau pendidik, peserta didik dan sumber belajar yang direncanakan secara sistematis

dalam upaya mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan bersama.

Menurut Parkay (2011) seorang pendidik era globalisasi harus memiliki berbagai keterampilan yang relevan dengan perkembangan dunia pendidikan global serta mampu membelajarkannya sesuai dengan karakteristik generasi abad 21. Beberapa pengetahuan dan keterampilan itu di antaranya sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang diri sendiri

Pendidik yang efektif mampu memahami diri mereka sendiri dan peka terhadap kebutuhan siswa. Guru mengenali bahwa kepribadian anak adalah pekerjaan yang belum selesai dan rapuh. Seorang pendidik harus mampu mengenali karakteristik peserta didiknya baik itu meliputi ciri fisik, multiple intelligences, gaya belajar, dan kekhasan lainnya yang dimiliki oleh masing-masing peserta didiknya.

2. Pengetahuan tentang peserta didik

Seorang pendidik wajib untuk mengetahui karakteristik setiap peserta didiknya. Pengetahuan berupa ciri fisik, keterampilan, bakat, gaya belajar, tahap perkembangan, dan kesiapan untuk belajar materi baru adalah beberapa dari berbagai pengetahuan penting yang harus dikuasai pendidik mengenai peserta didiknya. Pengetahuan tersebut akan sangat membantu pendidik untuk menjalin kedekatan secara emosional dengan peserta didiknya. Dengan terjalinnya relasi yang dekat dan harmonis antara pendidik dan peserta didik,

pendidik dapat lebih mudah mengenali gejala-gejala perubahan perilaku peserta didik maupun masalah-masalah yang sedang dihadapinya.

3. Kompetensi sebagai pendidik

Dalam UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen dikatakan bahwa “kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.” Terdapat empat kompetensi yang harus dikuasai oleh pendidik. Keempat kompetensi itu adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian (personal), kompetensi professional, dan kompetensi sosial.

Kompetensi pedagogik ini mencakup selain pemahaman dan pengembangan potensi peserta didik, perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran, serta sistem evaluasi pembelajaran, juga harus menguasai ilmu pendidikan. Kompetensi kepribadian atau persona merupakan kompetensi pendidik terkait perannya sebagai role model peserta didiknya sehingga harus mampu menampilkan perilaku yang teladan. Kompetensi profesional berkaitan dengan penguasaan materi pelajaran secara luas dan medala.

Sedangkan kompetensi sosial merupakan kemampuan pendidik untuk berhubungan dengan orang lain baik peserta didik, sesama pendidik, wali murid, maupun masyarakat sekitar. Seorang pendidik yang ideal harus menguasai,

memahami, dan mengimplementasikan keempat kompetensi tersebut dalam pembelajaran dan kesehariannya.

4. Pengetahuan tentang mata pelajaran

Penguasaan materi pelajaran merupakan satu aspek yang sangat penting bagi keberhasilan seorang pendidik dalam menyampaikan pembelajarannya. Terlebih di era globalisasi yang mana segala macam informasi dapat diakses dengan mudah oleh siapa pun termasuk anak termasuk anak sekolah dasar. seorang pendidik harus benar-benar menguasai materi yang diampunya.

Proses pendidikan dan pembelajaran memang membutuhkan penguasaan yang baik agar pendidik dapat menyampaikannya kepada anak didik. Karena materi pelajaran adalah bekal pendidik dalam menyelenggarakan proses pendidikan dan pembelajaran, tentunya hal tersebut menjadi kewajiban yang tidak dapat diabaikan begitu saja oleh pendidik.

5. Keterampilan tentang *universal design of learning* (UDL)

Di kelas saat ini selalu dijumpai berbagai keberagaman anak. Peserta didik melihat, mendengar, berbicara, menulis, berinteraksi dengan orang lain, memahami dengan cara yang berbeda-beda. UDL memberikan kerangka pembelajaran yang didasarkan pada hasil-hasil penelitian agar bisa dipergunakan guru untuk menggabungkan berbagai materi, teknik, dan strategi pembelajaran. Bagi siswa, UDL dapat memfasilitasi mereka

mendemonstrasikan pengetahuan dan hasil belajar dengan berbagai cara.

Pendidik menyediakan berbagai pilihan belajar untuk peserta didik. Sehingga ide dari UDL ini menyediakan suasana dan lingkungan belajar yang beragam. Selain itu, fokus dari UDL adalah partisipasi aktif semua peserta didik dalam pembelajaran, membantu setiap individu peserta didik untuk mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan, dan memastikan antusiasme dalam belajar. UDL akan sangat cocok diterapkan bagi anak-anak generasi alfa yang tentu saja pluralitasnya sudah lebih kompleks dari segala aspek.

6. Pembelajaran berbasis teknologi

Seorang pendidik di era kecanggihan teknologi ini harus dinamis terhadap perkembangan teknologi dan berkemauan untuk mempelajari berbagai teknologi yang menunjang pembelajaran. Melakukan demonstrasi kelas yang didukung dengan multimedia, menggunakan grafik presentasi untuk menangani berbagai gaya belajar peserta didik, dan mendesain pelajaran yang mewajibkan peserta didik menggunakan teknologi sebagai alat penyelidikan seharusnya menjadi ciri kedua bagi pendidik di era globalisasi.

7. Adaptif terhadap pergantian kurikulum

Sebagai konsekuensi dari percepatan perubahan jaman, kurikulum pun dapat berubah agar pendidikan tetap relevan dengan kebutuhan jaman. Pergantian kurikulum merupakan suatu keniscayaan. Bahkan pergantian kurikulum

adalah suatu kebutuhan. Menghadapi fenomena tersebut, seorang pendidik harus siap dengan segala situasi dan kemungkinan yang terjadi.

Pendidik yang ideal di tengah dinamika dan kompleksitas dunia pendidikan abad 21 adalah pendidik yang dapat berlaku adaptif dengan perubahan kurikulum yang mungkin saja terjadi. Pendidik harus mampu belajar di tengah keterbatasan seperti keterlambatan pembagian buku pedoman kurikulum maupun fasilitas penunjang implementasi kurikulum baru lainnya dari pemerintah. Pendidik harus bisa mencari sendiri sumber informasi dan kajian terkait kurikulum baru tersebut baik melalui internet, forum, dan lain sebagainya. Dalam kata lain, seorang pendidik harus mampu reaktif dan aktif mencari informasi terkait dengan transformasi-transformasi yang ada.

Pembelajaran di era revolusi industri ini memang menuntut guru agar lebih siap dan mampu beradaptasi dengan teknologi yang semakin canggih, sehingga guru dapat memanfaatkannya secara optimal. Perkembangan ini tentu mengharuskan para guru untuk lebih kreatif dan berinovasi melalui berbagai cara di dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, agar supaya guru mahir dalam menghadapi siswa milenial maka dibutuhkan berbagai strategi-strategi yang handal dan jitu ketika guru mengajar di kelas.

1. Mempersiapkan media pembelajaran berbasis teknologi

Penggunaan media pembelajaran di kelas memungkinkan materi yang disampaikan oleh guru dapat diterima dan dipahami oleh peserta didik. Media pembelajaran memiliki kedudukan penting dalam sebuah perencanaan pembelajaran karena media memiliki dua peran utama yaitu sebagai alat bantu mengajar dan sebagai sumber belajar yang dapat digunakan secara mandiri oleh siswa.

Menurut Aqib (2013) dalam pembuatan media pembelajaran, yaitu *Visible* (mudah dilihat), *Interesting* (menarik), *Simple* (sederhana), *Useful* (bermanfaat), *Accurate* (benar dan tepat sasaran), *Legitimate* (masuk akal), dan *Structured* (tersusun secara baik, runtut). Salah satu media pembelajaran yang memberikan dampak besar bagi keberhasilan pembelajaran adalah audio visual. Media visual merupakan media yang dapat memberikan rangsangan-rangsangan visual seperti gambar atau foto, sketsa atau diagram, bagan, grafik, kartun, poster, papan buletin, dan lain-lain.

Oleh karena itu, pentingnya guru dalam berkreasi dan memanfaatkan aplikasi-aplikasi pembelajaran yang dapat digunakan di kelas. Salah satunya yaitu pembelajaran dengan video yang dapat meningkatkan motivasi belajar peserta didik. Karena keberhasilan seorang pendidik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuannya (kompetensi guru akan tetapi pendidik harus mampu mengkolaborasi dengan teknologi.

2. Keterampilan guru dalam mengelola kelas

Kelas yang baik mampu menjadi rumah kedua bagi peserta didik. Suasana kelas yang nyaman adalah bagian penting dalam rangka mentransfer ilmu pengetahuan. Pengelolaan kelas yang baik menjadi kunci keberhasilan guru dalam menghadirkan suasana kondusif dan nyaman sehingga mampu menjadikan peserta didik sebagai pembelajar yang tak lagi tergantung pada instruksi guru di dalam kelas.

Dalam pengelolaan kelas, guru bertanggungjawab atas kegiatan yang dilakukan di kelas. Guru sebagai pemegang kunci utama pembelajaran harus bisa mengelola kelas dengan baik. Peran guru tidak hanya membuat rencana pembelajaran, menyampaikan materi dan memberi nilai pada siswa saja, tetapi guru harus membangun nilai-nilai pada siswanya. Menurut Joenaidy (2019) terdapat beberapa trik yang dapat diterapkan guru dalam mengelola kelas agar menghadirkan suasana nyaman dan mampu membuat peserta didik betah berada di dalamnya, sehingga pembelajaran pun dapat dinikmati oleh seluruh penghuni kelas. Trik tersebut diantaranya: 1) mengatur tempat duduk, 2) menentukan pasangan duduk, 3) *output* pembelajaran, 4) pembiasaan di dalam kelas, dan 5) rotasi tempat duduk.

Keterampilan guru dalam mengelola kelas dapat dilakukan dengan cara selalu membiasakan siswa untuk selalu disiplin, rapi, dan bersih dalam segala hal. Ruang kelas dengan berbagai dekorasi sehingga kelas terasa nyaman dan

indah. Pengelolaan kelas dapat juga dilakukan dengan mengatur fasilitas, pengelolaan pengajaran dan pengaturan siswa. Pelaksanaan pengelolaan kelas dilakukan dengan menerapkan beberapa prinsip pengelolaan kelas dan beberapa pendekatan, pengawasan dilaksanakan secara terus menerus.

Pentingnya strategi guru dalam mengelola pembelajaran di kelas, sehingga situasi ruangan menjadi kondusif dan nyaman. Oleh karena itu, keterampilan guru untuk mengelola kelas di era revolusi industri 4.0 menjadi bagian penting dalam menghadapi peserta didik di era milenial. Jika guru memiliki keterampilan yang baik, maka suasana belajar akan lebih kondusif dan peserta didik lebih semangat saat belajar di kelas. Selain itu, guru yang terampil dalam melaksanakan pembelajaran dapat menciptakan suasana yang kondusif dalam proses pembelajaran, sehingga siswa merasa senang untuk mengikuti pembelajaran. Keterampilan yang baik maka guru mampu menarik perhatian siswa, sehingga pembelajaran menjadi tidak membosankan.

3. Inovasi pembelajaran oleh guru

Keterbatasan fasilitas yang disediakan oleh sekolah bukan lagi menjadi faktor penghalang bagi para guru untuk berinovasi dan berkreativitas. Di era saat ini menguasai teknologi menjadi keharusan bagi guru. Dengan berinovasi berarti guru melek teknologi yang kemudian dimanfaatkan untuk memberikan solusi dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah. Dengan kata lain, inovasi merupakan suatu ide,

gagasan yang dilaksanakan dalam kurikulum dan pembelajaran yang dianggap baru untuk memecahkan masalah pendidikan.

Inovasi pembelajaran saat ini menekankan pada penguasaan metode pembelajaran oleh pendidik, aplikasinya di dalam kelas, serta pengembangannya dalam pembelajaran. Melalui inovasi pembelajaran guru diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini. Inovasi dalam pembelajaran yang dapat dijadikan sumber inspirasi oleh seorang pendidik bisa dilakukan melalui berbagai metode, cara dan trik yang diantaranya: multimetode, internet, pengalaman, eksperimen, dan kreativitas.

Pendidik perlu melakukan inovasi saat dihadapkan keterbatasan fasilitas maupun menghadapi kendala teknis lainnya. Pendidik dapat memaksimalkan segala hal yang dapat dimanfaatkan untuk mengantarkan informasi pembelajaran termasuk pemanfaatan lingkungan, sehingga suatu yang nyata mampu dihadirkan secara aplikatif. Dengan kata lain, dalam memberikan pelajaran kepada peserta didik dibutuhkan keinovatifan dan kekreativitasan dari guru atau pendidik. Karena pembelajaran yang dibutuhkan dalam era revolusi industri 4.0 ini adalah pembelajaran yang mampu membekali peserta didik agar memiliki kemampuan berpikir kritis, kreatif, inovatif, kerja sama, dan kepercayaan diri yang tinggi.

Inovasi pembelajaran di era 4.0 dihasilkan dari bagaimana guru dapat memanfaatkan teknologi dan juga bergantung pada kreativitas guru itu sendiri seperti inovasi pada intrakurikuler, diantaranya seperti penyajian pembelajaran dengan multimedia dan inovasi pada kegiatan ekstrakurikuler.

Dengan demikian, dalam menghadapi siswa milenial di era revolusi industri 5.0 mendatang, guru harus menyiapkan berbagai strategi khususnya saat kegiatan belajar mengajar berlangsung seperti 1) Guru mempersiapkan media pembelajaran yang berbasis teknologi. Penggunaan media pembelajaran seperti audio visual video memiliki pengaruh positif terhadap hasil belajar peserta didik di sekolah. 2) Guru memiliki keterampilan yang baik dalam mengelola kelas. Dengan pengelolaan kelas yang baik guru dapat menciptakan suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif. 3) Guru harus kreatif dan inovatif dalam pembelajaran. Melalui kreativitas dan inovatif berarti guru tidak hanya sekedar mengajar di kelas, melainkan mendidik peserta didik untuk mengasah kemampuan seperti bekerja sama, berpikir kritis, bertanggungjawab, kreativitas dan percaya diri.

D. Menjadi Guru Masa Depan

Guru masa depan adalah guru yang siap dan terampil bagaimana dapat menciptakan hasil pembelajaran secara optimal. Guru memiliki kepekaan tinggi terhadap perubahan

jaman. Guru memiliki ilmu, pengalaman, intelektual dan berpikiran maju, tidak pernah merasa puas dengan ilmu yang ada padanya.

Jadi, satu hal yang menjadi tugas perhatian dan tugas sekolah adalah bagaimana merancang guru masa depan. Adapun ciri-ciri guru yang diidamkan sebagai berikut:

1. Guru selalu menyiapkan rancangan pembelajaran secara makasimal dan tentunya apa dan bagaimana rencana yang dilakukan, dan sudah terprogram secara baik.
2. Guru idaman yaitu guru yang memiliki kemauan melakukan pembaharuan seperti metode mengajar, sistem dan alat pembelajaran. Guru merubah kepada pola baru pembelajaran, maka akan berdampak kepada hasil yang lebih efektif dan efisien.
3. Guru idaman yaitu guru yang memiliki motivasi untuk terus belajar dan belajar, dan tentunya juga akan memberikan motivasi kepada anak didik.
4. Guru mengembangkan diri tentang pengetahuan, kecakapan dan ketrampilan serta sikap yang lebih baik. Artinya *personality* seorang guru harus ditingkatkan. Misalnya terampil mendayagunakan computer, internet, dan berbagai model pembelajaran multimedia.

Jadi, guru masa depan adalah guru bertindak sebagai fasilitator; pelindung; pembimbing dan punya figur yang baik (disiplin, loyal, bertanggung jawab, kreatif, melayani sesuai dengan visi, misi yang diinginkan sekolah); termotivasi

menyediakan pengalaman belajar bermakna untuk mengalami perubahan belajar berdasarkan keterampilan yang dimiliki siswa dengan berfokus menjadikan kelas yang kondusif secara intelektual fisik dan sosial untuk belajar; menguasai materi, kelas, dan teknologi; punya sikap berciri khas, serta pendekatan humanis terhadap siswa. Guru menguasai komputer, bahasa, dan psikologi mengajar untuk diterapkan di kelas secara proporsional.

Guru masa depan juga memiliki kemampuan untuk mengembangkan kemampuan para siswanya melalui pemahaman, keaktifan, pembelajaran sesuai kemajuan zaman dengan mengembangkan keterampilan hidup agar siswa memiliki sikap kemandirian, perilaku adaptif, koperatif, kompetitif dalam menghadapi tantangan, tuntutan kehidupan sehari-hari. Secara efektif menunjukkan motivasi, percaya diri serta mampu mandiri dan dapat bekerja sama.

Selain itu guru masa depan juga dapat menumbuhkembangkan sikap, disiplin, bertanggung jawab, memiliki etika moral, dan memiliki sikap kepedulian yang tinggi, dan memupuk kemampuan otodidak anak didik. memberikan *reward* ataupun apresiasi terhadap siswa agar mereka bangga akan sekolahnya dan terdidik juga untuk mau menghargai orang lain baik pendapat maupun prestasinya.

Guru masa depan juga harus memiliki keterampilan dasar pembelajaran, kualifikasi keilmuannya juga optimal, performance di dalam kelas maupun luar kelas tidak

diragukan. Tentunya sebagai guru masa depan bangga dengan profesinya, dan akan tetap setia menjunjung tinggi kode etik profesinya. Oleh sebab itu, untuk menjadi guru masa depan diperlukan kualifikasi khusus, dan barangkali tidak akan terlepas dari relung hati dan sanubarinya, bahwa mereka memilih profesi guru sebagai pilihan utama dan pertama.

Menurut Said (2020) dalam menyongsong masa depan, guru setidaknya memiliki dua kompetensi yaitu keterampilan dibidang akademik dan keterampilan dibidang profesional.

Pertama, kompetensi akademik terdiri dari:

1. Keterampilan mengenal peserta didik secara mendalam
2. Keterampilan menguasai bidang studi
3. Keterampilan menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik
4. Mengembangkan kemampuan profesional secara berkelanjutan

Kedua tentang kompetensi dibidang profesional melalui empat kompetensi utama yaitu kepribadian, pedagogik, sosial, dan profesional. Keempat kompetensi ini merupakan kompetensi yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yang saling terintegrasi laksana dua sisi mata uang.

E. Membangun Kepercayaan Diri Guru

Guru memiliki potensi untuk memperkaya kehidupan siswa dalam banyak hal dengan cara mengajar yang

terencana, kreatif, interaktif, dan inovatif. Guru juga memiliki potensi untuk mengatasi frustrasi siswa, membagi waktu dan pengalaman kepada siswa, serta membangun hubungan yang harmonis dengan siswa. Untuk itu, guru harus berkomitmen dan bersedia melakukan pekerjaannya dengan ikhlas penuh keyakinan dan percaya diri yang tinggi, sehingga bisa menjadi seorang guru yang profesional. Menjadi seorang guru yang betul-betul guru bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Guru itu merupakan suatu profesi yang di dalamnya terdapat seperangkat kompetensi yang harus dikuasai guru, baik kompetensi profesional, pedagogik, pribadi maupun kompetensi sosial.

Merasa tidak percaya diri pada momen-momen tertentu merupakan hal yang wajar dan hampir setiap orang pernah mengalaminya termasuk guru, baik guru dengan kepribadian tertutup maupun terbuka. Berikut cara membangun kepercayaan guru:

1. Mempercayai kemampuan

Guru harus mempercayai kemampuan yang dimiliki untuk membantu meningkatkan rasa percaya diri tinggi.

2. Selalu belajar hal baru dalam pembelajaran

Dengan mencoba hal baru, guru tidak akan ragu untuk melakukannya baik dalam penggunaan peraga, media atau metode sekalipun.

3. Lebih Banyak Berbicara dengan Guru

Berkomunikasi antar sesama rekan guru adalah hal positif. Hal ini akan membuat rasa percaya timbul dalam dirinya.

4. Tidak Takut Salah

Hal terakhir yang membuat guru tidak percaya diri dengan diri sendiri khususnya saat berada di sekolah adalah takut salah. Jadilah guru yang simpel, jangan banyak berpikir dan khawatir, kemungkinan besar tidak akan melakukan apapun. Melakukan kesalahan adalah suatu hal yang wajar dan bisa diperbaiki.

Guru merupakan ujung tombak dalam meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan, selain itu juga guru merupakan garda terdepan dalam upaya menciptakan generasi muda yang berkualitas. Karena itu, guru memiliki peran yang sangat sentral dan vital dalam upaya menciptakan generasi muda yang berkualitas tersebut. Walaupun saat ini kegiatan pembelajaran dapat dilakukan secara mandiri dengan memanfaatkan berbagai jenis media pembelajaran yang ada, seperti melalui tutorial, atau secara online, tetapi peran guru tetap diperlukan.

Pada lingkungan sekolah guru merupakan figur yang dapat dicontoh dan dijadikan sebagai tempat bertanya khususnya oleh setiap siswa. Untuk dapat menjalankan tugasnya sebagai seorang guru secara optimal maka seorang guru harus memiliki kesehatan fisik, mental dan memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya. Seorang guru

yang memiliki kepercayaan diri akan dapat dengan mudah mengekspresikan segala potensinya secara penuh, dan ia tidak akan merasa ragu atau bahkan terkekang.

Kepercayaan diri seorang guru akan dapat tergambar dalam setiap tingkah lakunya. Karena itu, untuk melihat kepercayaan diri seseorang maka dapat dilihat dari sikap dan penampilan perilakunya. Misalnya, setiap orang pasti merasa mampu untuk berbicara dengan siapapun. Namun kondisinya akan sangat berbeda ketika seseorang dihadapkan dengan suasana ruang kelas yang di dalamnya terdapat peserta didik yang memiliki perbedaan karakteristik dan lainnya. Disitulah kemampuan berbicara seorang gurudiuji, ada sebagian yang gugup, merasa tidak percaya diri dan lain sebagainya. Tentunya hal itu pernah dirasakan oleh setiap guru yang baru menjadi seorang guru.

Tidak dapat dipungkiri bahwa, saat berbicara di depan kelas suasana yang dihadapi sangatlah berbeda. Dapat saja terjadi kemungkinan seseorang akan terbata-bata berbicara di hadapan siswanya. Hal ini tentunya akan memberikan respon yang kurang positif bagi siswanya kelak. Karena itu, untuk menjadi seorang guru diwajibkan untuk berani berbicara di depan orang banyak, terutama kepada siswanya, sebab jika guru tidak mampu berbicara di depan umum, bagaimana seorang guru dapat menyampaikan materi pembelajaran kepada siswanya.

Untuk dapat berani berbicara di depan orang banyak maka seorang guru harus memiliki mental dan rasa percaya diri yang kuat. Untuk membangun sebuah mental dan rasa percaya diri yang kuat haruslah diawali terlebih dahulu dengan membuang pikiran negatif dan rasa takut yang ada pada dirinya.

Menurut Setiawan (2017) dalam opininya mengatakan ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh seorang calon guru untuk dapat memupuk sifat rasa percaya diri ketika mengajar, diantaranya adalah:

1. Pertama, selalu berlatih

Seorang guru untuk membangkitkan rasa percaya diri adalah dengan selalu berlatih sesering mungkin. Hal ini dapat dilakukan di depan cermin, anggap ketika itu sedang berbicara di depan orang banyak. Dengan menggunakan media cermin, tentunya akan dapat melihat bagaimana mimik wajah, gerakan tubuh, serta dengan menggunakan media cermin seseorang akan dapat menilai bagaimana dirinya ketika mengajar di depan kelas.

2. Kedua, bersikap rileks dan jangan tegang

Apabila ingin mengajar, maka usahakan agar bersikap tenang dan jangan tegang. Sebab jika seorang guru merasa tegang ketika mengajar hanya akan memicu adrenalin yang membuat otak juga menjadi tegang sehingga sulit untuk berpikir. Apabila ketegangan itu terjadi pada saat guru mengajar, maka akan sulit bagi seseorang guru untuk

mengembangkan kemampuannya dan skillnya secara maksimal.

3. Ketiga, jangan terlalu banyak berfikir sehingga bingung untuk berbuat

Hal yang sering menjadi kesalahan besar yang dilakukan oleh seorang yang ingin mengajar adalah banyak berfikir serta mempertimbangkan terhadap apa yang ingin dilakukan. Akhirnya disebabkan banyak pertimbangan maka seseorang bingung untuk memutuskan apa yang ingin dilakukan. Karena itu, Lakukan saja dengan penuh percaya diri bahwa itulah yang terbaik yang bisa kita berikan. Selesai mengajar, barulah kita berpikir dan melakukan review tentang apa yang telah dilakukan, mana yang sudah baik dan di sisi mana yang perlu ada perbaikan dalam proses belajar mengajar.

4. Keempat, melakukan interaksi dengan siswa

Seorang guru juga sangat keliru jika hanya sekedar berbicara hingga keasikan. Namun, tidak dibarengi dengan melakukan interaksi dengan. Jika tidak adanya interaksi dengan siswa maka hal inilah yang dapat menjadikan siswa bosan dalam mengikuti pelajaran yang disampaikan oleh guru. Interaksi antara guru dengan siswa sangat dibutuhkan. Sebab dengan adanya interaksi tersebut dapat mengetahui apakah siswa mengerti dengan apa yang kita sampaikan.

Karena itu membangun mental guru dalam mendidik siswa tidaklah mudah perlu latihan dan pembiasaan yang dilakukan secara terus menerus, sehingga guru memiliki kesiapan mental yang optimal untuk dapat mengajar dengan baik.

Untuk menjadi seorang guru yang tanggung jawab dan percaya diri yang tinggi juga tidaklah gampang. Ia harus menguasai materi pelajaran, membuat perencanaan pembelajaran yang baik, melaksanakan pembelajaran dengan penuh kehangatan, melakukan penilaian dengan cara yang mendidik, dan mendiagnosis kesulitan belajar siswa dengan penuh rasa tanggung jawab. Tidak hanya itu, guru juga dituntut untuk mempelajari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mutakhir, sehingga ia tidak ketinggalan jaman. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai guru, ia pun harus mematuhi aturan-aturan yang berlaku, termasuk menaati kode etik.

F. Guru Masa Depan: Guru Teladan

Guru merupakan seorang yang bertugas untuk mendidik. Dalam hal ini tidak hanya mendidik untuk memberikan sebatas materi pelajaran saja, tetapi dalam arti yang lebih dari itu. Guru berperan sebagai perwujudan harapan bangsa sehingga harapan suatu bangsa banyak ditumpangkan pada mereka, salah satunya melalui keteladanan guru.

Sebegitu besar peran guru dalam dunia pendidikan, maka sudah sepatutnya lah pekerjaan sebagai guru ini tidak lagi dipandang sebelah mata oleh semua lapisan masyarakat. Keberadaan guru sangat penting dan setiap orang belum tentu bisa menjadi guru yang sesungguhnya. selain guru mendidik dalam hal materi pelajaran sesuai dengan bidangnya, guru juga dituntut untuk mampu mendidik siswa dari segi karakter dan moralnya.

Banyak cara yang dilakukan untuk menjadi guru teladan yang bisa menjadi contoh baik bagi siswanya. Perlu diketahui bahwa guru adalah publik figur yang sangat dihormati dimasyarakat. Guru juga harus menjadi inspirasi bagi kader-kader muda yang akan menjadi cahaya masa depan. Guru merupakan orang yang sangat berpengaruh dalam hal ini. Namun untuk menjadi guru teladan diperlukan juga wawasan yang luas, dialogis, komunikatif, dan sebagainya.

Dalam hal ini perkembangan teknologi dapat mempengaruhi kinerja guru, karena guru dituntut untuk mengikuti perkembangan jaman, dan media pun sangat membantu jalannya pembelajaran, seperti media visual, audio dan audio-visual. Untuk itu guru seharusnya dapat menjadi contoh yang baik dan dapat memunculkan ide-ide baru yang dapat memotivasi dan menginspirasi mereka.

Dalam tulisannya Collinson berjudul *Becoming an Exemplary Teacher: Integrating Professional, Interpersonal, and Intrapersonal Knowledge*, untuk menjadi guru teladan di

sekolah sedikitnya guru memiliki serangkaian pengetahuan yang meliputi:

1. pengetahuan profesional (materi pelajaran, kurikuler, dan pengetahuan pedagogis)
2. pengetahuan interpersonal (hubungan dengan siswa, masyarakat, dan masyarakat sekitar)
3. pengetahuan intrapersonal (refleksi, etika, dan watak)

Pengetahuan ahli untuk guru akan mencakup materi pelajaran pengetahuan, pengetahuan kurikuler, dan pengetahuan pedagogis. Dalam tiga serangkai pengetahuan untuk menjadi guru teladan, disebut sebagai pengetahuan profesional. Pengetahuan profesional cukup untuk menghasilkan guru yang unggul. Dengan perubahan teknologi dan informasi yang cepat, pengetahuan profesional harus terus diperbarui.

Pengetahuan dan praktik interpersonal guru dalam bekerja dengan orang tua dan rekan kerja mungkin telah diabaikan dalam pendidikan guru karena guru menghabiskan sebagian besar waktunya waktu mereka dengan anak-anak. Pengetahuan interpersonal umumnya terbatas pada administrator.

Guru teladan secara rutin menyebutkan watak dan etika tertentu yang penting bagi mereka dan yang telah berkontribusi pada kualitas hidup mereka: Selain memiliki keterampilan terhadap pembelajaran terus menerus, mereka

reflektif, memiliki etika yang berkembang dengan baik, dan etos kerja yang kuat.

pemahaman mereka tentang apa artinya menjadi guru melibatkan pengembangan integrasi profesional dan interpersonal. Guru mengerti bahwa siswa perlu belajar lebih dari materi pelajaran agar siap untuk kehidupan di luar ruang kelas. Para guru juga memahami bahwa pengembangan pengetahuan adalah proses seumur hidup yang perlu ditanamkan kepada siswa dan menjadikan hal tersebut adalah sebuah kebiasaan.

Untuk membantu siswa belajar dengan baik, guru telada dapat melakukan tindakan (*take action*) seperti:

1. Guru memanfaatkan pemahaman siswa tentang perkembangan anak untuk menciptakan lingkungan yang menarik dan mengundang bagi siswa bekerja keras untuk mengetahui minat, hobi, latar belakang, dan keluarga mereka.
2. Guru memahami cara berpikir siswa, dan mendorong toleransi berbagai perspektif di dalam kelas.
3. Guru membantu mengubah perilaku siswa yang tidak pantas, sering berkomunikasi, dan berbagi bakat mereka dengan sekolah. Tujuan mereka adalah agar orang tua dan guru bekerja menuju tujuan yang sama untuk setiap anak. membimbing siswa melalui proses reflektif untuk menyelesaikan perselisihan dengan mereka.

4. Guru memberikan pilihan yang tepat kepada siswa, tetapi membantu anak-anak dalam berpikir kemungkinan konsekuensi dari pilihan mereka dan menerima tanggung jawab atas keputusan.
5. Guru membangun pola dialogis yang melibatkan banyak kesempatan bagi anak-anak untuk keduanya mendengarkan dan berbicara satu sama lain di dalam kelas.
6. Guru mendengarkan dan belajar tentang proses berpikir siswa dan kedalaman pemahaman.
7. Guru mendemonstrasikan pembelajaran mereka, sehingga anak-anak dapat berlatih reflektif proses, hubungan materi pelajaran dengan situasi kehidupan nyata, dan pikirkan produk kreatif.
8. Guru menghargai dan mendorong pertanyaan dari siswa.
9. Guru memberikan kesempatan bagi anak-anak untuk mengajar serta belajar (misalnya, siswa merancang pertanyaan matematika untuk satu sama lain).
10. Guru mencari beberapa metode penilaian yang lebih akurat mencerminkan siswa.
11. Guru menciptakan kesempatan bagi siswa untuk mengkritik karya mereka sendiri dan karya orang lain tantang diri mereka sendiri dan siswa mereka untuk menemukan cara yang lebih baik dan lebih menarik untuk berpikir dan belajar.

12. Guru menyadari bahwa selalu ada lebih banyak untuk dipelajari dan dikembangkan.

Guru teladan adalah mereka sebagai pembelajar, terus menerus berkembang dan berubah seiring dengan perubahan pengetahuan mereka. Jika menjadi teladan guru adalah proses perkembangan dan perjalanan karir yang Panjang. Jika meningkatkan jumlah guru teladan adalah tujuan yang diinginkan dan jika pengembangan pengetahuan adalah sarana untuk tujuan ini, maka pendidik guru dan pembuat kebijakan memiliki tanggung jawab untuk menemukan cara untuk membantu lebih banyak guru menjadi teladan.

G. Sosok Guru Hebat

Peran guru di sekolah tidak dapat digantikan oleh teknologi secanggih apapun. Oleh karenanya, guru harus benar-benar menyiapkan diri menjadi guru yang hebat. Guru yang hebat adalah guru yang mengabdikan dirinya secara totalitas dan memandang bahwa mencerdaskan siswanya adalah kewajibannya. Salah satu ciri utama guru hebat adalah menjadi guru dihati siswa bukan menjadi guru di mata siswa.

Guru hebat bukanlah guru yang sudah memiliki sertifikat profesional, tetapi guru yang hebat adalah guru yang memiliki kemampuan lebih dibandingkan dengan guru-guru yang lainnya. Guru merupakan seseorang dengan kualifikasi khusus yang berkerja untuk mentransfer ilmu kepada peserta didik agar nantinya menjadi dewasa. Ketika melihat Kriteria

hebat atau tidak seorang guru, dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator tertentu seperti keterampilan, kualitas, sikap, komitmen dan terpenting guru hebat adalah guru yang dirindukan oleh siswa.

Ciri guru hebat yaitu (1) Menjadi guru di hati siswa. (2) Memiliki komunikasi bagus dan adaptif. (3) Berilmu dan berwawasan luas baik tingkat nasional maupun internasional. (4) Kaya akan keterampilan dalam mendidik. (5) Menjadi sosok yang diteladani orang lain.

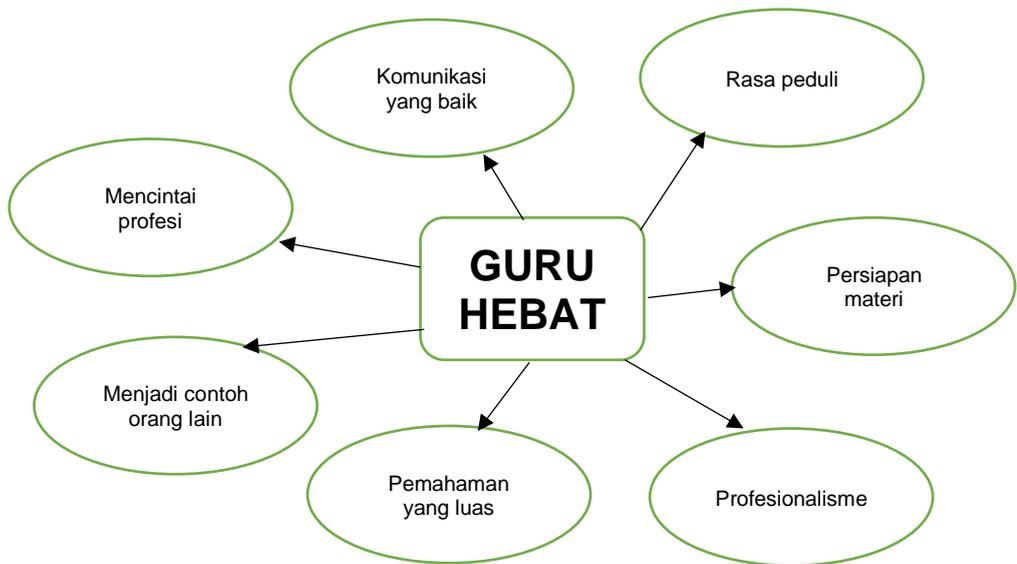
Dalam tulisan Sagi yang dikutip oleh Ida (2017) berjudul *What Makes a Good Teacher*, digambarkan guru hebat dan efektif sebagai berikut:

1. Guru mengembangkan kepribadian siswa
2. Guru menangani kebutuhan pribadi siswa
3. Guru adaptif dalam mengajar siswa dengan perbedaan kebutuhan
4. Guru mererefresh pengetahuan profesionalnya dan keterampilan
5. Hasil *outcome* siswa sangat bagus
6. Guru menjaga kedisiplinan
7. Guru tepat waktu dalam pelajarannya
8. Guru menyelesaikan masalah dengan sukses
9. Guru berhubungan baik dengan rekan-rekannya
10. Guru mengambil tugas tambahan dengan senang hati

Guru hebat senantiasa memikirkan dengan baik bagaimana mengakhiri kelas penuh sensasi dan berkesan.

Kehadirannya tidak menjadikan siswa takut dan khawatir tapi justru mengundang kepenasaran karena performanya. Guru selalu memberikan sesuatu yang baru dan bermanfaat bagi kehidupan nyata peserta didiknya. Guru tidak sekedar menghantarkan materi ajar tapi guru hebat adalah mampu menyentuh hati siswa untuk menyadari tentang manfaat mengetahui, memahami dan mempraktekkan pengajaran itu dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Guru hebat itu sosok guru yang produktif dan efektif dengan karakteristik-karakteristik hebat. Selalu mencari dan berusaha untuk menguasai beragam teknik, metode, atau pendekatan mengajar melalui cara-cara baru yang menyenangkan dalam menyampaikan materi. Senantiasa memodifikasi teknik mengajarnya dan membuat anak-anak senantiasa menunggu kejutan apa yang akan disajikan di saat ia masuk kelas. Adapun ciri-ciri guru hebat diidentifikasi pada Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Sosok Guru Hebat

1. Mencintai profesi sebagai guru

Tidak diragukan lagi bahwa guru yang luar biasa senang mengajar. Tidak melakukannya untuk uang, prestise, atau kemuliaan, mereka mengajar karena itu memberi mereka perasaan yang luar biasa kepuasan mengetahui bahwa mereka berkontribusi positif bagi masa depan orang lain. Jika seorang guru tidak memiliki kepuasan batin ini, dan tidak menikmati apa yang mereka lakukan, mereka tidak akan pernah bisa membuatnya kesan abadi dalam pikiran siswa mereka. Gairah memiliki dampak yang besar, dan ini adalah sesuatu yang semua guru hebat punya.

2. Memiliki komunikasi yang baik

Guru memiliki tanggung jawab untuk menjembatani kesenjangan antara diri mereka sendiri dan siswa mereka,

sehingga keterampilan komunikasi yang baik adalah suatu keharusan. Terkadang sulit untuk berhubungan dengan anak-anak, sehingga pembelajaran dapat terjadi dalam pikiran mereka, tetapi guru yang sangat baik adalah master ini. Berkaitan dengan siswa, para guru ini telah mengembangkan banyak cara untuk menjangkau siswa mereka, dan berkomunikasi menggunakan keterampilan berbicara yang hebat, alat bantu visual, dan bahkan dalam bahasa mereka bahasa tubuh. Adanya tantangan ini, guru dapat dengan mudah membangun hubungan dengan siswa dan orang.

3. Rasa peduli yang tinggi

Seorang guru yang hebat menyadari dan memiliki keinginan batin untuk membantu. Guru yang hebat membantu dengan mengajar, karena mereka tahu itu dengan memberikan pengetahuan kepada generasi berikutnya. Guru hebat peduli dengan dunia dan apa mereka lakukan dan tidak akan melakukan hal lain dengan cara lain. Guru terbaik peduli tentang siswa mereka sebagai individu dan ingin membantu mereka. Mereka memiliki indra keenam ketika seorang siswa membutuhkan perhatian ekstra dan memberikannya dengan senang hati. Guru meluangkan waktu untuk berdiskusi mata pelajaran di luar pengajaran mereka, mengetahui bahwa terkadang pelajaran masih dapat diajarkan tanpa mengikuti buku teks. Anda memiliki kemauan yang tidak pernah berakhir untuk memastikan bahwa semua siswa mencapai potensi maksimal mereka.

4. Persiapan materi

Guru mengetahui langkah-langkah yang mereka perlukan dalam kurikulum untuk mengajar siswa dengan baik. Guru selalu siap apa yang dibutuhkan dalam mengajar di kelas. Guru yang hebat tetap berpegang pada rencana yang telah mereka siapkan, untuk mengajar dengan cara terbaik mungkin. guru menciptakan peluang belajar bagi siswa.

5. Profesionalisme guru

Profesionalisme adalah ciri seorang guru yang hebat. Mereka tahu itu sebagai seseorang yang bertanggung jawab untuk membantu orang belajar, mereka harus mengambil pekerjaan mereka dengan serius. Profesional guru berpakaian bagus, memiliki kebersihan yang baik, dan memperlakukan siswa mereka dengan hormat. Mereka percaya pada ketepatan waktu, dan tidak pernah terlambat, serta jarang melewatkan hari-hari yang ditugaskan untuk bekerja. Mereka menjawab semua pertanyaan yang diajukan siswa dan orang tua. Guru mendengarkan apa yang dikatakan kepala sekolah mereka. Dengan melakukan itu, siswa pun akan menghormati guru.

6. Pemahaman yang luas

Guru yang hebat memahami siswanya lebih baik daripada kebanyakan orang. Mereka memahami dari mana siswa mereka berasal, siapa mereka, dan tahu jalan terbaik untuk membawa mereka kepada siapa mereka akan menjadi. Guru yang hebat memiliki pemahaman yang luar biasa tentang apa yang mereka ajarkan, karena mereka ahli dalam

bidang ilmunya. Guru nyaman bekerja dengan peserta didik yang luar biasa dan peserta didik dengan kebutuhan yang beragam. Guru memahami siswa dengan baik dan tahu apa yang memotivasi mereka. Guru tahu bagaimana melakukan aktivitas untuk memastikan pembelajaran yang maksimal terjadi.

7. Menjadi contoh bagi orang lain

Seorang guru menjadi hebat, mereka harus menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Guru memberikan contoh kepada siswa mereka. Guru hebat membantu menunjukkan jalan kepada orang lain. Guru memberikan pengalaman dan selalu menemukan hal-hal baru tentang siswa di sekolah.

Karena peran guru sangat sentral, mengajar dan mendidik tidak bisa dijalankan oleh sembarang orang. Artinya tidak semua orang bisa menjadi guru dan mengajar di sekolah. Profesi guru memerlukan keahlian khusus. Untuk menjalankan tugas ini diperlukan syarat dan kualifikasi tertentu.

Secara sosial, tugas keguruan tidak hanya sebatas halaman sekolah dan berakhir saat jam pelajaran usai. Seseorang tidak hanya menjadi guru bagi siswa di sekolah tetapi juga guru bagi masyarakat di lingkungan sekitarnya. Artinya seorang guru yang hebat harus memiliki kompetensi sosial yaitu membangun relasi dan berkomunikasi dengan baik tidak hanya dengan warga sekolah tetapi juga masyarakat luas.

Selain itu, seorang guru hebat juga dituntut untuk menjadi pribadi yang baik. Guru yang hebat adalah ia yang memiliki karakter yang patut dijadikan contoh dan teladan bagi orang lain. Di tengah sorotan akan merosotnya karakter anak didik, guru harus berdiri di garda depan menjadikan dirinya teladan karakter.

H. Menilai Kinerja Guru

Dalam ruang lingkup pendidikan, kinerja guru merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata, hasil kerja dan tanggung jawab dalam menjalankan amanah, profesi yang diembannya, serta moral yang dimilikinya.

Menurut Supardi (2014) kinerja guru adalah hasil kerja seseorang dalam suatu periode tertentu yang dibandingkan dengan beberapa kemungkinan, misalnya standar target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu. Lebih lanjut dijelaskan kinerja merupakan fungsi dari interaksi antara ability (kemampuan dasar) dengan motivasi, teori tersebut menunjukkan orang yang mempunyai kemampuan dasar yang tinggi, tetapi memiliki motivasi yang rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah, demikian pula apabila orang yang memiliki motivasi tinggi tetapi kemampuan rendah maka akan menghasilkan kinerja rendah.

Menurut Latief (2019) kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain motivasi, kemampuan,

pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi fisik, kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, dan kebutuhan egoistik. Menurut Saondi dan Suherman (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru adalah kepribadian dan dedikasi, pengembangan profesi kemampuan mengajar, komunikasi, kedisiplinan, iklim organisasi.

Kinerja guru sangat penting dalam mencapai tujuan sekolah. Hal ini dikarenakan kinerja guru di sekolah yang memegang penuh kualitas dari sekolah tersebut. Baik atau buruknya sekolah, bergantung pada kinerja guru.

Kualitas kinerja guru yang baik dan profesional dalam mengimplementasikan kurikulum pada kegiatan pembelajaran memiliki ciri-ciri:

1. Merancang perencanaan pembelajaran
2. Melaksanakan pembelajaran
3. Menilai hasil belajar peserta didik

Indikator penilaian kinerja guru pada dasarnya meliputi:

1. Merencanakan pembelajaran seperti menyusun program tahunan, menyusun program semester, menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan menggunakan media pembelajaran.
2. Melaksanakan pembelajaran di sekolah seperti penguasaan materi, pemanfaatan teknologi, penggunaan sumber belajar, metode pembelajaran, melakukan

apersepsi sebelum pembelajaran dimulai, keterampilan mengelola kelas, mengatur kelompok diskusi, mengatur kedisiplinan, pemberian tugas, dan alokasi waktu pembelajaran.

3. Menilai peserta didik seperti penilaian proses belajar dan penilaian hasil belajar.
4. Membimbing peserta didik selama kegiatan pembelajaran seperti kegiatan pengayaan dan kegiatan remedial.
5. Mengembangkan diri seperti penguatan profesi dan mengasah diri di bidang akademik.

Keberhasilan seorang guru bisa dilihat apabila kriteria-kriteria yang ada telah tercapai secara keseluruhan. Jika kriteria telah tercapai, berarti pekerjaan seseorang telah dianggap memiliki kualitas kerja yang baik.

BAB VI

PEMIMPIN MASA DEPAN

A. Pengertian Pemimpin

Pada pelaksanaannya seorang *leader* sering disalah artikan dengan manajer atau orang yang memiliki jabatan dan pekerja dibawahnya. Sebenarnya tidak perlu menjadi seorang *supervisor, manager* atau CEO sekalipun untuk menjadi seorang pemimpin. Pemimpin dapat memberi pengaruh yang kuat secara sosial meskipun posisinya secara organigram bukan seorang yang memiliki jabatan tinggi.

Leadership sangat penting bagi setiap orang. Dengan karakter *leadership* adalah yang kuat, seorang dapat menyelesaikan semua tugasnya secara tepat waktu karena dia dapat memimpin dirinya sendiri dan tahu skala prioritas. Apabila hal ini terpaten pada setiap pekerja, perusahaan dapat berfungsi secara optimal dan meraih *profit* yang tinggi.

Kepemimpinan adalah seperangkat proses yang terutama ditujukan untuk menciptakan organisasi atau

menyesuaikannya terhadap keadaan-keadaan yang jauh berubah. Sunyoto dan Susanti (2019) mendefinisikan kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi kegiatan-kegiatan seseorang atau kelompok dalam usahanya mencapai tujuan di dalam situasi tertentu. Menurut Chairunnisa (2016) kepemimpinan adalah keterampilan untuk memengaruhi dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan itu akan terjadi apabila dalam situasi tertentu seseorang mempengaruhi perilaku orang lain untuk bekerja sama. Kepemimpinan dapat menentukan apakah suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Seorang pemimpin tidak hanya dituntut mampu memberikan motivasi kerja, tetapi juga mampu menjalin hubungan baik dengan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Menurut Issakh (2014) pemimpin yang efektif harus dapat memenuhi tujuan-tujuan individu, kelompok dan organisasi. Jadi seorang pemimpin harus fokus pada pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan organisasi.

Pemimpin adalah orang yang memimpin. Pemimpin memberikan inspirasi kepada guru agar berkomitmen kepada sekolah harus diutamakan dari pada urusan pribadi. Menurut Usman (2019) pemimpin adalah posisi atau jabatan orang yang memiliki kedudukan tertinggi di sekolah. Seorang diangkat sebagai pemimpin karena kepercayaan yang mengangkatnya dan pemimpin diangkat karena kejujurannya.

Jadi, untuk membangun kepercayaan maka pemimpin perlu melakukan tindakan seperti jujur, adil, konsisten, dan dapat dipercaya tentunya.

Selanjutnya Sidiq dan Khoirussalim (2021), pemimpin merupakan suatu lakon/peran dalam sistem tertentu karenanya seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki keterampilan kepemimpinan dan belum tentu mampu memimpin. Istilah kepemimpinan pada dasarnya berhubungan dengan keterampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang. Oleh sebab itu kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan pemimpin.

Yulk (1989) menyatakan: *“Leadership is defined broadly to include influence processes involving determination of the group’s or organization’s objectives, motivating task behavior in pursuit of these objectives, and influencing group maintenance and culture”*. Kepemimpinan didefinisikan dengan luas termasuk pengaruh proses yang menyertakan penentuan sasaran hasil organisasi atau kelompok memotivasi perilaku kerja untuk mencapai keberhasilan, dan mempengaruhi pengelolaan kelompok dan budaya. Seorang pemimpin di dalam organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap bawahan. Kepemimpinan situasional lebih cenderung dapat memberikan kepuasan kepada bawahan.

Luthan (1995) menyebutkan bahwa perilaku pemimpin yang memberikan motivasi kepada bawahannya akan meningkatkan usaha mereka untuk mengembangkan kinerja secara efektif. Pemimpin yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan adanya pemberian penghargaan kepada bawahan sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja.

Dari berbagai definisi pemimpin di atas, dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah jabatan yang diberikan kepada orang terpercaya untuk memimpin dan bertanggung jawab terhadap kinerja bawahan agar mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Seorang pemimpin harus menjadi contoh bagi orang lain, bersikap adil, jujur, dan lebih mengutamakan kepentingan bersama.

B. Kepemimpinan Kepala Sekolah

Di lingkungan sekolah, pemimpin tertinggi dipegang oleh kepala sekolah dengan jabatan yang diemban disesuaikan dengan periode tertentu. Kepala sekolah berperan besar dalam menjalankan kepemimpinannya di sekolah. Dengan kepercayaan yang telah diberikan, kepala sekolah harus siap untuk membimbing, mengarahkan, memberikan pelatihan, dan mengontrol kinerja guru termasuk tenaga kependidikan.

Dalam perspektif pendidikan, kepala sekolah memiliki tujuh peran utama dan salah satunya yaitu kepala

sekolah sebagai pemimpin. Sebagai upaya meningkatkan kompetensi guru, kepala sekolah dapat menerapkan kepemimpinan yang berorientasi tugas dan kepemimpinan secara tepat dan fleksibel disesuaikan dengan kondisi sekolah. Menurut Kompri (2017) kepemimpinan kepala sekolah berkaitan erat dengan kepribadian sebagai pemimpin yang tercermin dalam sifat-sifat seperti jujur, percaya diri, tanggung jawab, berani mengambil risiko dan keputusan, berjiwa besar, emosi stabil, dan teladan.

Leithwood dan Riehl (2003) mengartikan kepemimpinan kepala sekolah sebagai orang yang menduduki berbagai peran di sekolah, yang bekerja dengan orang lain untuk memberikan arahan dan ia memiliki keterampilan dalam mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan sekolah. Wahjosumidjo (1999) menegaskan bahwa kepala sekolah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar, atau tempat dimana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.

Asnawi (2012) mengatakan bahwa kepala sekolah adalah seorang guru yang mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumberdaya yang ada di suatu sekolah, sehingga dapat didayagunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya Munir (2008) mendeskripsikan kepala sekolah sebagai penentu kebijakan di sekolah harus memfungsikan perannya secara maksimal dan mampu memimpin sekolah dengan bijak dan terarah serta mengarah kepada pencapaian tujuan yang maksimal demi meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan di sekolahnya yang tentu saja akan berimbas pada kualitas lulusan anak didik sehingga membanggakan dan menyiapkan masa depan yang cerah. Oleh karena itu, kepala sekolah harus mempunyai wawasan, keahlian manajerial, mempunyai karisma kepemimpinan juga pengetahuan yang luas tentang tugas dan fungsi sebagai kepala sekolah. Dengan kemampuan yang dimiliki seperti itu, kepala sekolah tentu saja akan mampu mengantarkan dan membimbing segala komponen yang ada di sekolahnya dengan baik dan efektif menuju ke arah cita-cita sekolah.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah diartikan sebagai cara kepala sekolah untuk mempengaruhi guru dan staf agar mengikuti instruksi atas perintah dengan maksud tujuan pendidikan yang sudah diputuskan bersama dapat dicapai.

Di dalam Permendiknas Nomor 19 Tahun 2007 tentang standar pengelolaan sekolah, diatur bahwa tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan kepala sekolah adalah:

1. Kepala sekolah sebagai pemimpin: 1) menyusun perencanaan; 2) mengorganisir kegiatan; 3) mengarahkan kegiatan; 4) mengkoordinir kegiatan; 5) melaksanakan

pengawasan; 6) melakukan evaluasi setiap kegiatan; 7) menentukan kebijaksanaan; 8) mengadakan rapat; 9) mengambil keputusan; 10) mengatur proses belajar mengajar; 11) mengatur administrasi; 12) mengatur organisasi siswa intrasekolah; 13) mengatur hubungan sekolah dengan masyarakat.

2. Kepala sekolah sebagai *administrator*: 1) perencanaan; 2) pengorganisasian; 3) pengarahan; 4) pengkoordinasian; 5) pengawasan; 6) kurikulum; 7) kesiswaan; 8) perkantoran; 9) kepegawaian; 10) perlengkapan; 11) keuangan; 12) perpustakaan.
3. Kepala sekolah sebagai *supervisor*: 1) kegiatan belajar mengajar; 2) kegiatan bimbingan dan penyuluhan; 3) kegiatan ko-kurikuler dan ekstra kurikuler; 4) kegiatan ketata usahaan; 5) kegiatan kerjasama dengan masyarakat dan dunia usaha.

Kepemimpinan kepala sekolah berperan penting di dalam lingkungan sekolah, persepsi guru tentang lingkungan kerja mereka, kualitas staf pengajar, dan hasil belajar siswa. Dengan pentingnya peran ini, kepala sekolah harus memberikan perhatian serta lebih peduli terhadap kondisi sekolahnya.

Terkait peran kepala sekolah, Mulyasa (2003) menyatakan bahwa seorang kepala sekolah harus mampu melaksanakan pekerjaannya sebagai *educator, manager, administrator dan supervisor*. Akan tetapi dalam

perkembangannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, kepala sekolah juga harus mampu berperan sebagai *leader, innovator dan motivator* di sekolahnya. Dengan demikian, dalam paradigma baru manajemen pendidikan, kepala sekolah setidaknya harus mampu berfungsi sebagai *educator, manajer, administrator, supervisor, leader, innovator dan motivator*.

Robbins dan Coulter (2013) menyatakan: *Leadership is what leaders do. It's process of leading a group and influencing that group to achieve it's goals*. Kepemimpinan kepala sekolah mencakup perhatian pada tujuan bersama. Pemimpin mengarahkan energi mereka kepada individu yang mencoba mencapai sesuatu secara bersama. Perhatian terhadap tujuan bersama memberi kepemimpinan suatu nada tambahan yang etis, karena hal itu menekankan kebutuhan bagi pemimpin untuk bekerja bersama pengikut guna mencapai tujuan tertentu.

Menurut Suharsaputra (2013) Dalam tataran institusi pendidikan seperti sekolah, kepemimpinan pendidikan dapat dilihat dalam tataran mikro institusi, yaitu kepala sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah merupakan pemimpin dalam tataran organisasi sekolah yang akan menentukan bagaimana kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kepemimpinan kepala sekolah adalah faktor penentu bagi keberhasilan suatu sekolah termasuk berkembangnya kinerja guru sebagai pemimpin pendidikan dalam tataran

teknis pembelajaran. Gedung sekolah boleh sederhana, demikian juga fasilitas perkantoran, alat transportasi, bangku, meja dan lain sebagainya, tetapi pembelajaran harus mendapat perhatian yang lebih besar daripada aspek lainnya. Kualitas pendidikan akan dipertaruhkan melalui proses pembelajaran itu.

C. Kompetensi Kepala Sekolah

Permendiknas No. 28 Tahun 2010 tentang penugasan guru sebagai Kepala Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah adalah pengetahuan, sikap, dan keterampilan pada dimensi-dimensi kompetensi kepribadian, manajerial, kewirausahaan, supervisi, dan sosial. Untuk memenuhi standar tersebut, maka sangatlah penting bagi kepala sekolah untuk memahami isi dan makna dari semua kompetensi tersebut.

Kompotensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki oleh kepala sekolah untuk merealisasikan kompetensi-kompetensi tersebut dalam hasil kerja. Menurut Kompri (2017) terdapat tiga aspek kompetensi seorang kepala sekolah yaitu:

1. Aspek pertama, sebuah kompetensi menunjuk kepada kompetensi sebagai gambaran: substansi materi ideal yang seharusnya dikuasai atau dipersyaratkan untuk dikuasai oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Substansi materi tersebut meliputi: kemampuan,

pengetahuan, kecakapan, sikap, sifat, pemahaman, apresiasi, dan harapan-harapan penciri karakter dalam menjalankan tugas.

2. Aspek kedua, kompetensi merujuk kepada gambaran untuk kerja nyata yang tampak dalam kualitas pola pikir, sikap, dan tindakan seseorang dalam menjalankan pekerjaan secara mumpuni.
3. Aspek ketiga, merujuk pada kompetensi sebagai hasil (*output* dan atau *outcome*) dari unjuk kerja berpiawaian. Kompetensi seseorang mencirikan tindakan, berlaku serta mahir dalam menjalankan suatu tugas untuk menghasilkan tindakan kerja yang efektif dan efisien.

Kepala sekolah bertanggung jawab atas lembaga pendidikan dan mutunya. Seorang kepala sekolah dituntut untuk memiliki kompetensi sebagai mana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar kompetensi kepala sekolah/madrasah.

1. Kompetensi Kepribadian: Dasar kompetensi kepribadian ini akan sangat menentukan kompetensi lainnya, khususnya dalam melaksanakan program pendidikan nasional, provinsi, dan kabupaten/kota. Sebagai tambahan pengetahuan dan keilmuan dalam bidang perencanaan dan pelaksanaan program pendidikan, kepala sekolah harus mampu menunjukkan kinerjanya berdasarkan kebijakan, perencanaan, dan program pendidikan.

2. Kompetensi Manajerial: Dengan kemampuan dalam manajerial ini nantinya akan dijadikan sebagai pegangan cara berfikir, cara mengelola dan cara menganalisis sekolah dengan cara berpikir seorang manajer. Kepala sekolah harus mampu dan terlihat kinerjanya dalam bidang-bidang manajerial. Kepala sekolah harus menunjukkan perilakunya dan mampu untuk mengidentifikasi dan mengembangkan proses belajar mengajar, pengkoordinasian, pengambilan keputusan, pemberdayaan, pemotivasian, pemantauan, supervisian, pengevaluasian dan pengakreditasi.
3. Kompetensi Kewirausahaan: ebagai salah satu cara bagaimana sekolah mampu mewujudkan kemampuan dalam wirausahanya ini maka kepala sekolah harus mampu menunjukkan kemampuan dalam menjalin kemitraan dengan pengusaha atau donatur, serta mampu memandirikan sekolah dengan upaya berwirausaha.
4. Kompetensi Supervisi: Kompetensi supervisi ini sangat strategis bagi seorang kepala sekolah khususnya dalam memahami apa tugas dan fungsi kepala sekolah sebagai pemimpin sekolah/madrasah.
5. Kompetensi Sosial: Kompetensi ini pada dasarnya cukup sulit jika harus dikaitkan dengan aktivitas sosial secara penuh oleh sekolah, jika hal itu dilakukan dalam rangka keterkaitannya dengan program sekolah. Kompetensi sosial ini kadang juga seriang berhubungan dengan

tuntutan kepala sekolah dalam hal mengembangkan budaya sekolah atau madrasah secara adaptif, lebih baik, dan maju.

Kepala sekolah merupakan jabatan strategis yang tidak semua orang akan mampu mengembannya. Keterampilan dan kecekatan dalam memimpin sebuah sekolah menjadi kunci dalam menentukan kemajuan dan kesuksesan sebuah sekolah sebagai lembaga pendidikan.

Kepala sekolah harus terus menerus meningkatkan kompetensinya agar tetap dapat mengimbangi perubahan-perubahan yang ada, sehingga ia menjadi motor penggerak dalam rangka meningkatkan dan memajukan kualitas pendidikan di sekolah yang dipimpinnya. Seorang kepala sekolah juga harus mampu untuk berkomunikasi dengan baik dan aktif dalam forum diskusi, seminar, workshop dan bentuk-bentuk diklat lainnya, intens dalam organisasi sosial, dan rajin beribadah sebagai identitas kompetensi kepemimpinannya baik secara formal struktural maupun perilaku yang melekat pada dirinya sebagai seorang pemimpin ditingkat sekolah.

D. Kepala Sekolah Yang Sukses

Ada lima kunci sukses kepala sekolah dalam menjalankan peran dan fungsinya yang dapat memberikan dampak di sekolah yang dikelolanya, yaitu:

- a. Kepemimpinan kepala sekolah yang sukses memberikan kontribusi penting untuk perbaikan dari belajar siswa.
- b. Sumber utama kepemimpinan yang sukses di sekolah adalah kepala sekolah dan guru.
- c. Selain kepala sekolah dan guru, gaya kepemimpinan juga harus ditunjukkan kepada orang lain di sekolah dan komunitas sekolah.
- d. Serangkaian inti praktik kepemimpinan di semua aspek: pengaturan arah; mengembangkan orang; mendesain ulang organisasi.
- e. Banyak pemimpin sukses di sekolah melayani siswa yang sangat beragam, kepala sekolah mempromosikan kualitas sekolah, memberlakukan sistem kesetaraan dan keadilan melalui: membangun bentuk pengajaran dan pembelajaran yang kuat; menciptakan komunitas yang kuat di sekolah; membina pengembangan budaya pendidikan yang kuat.

Sedangkan menurut Barlian (2013) agar proses kepemimpinan kepala sekolah dapat memberikan hasil yang baik terhadap sekolah, ada beberapa hal yang harus dipahami dan dikuasai oleh kepala sekolah menyangkut kepemimpinan itu sendiri, yaitu:

- a. Kepala sekolah harus memahami perilaku individu dan kelompok dengan mempelajari ilmu psikologi, sosiologi, dan ilmu tingkah laku.

- b. Kepala sekolah harus memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, yaitu kemampuan mengaitkan hubungan antara bahasa, pemahaman, pemikiran, dan tingkah laku. Komunikasi merupakan sarana terbaik dalam kepemimpinan. Komunikasi dua arah harus terjalin antara kepala sekolah dan bawahannya agar informasi dapat tersampaikan dengan benar. Jika salah dalam menyampaikan maksud, tentunya akan menimbulkan kekeliruan dan mengakibatkan kerugian bagi sekolah.
- c. Kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Kemampuan memahami untuk melihat perbedaan antara dorongan, bujukan, paksaan, dan manipulasi, serta kapan tindakan-tindakan tersebut perlu dilakukan dan kapan harus dihindari.
- d. Kepala sekolah harus memiliki kemampuan dalam menggunakan kewenangan yang diberikan kepadanya. Kewenangan ini memiliki hubungan dengan tanggung jawab kepala sekolah terhadap apa yang dipimpinnya.
- e. Kepala sekolah harus memiliki kemampuan dalam menentukan kapan waktu yang tepat untuk menerapkan berbagai gaya kepemimpinan dan mengetahui akibat dari penerapan gaya kepemimpinan tersebut.
- f. Kepala sekolah harus memiliki kesadaran diri berkenaan dengan kemampuan per orang, gaya aklamiah, kekuatan, kelemahan dan bagaimana menyeimbangkan semua hal tersebut.

Selain itu, kepala sekolah yang sukses dalam mengembangkan kepemimpinannya harus memiliki dan memahami visi yang utuh tentang sekolahnya. Visi sekolah harus menjadi atribut kepemimpinan kepala sekolah sekarang dan masa depan, karena kepala sekolah dengan visi yang dangkal dan tidak jelas akan membawa kemunduran sekolah, dan hanya akan menghasilkan sekolah yang buruk, yang tidak disenangi masyarakat. Disinilah pentingnya kepala sekolah memiliki dan memahami visi yang utuh tentang sekolahnya, agar dapat membawa sekolahnya ke arah kemajuan dan kemandirian. Visi sekolah juga harus secara utuh dipahami oleh seluruh warga sekolah, agar mereka menyadari, memahami, memiliki kepedulian, dan komitmen yang tinggi pada tujuan sekolah, tujuan.

Keteladanan kepala sekolah yang selalu menjadi contoh yang baik bagi bawahannya akan menjadi salah satu modal bagi terlaksananya manajemen sekolah yang efektif. Keteladanan kepala sekolah akan membuat guru dan staf pegawai segan kepadanya dan pasti mereka juga akan meniru apa yang dilakukan oleh kepala sekolah. Perilaku keteladanan ini bisa ditunjukkan dengan sifat selalu menghargai bawahan, disiplin, ramah dan lain sebagainya.

Kepala sekolah harus mendengarkan pendapat dan pandangan dari berbagai pihak sebelum mengambil keputusan. Setiap lembaga atau sekolah memerlukan

keputusan yang tepat dan cepat. Jasi, yang dibutuhkan adalah kepala sekolah yang sabar sekaligus tegas dalam mengambil keputusan. Karena keputusan itu nantinya berlaku untuk semua pihak, sedapat mungkin kepala sekolah harus berkonsultasi dengan sebanyak mungkin pihak untuk mendengarkan pelbagai pendapat. Disamping itu, kepala sekolah juga harus mengetahui sepenuhnya cara mengimplementasikan atau menerapkan keputusan-keputusan yang telah ditetapkannya. Kepala sekolah harus mampu menyiapkan suatu system atau mekanisme implementasi untuk menjamin bahwa keputusan tidak sekedar dilaksanakan, tetapi benar-benar dilaksanakan sepenuhnya.

Selanjutnya, memberikan layanan prima atau layanan terbaik merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan peserta didik. Layanan bagi peserta didik bukan hanya dari guru, tetapi juga dari pihak administrasi. Dalam hal ini, bila terjadi hal-hal yang dapat mengurangi layanan, kepala sekolah harus segera mengambil langkahlangkah positif agar kepercayaan kembali normal. Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan akan dapat meningkatkan gengsi sekolah tersebut sehingga akan disenangi masyarakat dan akhirnya menjadi sekolah favorit.

Seorang kepala harus mempercayai staf pengajar maupun wakilnya sendiri. Tanpa kepercayaan dan sikap saling menghargai antara kepala sekolah dan staf pengajar

maupun dengan wkilnya, sekolah yang bersangkutan akan terancam kombinasi kinerja yang buruk dan moral yang rendah. Kondisi ini akan menyebabkan sekolah akan terjebak dalam kondisi krisis dan tidak akan mampu mendongkrak hasil belajar siswa. Untuk itu, sangat penting sekali kepercayaan antara kepala sekolah ini.

E. Karakteristik Pemimpin Masa Depan

Menurut Gurr, Drysdale dan Mulford (2006) bahwa karakteristik dan kualitas kepala sekolah yang teridentifikasi menunjukkan seperangkat sifat, perilaku, nilai, dan keyakinan pribadi yang umum dan konsisten, seperti kejujuran dan keterbukaan, keterampilan komunikasi yang sangat berkembang, fleksibilitas, komitmen, semangat, empati dengan orang lain, rasa 'kebaikan bawaan', dukungan kesetaraan dan keadilan sosial, keyakinan bahwa semua anak penting dan dapat berhasil, berpusat pada orang lain, harapan tinggi, dan keyakinan bahwa sekolah dapat membuat perbedaan.

Usman (2019) mengemukakan kepemimpinan kepala sekolah efektif juga dapat ditunjukkan oleh keterampilannya dalam menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan bawahan, sehingga terciptanya suasana kerja yang membuat bawahan merasa aman, tenang, dan memiliki suatu kebebasan dalam mengembangkan gagasannya dalam rangka tercapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Surip (2005) mengindikasikan bahwa karakteristik pemimpin memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas kepemimpinan kepala sekolah. Kepala sekolah yang efektif dalam memimpin dapat dilihat dari kriteria-kriteria berikut;

1. Kepala sekolah mampu memberdayakan guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif,
2. Kepala sekolah terampil dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan,
3. Kepala sekolah mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan.
4. Kepala sekolah berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lainnya di sekolah,
5. Kepala sekolah dapat bekerja dengan tim manajemen,
6. Kepala sekolah berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Karakteristik kepemimpinan kepala sekolah dalam lingkup pendidikan memiliki kekhasan tersendiri jika dikaitkan dengan layanan sekolah. Menurut Kompri (2017) karakter yang menjadi penting dan menjadi syarat mutlak

untuk terjadinya proses pendidikan karakter di sekolah adalah kasih sayang, saling percaya, kewibawaan, dan keikhlasan.

Kasih sayang merupakan dasar interaksi kepala sekolah dan guru dengan peserta didik. Saling percaya merupakan syarat teknis untuk terjadinya saling pengaruh antara peserta didik dengan guru maupun kepala sekolah. Kewibawaan merupakan syarat mutlak untuk terjadinya proses transmisi dan transformasi nilai dari guru dan kepala sekolah kepada peserta didik. Sedangkan keikhlasan merupakan kebaikan kepala sekolah dan guru dalam melaksanakan tanggungjawabnya kepada peserta didik.

Menurut Gayla Hodge yang dikutip oleh Danim (2010) menjelaskan bahwa ada sepuluh karakteristik pemimpin yang efektif, yaitu:

1. Memiliki visi
2. Memiliki fokus untuk mencapai tujuan-tujuan yang akan membuat visi menjadi kenyataan
3. Memenangi dukungan untuk visinya dengan memanfaatkan gaya dan aktivitas yang paling cocok untuk mereka sebagai individu
4. Lebih terfokus untuk menjadi daripada melakukannya
5. Mengetahui bagaimana mereka bekerja paling efisien dan efektif
6. Mengetahui bagaimana memanfaatkan kekuatan mereka untuk mencapai tujuan
7. Tidak mencoba untuk menjadi orang lain

8. Mampu mencari orang-orang dengan berbagai ciri efektivitas alam
9. Mampu menarik orang lain
10. Selalu mengembangkan kekuatan dalam rangka memenuhi kebutuhan baru dan mencapai tujuan baru

Seorang kepala sekolah dikatakan kepemimpinannya efektif jika ia memiliki keterampilan khusus yang dapat membantunya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang pemimpin dengan baik. Keterampilan tersebut antara lain keterampilan dalam merumuskan visi dan misi sekolah yang dipimpinnya, memiliki keterampilan dalam menyusun strategi dalam mencapai target, memiliki keterampilan dalam menggerakkan semua unsur dan komponen sekolah untuk melaksanakan strategi tersebut dan melakukan inovasi-inovasi baru agar tercapai tujuan sekolah dengan lebih efektif dan efisien.

Kepala sekolah adalah pemimpin yang memiliki wewenang memberikan intruksi kepada bawahan. Seorang pemimpin yang baik harus bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan sekolahnya. Seorang pemimpin yang baik menempatkan kebutuhan orang lain di atas kebutuhannya sendiri. Seorang pemimpin yang baik selalu mencari cara untuk meningkatkan sekolahnya dan kemudian mencari cara untuk membuat perbaikan tersebut terlepas dari betapa sulitnya hal itu. Kepemimpinan menentukan seberapa

sukses sekolah mana pun. Sekolah tanpa pemimpin yang kuat kemungkinan akan gagal.

Dalam artikel yang ditulis oleh Donelson (2019) berjudul *Key Characteristics of Effective Leadership* memberikan gambaran bahwa ada tiga belas kunci utama karakteristik kepemimpinan yang efektif, yaitu:

1. *Effective Communication.*

Komunikasi dan kepemimpinan yang baik adalah tentang berhubungan dengan orang lain di berbagai tingkatan. Adapun cara komunikasi yang dilakukan meliputi: (i) menemukan kesamaan; (ii) membuat komunikasi menjadi sederhana; (iii) menangkap kepentingan bersama; (iv) menginspirasi bawaha; dan (v) otentik. Seorang komunikator yang efektif menjalankan transparansi dan pengambilan keputusan bersama bila sesuai, menyampaikan umpan balik secara langsung, dan secara teratur mengakui keberhasilan orang lain.

2. *Trustworthy*

Kepercayaan sangat terkait dengan nilai dan etika. Adanya ketertarikan bawahan kepada pemimpin dalam mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip penting.

3. *Decisive*

Pemimpin yang kuat dapat memberikan penilaian yang baik, menghargai masukan, dan menerima pendapat yang berbeda dari karyawan. Pemimpin terbaik, bagaimanapun, harus tetap tegas. Para pemimpin sering

mengikat diri mereka dalam simpul yang menginginkan setiap keputusan menjadi sempurna. Namun, para pemimpin terbaik membuat keputusan yang mereka tahu bisa salah. Pembeda sebenarnya adalah memutuskan dengan kecepatan dan keyakinan. Di atas segalanya, Para pemimpin hebat belajar dengan sungguh-sungguh dari setiap keputusan, baik atau buruk, dan segera memperbaiki keputusan selanjutnya dengan lebih baik.

4. *Independent Thinker*

Salah satu sifat terpenting seorang pemimpin adalah keterampilannya untuk menjadi pemikir yang baik. Para pemimpin harus mengenali dan menerapkan solusi akal sehat. Pemikir yang baik memecahkan masalah dan tidak pernah kekurangan ide untuk membangun tim. Untuk merangsang ide-ide segar dan inovatif, luangkan waktu untuk membaca buku, mendengarkan *podcast*, dan berbicara dengan para pemikir inovatif.

5. *Positive*

Para pemimpin yang paling efektif adalah tetap positif dan menginspirasi. Orang-orang mengharapkan pemimpin mereka bersemangat tentang masa depan. Para pemimpin perlu menginspirasi anggota tim dengan antusiasme dan keyakinan yang kuat tentang arah tujuan organisasi. Pemimpin yang positif harus mengendalikan reaksi dan stres mereka agar tetap positif di tengah masa-masa sulit dan penuh tekanan.

6. *Humility*

Pemimpin teladan memahami bahwa tidak ada pencapaian besar yang dapat dicapai sendiri, tetapi membutuhkan bantuan orang lain. Sangat penting bagi para pemimpin untuk mengadopsi pola pikir kepemimpinan yang melayani. Ini termasuk kesediaan untuk mendengarkan dan menanggapi umpan balik dengan tepat dan mengakui kesalahan sebagaimana mestinya. Pemimpin yang rendah hati tidak memiliki kebanggaan dan kepura-puraan, dan sebaliknya tertarik pada pandangan dan gagasan yang beragam. Pemimpin menyukai selera humor yang menonjolkan diri, memberikan penghargaan kepada orang lain, dan hidup bersahaja dalam interaksi mereka dengan orang lain. Seorang pemimpin harus siap untuk mengakui, seringkali, bahwa mereka salah atau membuat kesalahan. Seorang pemimpin yang rendah hati akan melangkah dan meminta maaf bila perlu. Setiap orang penuh dengan kekurangan tetapi pemimpin yang paling efektif tetap rendah hati dan sederhana; selalu mau belajar dan tumbuh untuk memberi manfaat bagi organisasi dan individunya.

7. *Conflict Resolution*

Setiap lingkungan kerja dan setiap kelompok akan memiliki konflik. Meskipun konflik bisa menguras tenaga dan stres, bukan konflik sebenarnya yang menjadi masalah utama. Masalah sebenarnya adalah bagaimana pemimpin menangani konflik yang penting. Seorang pemimpin yang

efektif mengelola dan menyelesaikan konflik untuk menghasilkan hasil yang positif. Pemimpin memahami dan secara efektif menerapkan seni diplomasi di tempat kerja. Konflik sebenarnya adalah hal yang baik dalam banyak konteks. Ini dapat membantu mendorong hasil positif yang timbul dari kreativitas, memperkuat ikatan antara rekan kerja dan memungkinkan beragam perspektif yang menguntungkan seluruh kelompok dan keputusan.

8. *Visionary*

Sifat kepemimpinan efektif lainnya adalah keterampilan untuk melihat ke depan dengan rasa percaya diri tinggi dan kepedulian terhadap masa depan organisasi. Pemimpin yang kuat melihat melampaui masa sekarang dan merencanakan secara strategis untuk jangka panjang. Mereka melibatkan tim mereka dengan cara berwawasan ke depan untuk menjual visi agar menginspirasi dan memotivasi mereka. Para pemimpin tidak bisa puas dengan status *quo*; melainkan mereka harus fokus pada bagaimana hal-hal harus menjadi lebih baik di masa depan. Seorang pemimpin yang efektif adalah orang yang dapat dengan jelas menjelaskan kepada tim mengapa tinggal di tempat mereka saat ini tidak dapat diterima, dan memberikan visi yang perlu mereka capai untuk kesuksesan jangka panjang. Para pemimpin membutuhkan tujuan dalam pikiran ketika meminta tim untuk bergabung dengan mereka dalam perjalanan ke masa depan yang tidak pasti.

9. *Team Builder*

Sangat penting bagi seorang pemimpin untuk berinvestasi dan memberdayakan anggota tim untuk mencapai potensi penuh. Membangun tim yang hebat dimulai dengan membangun persatuan, yang dimulai dengan pemimpin. Untuk menyatukan tim di sekitar tujuan atau visi yang sama, pemimpin harus melihat visi dan terus-menerus menjaga tim tetap fokus padanya. Ketika anggota tim memiliki tujuan yang sama, mereka bekerja sama dan mengungguli pesaing yang hanya merupakan kombinasi dari individu-individu hebat. Ketika sebuah tim bersemangat tentang apa yang mereka coba capai, itu membangun akuntabilitas dan mendorong tim. Membangun tim yang efektif termasuk merayakan kemenangan bersama, atau mendorong mereka ketika upaya gagal.

10. *Personable*

Membangun hubungan yang tulus dengan orang-orang adalah kunci untuk menjadi pemimpin yang sukses. Seorang pemimpin harus tetap dapat didekati, dapat diakses, memahami kebutuhan karyawannya dan berkomitmen untuk membangun hubungan yang kuat. Salah satu cara terbaik untuk melakukannya adalah bersama orang-orang di sekitar lingkungan kerja. Pemimpin yang paling efektif tetap dapat diakses, didekati, dan akuntabel.

11. *Appreciative*

Salah satu alat paling berharga yang dimiliki seorang pemimpin adalah penggunaan dua kata yang sangat kuat mengucapkan terima kasih. Hal tersebut harus dilakukan untuk memberikan penghargaan kepada tim dan staf adalah dasar untuk kesuksesan jangka panjang. Penghargaan membuat anggota tim merasa dihargai. Karyawan perlu diperhatikan, diakui, dan dihargai atas upaya mereka. Selalu ada waktu untuk diskusi singkat, catatan, atau telepon untuk berterima kasih kepada mereka. Menjadi seorang pemimpin yang secara teratur mengungkapkan penghargaan juga membantu membangun ciri-ciri kepemimpinan kunci tambahan dari kerendahan hati, optimisme, dan kepribadian.

12. Adaptable

Seorang pemimpin menampilkan keterampilan beradaptasi dengan merasa nyaman dengan perubahan dan pertumbuhan. Tidak diragukan lagi bahwa dalam iklim organisasi saat ini segala sesuatunya berubah dengan cepat, dan para pemimpin harus belajar mencoba hal-hal baru dan bersedia gagal untuk tumbuh. Seorang pemimpin hebat mengubah ketidakpastian tanpa henti dan tak berujung yang dihadapi orang-orangnya menjadi peluang dan pertumbuhan. Pemimpin perlu mencoba dengan pendekatan dan teknik baru untuk memenuhi permintaan. Hal ini dapat menanamkan kepercayaan diri dan membantu memimpin perubahan budaya yang dibutuhkan dalam lingkungan saat ini.

13. Encouraging the Heart

Sifat terakhir yang perlu disoroti adalah dorongan. Mendorong hasil yang luar biasa dalam lingkungan kerja itu sulit. Untuk memastikan bahwa setiap orang dalam tim mendayung ke arah yang sama, sangat penting untuk secara teratur mendorong dan melibatkan hati dan pikiran tim. Ekspresikan kebanggaan atas pencapaian mereka. Buat titik secara teratur berterima kasih kepada mereka atas kerja keras dan pencapaian mereka. Ciptakan rasa kebersamaan dan persahabatan dengan menceritakan kisah yang mengakui kontribusi individu. Perkuat nilai dan standar inti tim.

Kepemimpinan bukanlah tentang gelar, posisi, atau kekuasaan. Setiap orang memiliki keterampilan dan potensi untuk memimpin orang lain mencapai prestasi yang besar. Kepemimpinan adalah keharusan yang menentukan untuk menjalankan suatu organisasi. Kedudukan kepala sekolah tidak semata-mata memonitoring seluruh kegiatan di sekolah, melainkan seorang kepala sekolah dapat menciptakan kondisi yang nyaman, memotivasi guru agar supaya mengembangkan kemampuan, kreatifitas serta inovasi.

F. Keteladanan Kepala Sekolah

Kepala sekolah bisa menjadi teladan warga sekolahnya, baik untuk guru-gurunya maupun untuk siswanya. Hal ini merupakan keterampilan hubungan manusiawi (*Human Skill*) yang harus dimiliki kepala sekolah. Kepala sekolah harus bisa menjadi *inspirator* para guru untuk

senantiasa mempunyai semangat mendidik yang tinggi. Menjadi *motivator* disaat para guru mengalami kejenuhan di tengah-tengah menjalankan rutinitasnya. Menjadi *leader* yang mampu mengayomi warga sekolahnya untuk senantiasa merasa nyaman. Menjadi inovator yang tidak pernah kehabisan ide baru untuk perkembangan sekolahnya.

Dalam hal ini kepala sekolah memiliki peran yang kuat dalam mengkoordinasikan, menggerakkan dan menyerasikan semua sumberdaya pendidikan yang tersedia yang dimiliki oleh sekolah. Oleh karena itu, kepala sekolah dituntut memiliki ketrampilan kepemimpinan yang mantap agar mampu merencanakan program, mengambil keputusan, dan menggerakkan warga sekolah.

Kepemimpinan adalah sebuah interaksi antara penerapan pengaruh dan reaksi orang lain terhadap pengaruh itu. Namun, dapat dikatakan bahwa pemimpin yang efektif harus menjalankan pengaruh dengan hati-hati yang membutuhkan seperangkat keterampilan kepemimpinan yang kompleks.

Menurut Weigel (2012) kinerja kepemimpinan kepala sekolah yang efektif mengacu pada aktivitas yang didefinisikan dengan jelas terkait dengan inti pekerjaan sekolah yang dirancang oleh anggota untuk mempengaruhi motivasi, pengetahuan, pengaruh, atau praktik anggota organisasi lainnya. Kegiatan tersebut terkait langsung dengan keterampilan dan kompetensi kepala sekolah. Jadi, fokus

bukan pada kualitas kepemimpinan tetapi pada keterampilan pemimpin sekolah yang menyelesaikan tugas dan memenuhi tuntutan untuk memecahkan masalah sosial yang kompleks.

Marks (2003) menyatakan bahwa pemimpin harus mempelajari keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk benar-benar memberdayakan orang lain. Kepala sekolah harus mampu menjelaskan dan mendemonstrasikan keterampilan. Menurut Waters (2004) dalam memperoleh keterampilan baru sangat penting bagi para pemimpin sekolah untuk mencapai perubahan orde kedua. Perubahan tersebut tidak dilakukan oleh para ahli tetapi oleh kepala sekolah. Para pemimpin sekolah yang ingin membawa perubahan substantif di sekolah mereka atau distrik harus memiliki keterampilan penting untuk berkolaborasi dan berdialog untuk membawa perubahan tingkat kedua.

Agar program sekolah berhasil dengan baik, kepemimpinan kepala sekolah perlu diberdayakan, sehingga kepala sekolah mampu berperan sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya. Sebagaimana Karweti (2010) mengungkapkan bahwa keterampilan kepemimpinan kepala sekolah adalah seperangkat keterampilan teknis dalam melaksanakan tugas sebagai manajer sekolah untuk mendayagunakan segala sumber yang tersedia untuk mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien. Kast dalam Walid (2008) menjelaskan keterampilan yang harus dimiliki oleh kepala sekolah meliputi ketrampilan konseptual

keterampilan manusiawi dan keterampilan teknik. Berikut adalah penjelasan untuk setiap keterampilan tersebut:

1. Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skills*)

Kepala sekolah menentukan program sekolah selalu dengan perencanaan yang matang dan keterlibatan warga sekolah dalam perencanaannya sangatlah penting. Kepala sekolah melakukan pengawasan rutin setiap hari dan harus dilakukan supervisi. Kepala melakukan evaluasi program dengan cara dirapatkan setiap untuk menentukan kebijakan. Kepala sekolah memberikan waktu untuk warga sekolah menyampaikan solusi yang tepat untuk mengatasi hambatan yang timbul di sekolah.

2. Keterampilan Hubungan Manusiawi (*Human Skills*)

Kemampuan dari kepala sekolah dalam mempengaruhi dan mengerakkan guru dan staf guna tercapainya program sekolah. Kepala sekolah memberikan motivasi, sebagai tauladan bagi bawahannya, dan dapat bekerjasama dengan bawahannya. Kepala sekolah membagi tugas sesuai kemampuannya dan melakukan supervisi untuk mempengaruhi guru agar memiliki kesadaran dalam melaksanakan tugas pokok posisinya.

3. Keterampilan Teknik (*Technical Skills*)

Kepala Sekolah berkewajiban membimbing guru melaksanakan proses belajar mengajar. Kepala sekolah membimbing guru dengan cara memberi arahan, memberi contoh mengajar yang baik. mangajak guru punya *planning*

yang baik dan bersama-sama mengevaluasi. Kepala sekolah meminta mereka untuk komitmen bersama-sama memajukan sekolah.

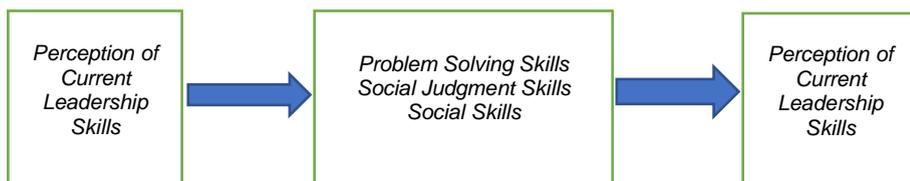
Keterampilan kepemimpinan diukur dengan hasil dan dalam pengaturan tertentu. Keterampilan juga diukur dengan perkembangan individu pemimpin khususnya pengaturan kepemimpinan. Bagi sekolah, pengukuran itu harus fokus pada peningkatan dan prestasi siswa yang berkelanjutan. Pemimpin sekolah harus menilai kinerja mereka sendiri berdasarkan keterampilan yang dipelajari dan dipraktikkan untuk mencapai hasil yang diinginkan bersama.

Menurut Nottingham yang dikutip oleh Weigel (2012) menguraikan tiga set keterampilan kepemimpinan kepala sekolah yang meliputi:

1. Keterampilan teknis, termasuk memiliki kemampuan berbahasa, memahami mengajar dan menjadi guru, memiliki pemahaman teori pembelajaran yang up-to-date, mengenal banyak kurikulum, dan bertindak sebagai penghubung antara dewan dan staf.
2. Keterampilan konseptual, termasuk menjadi visioner, memperjelas tujuan, memahami sistem organisasi, memiliki penilaian, dan memahami struktur kekuasaan masyarakat.
3. keterampilan manusia, termasuk kemampuan negosiasi, kepemimpinan katalitik, empati, harapan yang tinggi, loyalitas, kedewasaan, dan rasa humor.

Stein (2003) beranggapan bahwa banyak waktu telah dihabiskan untuk membahas kepemimpinan sekolah, tetapi tidak cukup banyak penelitian yang dilakukan tentang bagaimana pemimpin sekolah berpikir tentang keterampilan yang mereka gunakan. Keterampilan kepemimpinan sekolah dikondisikan oleh atribut dari dalam dan luar individu. Pengalaman karir, pelatihan, dan pengaruh lingkungan semuanya memiliki hubungan langsung pada keterampilan kepemimpinan sekolah serta pemecahan masalah dan kinerjanya.

Berikut gambaran pencapaian keterampilan kepala sekolah sampai mencapai potensi pemecahan masalah dan kinerja.



Sumber: Weigel, 2012

Hubungan keterampilan kepemimpinan sekolah yang kompleks dan kinerja dapat dilihat sebagai kontinum pertumbuhan potensial. Kontinum itu dimulai dengan kesadaran tingkat keterampilan saat ini dan refleksi keterampilan umum yang kemudian bergerak melalui pencapaian keterampilan sampai mencapai potensi pemecahan masalah dan kinerja.

Keterampilan tidak dapat dijelaskan dengan kata-kata, tetapi keterampilan harus didemonstrasikan. Kepala sekolah yang dapat menerapkan *skills* yang dimilikinya secara efektif dan efisien dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi terwujudnya kualitas atau mutu sekolah.

Begitu besarnya peranan kepala sekolah dalam proses pencapaian tujuan pendidikan, sehingga dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya suatu sekolah sangat ditentukan oleh kualitas kepala sekolah terutama dalam keterampilannya menciptakan suasana kerja yang kondusif. Selain itu, kepala sekolah harus dapat menimbulkan semangat bagi semua staf, guru dan siswa dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan serta dapat memberi saran dan masukan.

G. Perilaku Pemimpin Pendidikan

Kepemimpinan pendidikan merupakan kemampuan untuk menggerakkan pelaksanaan pendidikan, sehingga tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Pemimpin harus menguasai cara-cara kepemimpinan, memiliki keterampilan memimpin supaya dapat bertindak sebagai seorang pemimpin yang baik. Untuk itu harus memiliki kemampuan bagaimana caranya: menyusun rencana bersama, mengajak anggotanya berpartisipasi, member bantuan kepada anggota kelompok, memupuk moral

kelompok, bersama-sama membuat keputusan. Pemimpin tidak hanya tahu, tetapi harus dapat melaksanakan.

Dari situ, maka dapat dikatakan bahwa seorang pemimpin itu dilihat dari perilakunya. Bagaimana cara seorang pemimpin itu memimpin bawahannya dan bagaimana seorang pemimpin memerintah dan menjalankan perannya agar yang dipimpinnya berkembang secara maksimal.

Pada umumnya, pengembangan perilaku pemimpin pendidikan seperti kepala sekolah dalam melaksanakan kepemimpinannya dapat dilihat dari perilaku berikut:

1. Sifat Kejujuran
2. Sifat Tangung Jawab
3. Sifat Komunikatif
4. Sikap Cerdas
5. Berfikir Positif Dan Bersikap Positif
6. Memperbanyak Silaturahmi
7. Disiplin Waktu Dan Menepati Janji
8. Bertindak Efektif Dan Efisien
9. Memberikan Upah Secara Cepat Dan Tepat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2018) yang mengidentifikasi enam perilaku positif kepemimpinan kepala sekolah meliputi:

1. Pertama, memberikan keteladanan dalam kedisiplinan. Hal ini memberikan dampak baik yaitu menimbulkan budaya kedisiplinan kerja yang diikuti oleh guru-guru dan kedisiplinan menaati peraturan yang diikuti oleh peserta

didik. Selain itu, juga terlaksananya kebiasaan budaya cium tangan yang bertujuan menimbulkan karakter kesopanan sebagai bentuk tanggung jawab sosial kepala sekolah terhadap masyarakat dan untuk dapat menanamkan karakter sopan kepada orang tua sesuai dengan budaya masyarakat Indonesia. Pengarahan yang dilakukan kepala sekolah sangat penting dalam menjalankan visi dan misi, karena dengan adanya pengarahan ini arah sekolah tidak akan keluar dari jalur, dan membuat para bawahan tidak bisa seenaknya sendiri. Keteladanan dalam disiplin waktu oleh kepala sekolah juga berdampak pada kedisiplinan para guru karena meniru dari kepala sekolah yang profesional dan disiplin terhadap tugasnya.

2. Kedua, perilaku kepemimpinan yang tegas. Kepala sekolah bersikap tegas dalam menjalankan peraturan dan memberikan tugas. Perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang sangat memperhatikan detail suatu rencana yang akan dilaksanakan, koordinasi (pembagian tugas suatu kegiatan) dilakukan tanpa ada kompromi disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi guru. Hal ini berdampak pada berkembangnya budaya disiplin dan efisiensi kerja guru dan karyawan untuk melaksanakan tugas karena disertai rasa semangat dan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang

- sudah dibebankan. Selain itu, hal ini juga untuk menjaga kerjasama dan rasa saling menghormati dalam kelompok.
3. Ketiga, perilaku kepemimpinan yang optimis dan semangat. Beberapa penugasan yang sudah dilakukan untuk meningkatkan mutu para guru, serta kesadaran akan kelengkapan perlengkapan dan fasilitas sekolah sebagai penunjang pembelajaran membuat sekolah ini sangat dikenal akan prestasinya di masyarakat. Hal ini menambah kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Adanya kebijakan kepala sekolah untuk selalu memberikan penghargaan bagi siapa saja yang dapat membawa nama baik sekolah, menjadi motivasi bagi setiap warga sekolah untuk dapat berprestasi. Salah satu kebijakan yang dibuat yaitu pemberian rangsangan berupa hadiah untuk meningkatkan motivasi semangat para warga sekolah, khususnya peserta didik demi tercapainya visi dan misi sekolah. Kebijakan tersebut memunculkan budaya membaca di lingkungan sekolah. Selain itu, kebijakan tersebut juga menimbulkan budaya loyalitas para guru dalam menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya. Namun, loyalitas ini juga didampingi oleh loyalitas pihak sekolah sehingga membuat prestasi yang diperoleh sekolah sudah menjadi sesuatu yang wajar.
 4. Keempat, perilaku kepemimpinan yang bijaksana. Bijaksana dalam pengambilan keputusan dan pembagian tugas kepada bawahan, penempatan orang yang tepat

tentu saja akan membuat pekerjaan menjadi terselesaikan dengan baik. Adanya pemikiran yang matang disertai dengan sumber daya yang memadai membuat kegiatan terlaksana dengan baik karena kerjasama yang dilakukan oleh pengelola. Kepercayaan masyarakat semakin mengakar kuat dengan adanya bukti prestasi sekolah iniyang semakin menguatkan budaya prestasi sangat diutamakan di sekolah ini.

5. Kelima, perilaku kepemimpinan yang rendah hati. Perilaku ini membantu kinerja para pengelola sekolah semakin baik, menjadikan suasana kerja yang kompak, peduli dengan orang lain, dan terjalin keakraban antar guru. Budaya-budaya tersebut muncul dari adanya kerendahan hati kepala sekolah untuk selalu memfasilitasi guru-guru ketika memberikan saran, terbuka akan kritik, dan yang paling disukai para guru ialah ketika kepala sekolah mau menjadi tempat berkeluh kesah para guru dan memberikan pengarahan.
6. Keenam, perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang bersahabat. Kepala sekolah mengusahakan dan membangun kebersamaan hubungan antarwarga sekolah, serta hubungan sekolah dengan lingkungan sekitar. Perilaku ini menimbulkan budaya kerukunan dan kekompakan. Budaya menjaga kerukunan ini contohnya yaitu dengan saling mentraktir antarwarga sekolah ketika memiliki rezeki lebih atau setelah mendapatkan prestasi

atau penghargaan baik dari sekolah maupun instansi lain sehingga berdampak pada kekompakan guru. Selain itu, juga muncul sikap keakraban antara siswa dengan kepala sekolah, guru, dan karyawan. Hal tersebut menumbuhkan kedekatan dan rasa saling percaya antarwarga sekolah serta meningkatnya kerjasama seluruh warga sekolah dalam mencapai visi dan misi sekolah.

Sedangkan perilaku negatif kepemimpinan kepala sekolah diantaranya sebagai berikut:

1. Pertama, perilaku kepemimpinan yang longgar. Hal ini berdampak pada lesunya semangat para warga sekolah, terutama guru dalam hal penugasan yang diberikan oleh kepala sekolah dan menimbulkan budaya negatif seperti bawahan bersikap tidak professional dan seenaknya sendiri, seperti adanya kegiatan jual-beli di saat jam pelajaran aktif dan ada guru yang merokok di kelas ketika jam mengajar. Selain itu, juga sekolah membiarkan warga sekolah melakukan tugasnya dengan sesuka hati dan kebanyakan tidak menaati aturan yang sudah ditetapkan sekolah.
2. Kedua, perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang pesimis. Kepala sekolah sudah berusaha mengajak guru di sekolah tersebut untuk maju, namun hal itu tidak berhasil dikarenakan kepala sekolah lebih mempertimbangkan unsur tertentu seperti perasaan, usia, dan kesehatan guru. Guruguru di SD N Purwosari Kulon memang sudah senior

(tidak muda). Selain itu, ada juga guru yang dalam keadaan sakit masih tetap mengajar. Hal demikian ini yang membuat kepala sekolah pesimis dengan kemajuan sekolah. Ketika kepala sekolah memberikan tugas kepada guru senior selalu ia beralasan, yang akhirnya membuat kepala sekolah mengurungkan niat untuk memberikan tugas tersebut. Rasa pesimistis yang begitu kental oleh setiap guru di sana menularkan rasa malas dan lesu dalam pembelajaran. Bukan tanpa alasan kelesuan ini timbul, semangat yang dimiliki oleh guru tidak didukung oleh fasilitas sekolah. Keadaan ini memperparah kondisi sekolah yang semakin kehilangan kepercayaan warga masyarakat terhadap sekolah ini.

3. Ketiga, perilaku kepemimpinan yang pasrah. Adanya kelesuan dalam melaksanakan beberapa program yang harusnya dilakukan secara rutin tiap tahun dan bulan, yang tentu saja menimbulkan minimnya prestasi yang bisa dihasilkan oleh sekolah ini. Kelesuan ini menyebabkan dari tahun ke tahun kepercayaan masyarakat semakin turun. Hal ini dapat terlihat dari semakin sulitnya sekolah mendapatkan siswa baru ketika tahun ajaran baru. Kepercayaan masyarakat menurun bukan karena tanpa sebab. Dimungkinkan hal ini terjadi karena pihak sekolah kurang memperhatikan mutu sekolah. Mutu sekolah di sini lebih tepatnya guru-guru tidak mendapatkan kesempatan untuk belajar lagi, misalnya dengan

mengikuti seminar atau penataran. Selain itu, budaya apatis juga terlihat di sekolah ini, perlengkapan dan fasilitas sekolah yang tidak lengkap terkesan seadanya bahkan tidak terawat, sehingga apapun yang dilakukan guru kurang bersemangat.

Perilaku pemimpin pendidikan memang akan terlihat dari banyak dan sedikit dalam melaksanakan tugas-tugasnya seperti lebih memperhatikan bawahan, pemimpin lebih mementingkan perasaan para guru, memberikan motivasi dan pengarahan kepada mereka.

Perilaku kepemimpinan kepala sekolah dapat menimbulkan budaya positif dan negatif. Seorang pemimpin sangat penting menjadi teladan bagi warga sekolah lainnya, terutama anak-anak yang secara psikologis masih dalam fase meniru. Anak-anak akan meniru apa yang mereka lihat. Menurut pandangan murid, seorang pendidik merupakan idola dan contoh yang terbaik. Dengan demikian, segala yang berhubungan dengan pendidik baik berupa fisik, kerapian, tutur kata, tingkah laku, maupun cara berpakaianya akan selalu diperhatikan oleh murid.

Pentingnya ketegasan terkait aturan sekolah sangat diperlukan guna membentuk karakter disiplin, efisiensi kerja, kerjasama, saling menghormati, dan rasa tanggung jawab. Efisiensi kerja akibat disiplin kerja para warga sekolah menimbulkan suasana yang kondusif dan berguna dalam meningkatkan semangat kerja para pengelola sekolah.

Perilaku pesimis, pasarah, dan acuh seorang kepala sekolah dapat membentuk budaya sekolah yang negatif pula. Hal ini akan berdampak pada semakin sulitnya sekolah mendapatkan siswa baru ketika tahun ajaran baru. Tidak hanya itu, kepercayaan masyarakat menurun bukan karena tanpa sebab, karena pihak sekolah kurang memperhatikan mutu sekolah. Mutu sekolah di sini lebih tepatnya guru-guru tidak mendapatkan kesempatan untuk belajar lagi, misalnya dengan mengikuti seminar atau penataran.

H. Kepemimpinan Transformasional di Abad 21

Kepemimpinan transformasional merupakan model yang relatif baru dalam studi-studi kepemimpinan. Kepemimpinan ini dianggap sebagai model yang terbaik dalam menjelaskan karakteristik pemimpin. Konsep kepemimpinan transformasional mengintegrasikan ide-ide yang dikem-bangkan dalam pendekatan watak, gaya dan kontingensi.

Menurut Multazam (2017) kepemimpinan transformasional memiliki kemampuan untuk membawa perubahan-perubahan yang sangat besar terhadap individu-individu maupun organisasi dengan jalan: memperbaiki kembali karakter diri individu-individu dalam organisasi ataupun perbaikan organisasi, memulai proses penciptaan inovasi, meninjau kembali struktur, proses dan nilai-nilai organisasi agar lebih baik dan lebih relevan, dengan cara-cara

yang menarik dan menantang bagi semua pihak yang terlibat, dan mencoba untuk merealisasikan tujuan-tujuan organisasi yang selama ini dianggap tidak mungkin dilaksanakan.

Northouse (2013) mengemukakan: *Transformational leadership is part of the new leadership paradigm, which give more attention to the charismatic and affective elements of leadership.*

Kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai kepemimpinan yang melibatkan perubahan dalam organisasi. Perhatian orang pada kepemimpinan di dalam proses perubahan mulai muncul ketika orang mulai menyadari bahwa pendekatan mekanistik yang selama ini digunakan untuk menjelaskan fenomena perubahan itu, kerap kali bertentangan dengan anggapan orang bahwa perubahan itu justru menjadikan tempat kerja itu lebih manusiawi.

Ada empat hal yang perlu dilakukan agar kepemimpinan transformasional dapat terlaksana, yaitu:

1. Pertama, mengidealisasikan pengaruh dengan standar etika dan moral yang cukup tinggi dengan tetap mengembangkan dan memelihara rasa percaya diantara pimpinan dan pengikutnya sebagai landasannya.
2. Kedua, inspirasi yang menumbuhkan motivasi seperti tantangan dalam tugas dan pekerjaan.
3. Ketiga, stimulasi intelektual dengan tujuan untuk menumbuhkan kreativitas, terutama kreativitas di dalam

memecahkan masalah dan mencapai suatu tujuan bersama yang besar.

4. Keempat, pertimbangan individual dengan menyadari bahwa setiap pengikutnya memiliki keberadaan dan karakteristik yang unik yang berdampak pula pada perbedaan perlakuan ketika melakukan coaching, karena pada hakikatnya setiap individu membutuhkan aktualisasi diri, penghargaan diri dan pemenuhan berbagai keinginan pribadi.

Keempat pendekatan ini selain berdampak positif pada pertumbuhan individu dan optimalisasi pencapaian hasil, juga akan berdampak pula pada pembentukan generasi kepemimpinan selanjutnya.

Pola kepemimpinan transformasional di sekolah merupakan pola kepemimpinan yang mengutamakan pemberian kesempatan dan mendorong semua unsur yang ada di sekolah untuk bekerja atas sistem nilai yang luhur, sehingga semua unsur yang terdapat di sekolah bersedia dan tanpa paksaan, berpartisipasi secara optimal dalam rangka mencapai tujuan sekolah.

Di dalam bukunya Rees (2015) berjudul *Seven Principles of Transformational Leadership: Creating a Synergy of Energy*, kepemimpinan transformasional akan mampu untuk diimplementasikan jika berpedoman pada prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional. *Seven principles of transformasioanl leadership are: 1. Principle of*

Simplification, 2. Principle of Motivation, 3. Principle of Facilitation, 4. Principle of Innovation, 5. Principle of Mobilization, 6. Principle of Preparation and 7. Principle of Determination.

1. Simplifikasi, keberhasilan kepemimpinan diawali dengan sebuah visi yang akan menjadi cermin dan tujuan bersama. Kemampuan serta keterampilan dalam mengungkapkan visi secara jelas, praktis dan transformasional yang dapat menjawab pertanyaan: kemana kita akan melangkah?
2. Motivasi, kemampuan untuk mendapatkan komitmen dari setiap orang yang terlibat terhadap visi yang sudah dijelaskan adalah hal kedua yang perlu kita lakukan. Pada saat pemimpin transformasional dapat menciptakan suatu sinergitas didalam organisasi, berarti seharusnya dia dapat pula mengoptimalkan, memotivasi dan memberi energi kepada setiap pengikutnya.
3. Memfasilitasi, kemampuan untuk memfasilitasi pembelajaran yang terjadi didalam organisasi secara kelembagaan, kelompok ataupun individual secara efektif. Hal ini akan berdampak pada semakin bertambahnya modal intelektual dari setiap orang yang terlibat didalamnya.
4. Inovasi, kemampuan untuk secara berani dan bertanggung jawab melakukan suatu perubahan bilamana diperlukan dan menjadi suatu tuntutan dengan perubahan yang

terjadi. Dalam suatu organisasi yang efektif dan efisien, setiap orang yang terlibat perlu mengantisipasi perubahan dan seharusnya pula mereka tidak takut akan perubahan tersebut. Dalam kasus tertentu, pemimpin transformasional harus sigap merespon perubahan tanpa mengorbankan rasa percaya dari tim kerja yang sudah dibangun.

5. Mobilitas, pengerahan semua sumber daya yang ada untuk melengkapi dan memperkuat setiap orang yang terlibat didalamnya untuk mencapai visi dan tujuan. Pemimpin transformasional akan selalu mengupayakan pengikut yang penuh dengan tanggung jawab.
6. Kesiagaan, kemampuan untuk selalu siap belajar tentang diri mereka sendiri dan menyambut perubahan dengan paradigma baru yang positif. Komitmen, berkaitan dengan komitmen untuk selalu menyelesaikan masalah dengan baik dan tuntas, maka diperlukan pengembangan disiplin, spiritualitas, emosi, fisik dan komitmen.
7. Menentukan, kepala sekolah dapat berperan sebagai jembatan yang menghubungkan berbagai keputusan tanpa adanya pihak yang dirugikan.

Seorang kepala sekolah dikatakan telah menerapkan kepemimpinan transformasional dalam memimpin sekolah, jika kepala sekolah tersebut mampu memberikan energi sumber daya, baik itu manusia, instrumen maupun situasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, jelas bahwa kepemimpinan transformasional di era globalisasi dan perkembangan zaman yang serba cepat dapat diterapkan oleh semua pimpinan khususnya kepala sekolah. Kepemimpinan transformasional adalah kemampuan seorang pemimpin bekerja dengan atau melalui orang lain untuk mentransformasikan secara optimal sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang bermakna sesuai target capaian yang telah ditetapkan.

I. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Guru

Tinggi rendahnya kinerja guru dipengaruhi banyak faktor diantaranya kepemimpinan kepala sekolah. Kepala sekolah memegang peranan penting dalam mengendalikan sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah seperti memberdayakan semua sumber daya dan kegiatan sekolah secara aman, efektif, dan efisien menurut visi yang jelas, mampu melakukan perubahan, mampu menciptakan relasi kerja dan membina kerja sama, menciptakan iklim kondusif baik secara internal maupun eksternal demi kesuksesan para siswa dalam belajar, dan kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja guru.

Salah satu tugas kepala sekolah adalah sebagai pemimpin pendidikan, yaitu memimpin staff (guru-guru, pegawai dan pesuruh), membina kerjasama yang harmonis antar anggota staf sehingga dapat membangkitkan semangat

kerja, motivasi kerja bagi staf yang dipimpin serta menciptakan suasana yang kondusif.

Kepemimpinan yang bagus, kerjasama yang harmonis serta suasana yang kondusif menjamin staf menjadi senang untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Disamping itu kepemimpinan kepala sekolah merupakan kunci proses pemberdayaan kegiatan pendidikan di sekolah. Unsur kepemimpinan kepala sekolah adalah pengaruh yang dimilikinya dan kemampuan menggunakan pengaruh tersebut serta akibat pengaruh itu bagi orang yang hendak dipengaruhi yaitu para guru, pegawai, dan warga sekolah lainnya.

Jika kepemimpinan kepala sekolah dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja guru, maka tidak ada yang tidak mungkin keberhasilan tujuan pendidikan akan mudah tercapai. Menurut Sauri, Widyasari, dan Sesrita (2018) jika semakin menurunnya kepemimpinan kepala sekolah maka akan berpengaruh terhadap signifikansi kinerja guru. Jadi, aspek yang berperan dalam kepemimpinan kepala sekolah serta cara kerja guru yaitu dengan keinginan serta pemahaman guru akan perbaikan kinerjanya dan gurupun siap dibimbing demi terciptanya bobot pendidikan yang berkapasitas tinggi.

Menurut Romadhon dan Zulela (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru, seperti terlaksananya tiga aspek yang dikuasai guru dalam menjalankan tugasnya, yaitu menyusun rencana

pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, dan melaksanakan penilaian hasil belajar.

Wachira, Gitumu, dan Mbugua (2017) mengatakan: *Directive Leadership involves a leader who gives subordinates task instructions including what is expected of them, how the task is to be done, time for task completion and that the leader sets clear standards of performance, makes rules and regulations clear to subordinates.* Kepemimpinan melibatkan seorang pemimpin yang memberikan instruksi tugas kepada bawahan termasuk apa yang diharapkan dari mereka, bagaimana tugas itu harus dilakukan, waktu untuk menyelesaikan tugas dan yang ditetapkan pemimpin standar kinerja yang jelas, membuat aturan, yang jelas bagi bawahan.

Kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaksanaan pengajaran di sekolah. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin baik kepemimpinan kepala sekolah maka akan semakin baik pula kinerja guru, begitu juga sebaliknya semakin kurang baik kepemimpinan kepala sekolah maka kinerja guru juga semakin kurang baik.

J. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Semangat Kerja Guru

Kepala sekolah dan guru merupakan komponen yang berpengaruh dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Dalam organisasi sekolah, hubungan kepala sekolah dan guru merupakan hubungan antara atasan atau pimpinan dengan

bawahan. Untuk itu guna tercapainya mutu pendidikan yang optimal, diperlukan kerja sama yang sinergis antara kepala sekolah dan guru, serta antara guru dengan guru.

Adanya pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap motivasi kerjaguru, bahwa kepala sekolah mampu merangsang bawahan agar dapat berpikir secara kreatif dan inovatif. Kepala sekolah bertindak sebagai mentor yang membawa kemampuan guru ke dalam tingkat yang lebih tinggi lagi. Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap motivasi berprestasi guru, dapat dilakukan melalui pendekatan secara interpersonal kepada guru, maka guru akan merasa senang dan puas dengan cara atasan dalam mengarahkan motivasi berprestasi guru untuk mencapai target dan tujuan yang telah di tetapkan.

Hal-hal tersebut membuktikan bahwa pemimpin dengan karakteristik yang dimilikinya memiliki kemampuan untuk meningkatkan motivasi kerja guru di sekolah. Hal ini dipacu pula oleh kedekatan secara pribadi dari kepala sekolah kepada guru.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra, Sabandi, & Syahril (2020) dan Sakdun, Sudharto, & Nurkolis (2019) membuktikan bahwa kepala sekolah memiliki kontribusi dalam meningkatkan motivasi kerja guru di sekolah. Dengan kata lain, kepemimpinan kepala sekolah sangat menentukan terbentuknya motivasi yang tinggi seorang guru untuk mencapai prestasi terbaiknya.

Menurut Tombakan dan Sumilat (2021) pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap motivasi kerja guru signifikan dan linier. Artinya bahwa penting bagi kepala sekolah untuk melaksanakan perannya sebagai manajer untuk dapat mengatur pekerjaan guru dengan melakukan pengendalian dan pengawasan atas pelaksanaan pembelajaran di kelas.

Jadi, kepemimpinan kepala sekolah yang ingin menggerakkan gurunya untuk mengerjakan tugas, haruslah mampu memberikan semangat sehingga guru akan memusatkan seluruh tenaga dan perhatiannya untuk mencapai hal yang telah ditetapkan.

BAB VII

IKLIM SEKOLAH

A. Arti Iklim Sekolah

Iklim sekolah yang kondusif tak hanya merupakan tugas sekolah untuk mewujudkannya akan tetapi siswa pun ikut andil dalam hal tersebut dikarenakan salah satu aspek yang terciptanya iklim sekolah yang nyaman dipengaruhi oleh hubungan antar personil sekolah yang salah satunya adalah siswa itu sendiri.

The National Association of Secondary School Principals (NASSP) berpendapat Iklim sekolah adalah pandangan saat ini untuk membedakan karakter sekolah satu dengan lainnya.

Menurut Supardi (2013) iklim sekolah adalah suasana yang terdapat di sekolah yang menggambarkan hubungan yang baik antara kepala sekolah dan guru serta antara guru dan siswa. Iklim sekolah menurut National School Climate Center (NSCC) dalam Thapa et. Al (2013) adalah iklim sekolah mengacu pada kualitas dan karakter sekolah didasarkan pada pola hasil yang ketat yang mencerminkan

norma, tujuan, nilai, hubungan, interpersonal, pengajaran, dan proses pembelajaran.

Iklm sekolah menurut Mutmainah (2017) merupakan salah satu indikator sekolah efektif yang menekankan pada keadaan rasa menyenangkan dari suasana yang terjadi di dalam sekolah, baik itu menyenangkan secara fisik maupun mencakup keseluruhan aspek internal sekolah.

Pendapat Hoy (2001) tentang iklim sekolah yaitu: *Organization climate is a relatively enduring quality of school environment that experience by teachers affect their behavior, and is besed om their collective perpeption of behavior in school. A climate emerges through the interaction of members and exchange of sentiment omong them. The climate of a school is its “personality”.*

Iklm sekolah adalah kualitas lingkungan sekolah yang berlangsung secara relatif yang dialami oleh pendidik dalam mempengaruhi sikap dan itu berdasarkan kepada kepentingan secara bersama tentang “sikap” di sekolah. Iklim terjadi melalui interaksi dari anggota dan pertukaran perasaan di antara mereka. Iklim organisasi sekolah adalah kepribadianya.

Sutisno (2013) mengungkapkan iklim sekolah dapat didefinisikan sebagai kualitas sekolah dalam menciptakan tempat belajar yang sehat, tempat aspirasi, dan cita-cita siswa dan wali murid, merangsang antusias dan kreatifitas guru, mengangkat derajat seluruh anggota sekolah. Iklim sekolah

adalah keadaan kehidupan yang berlangsung di sekolah dengan unsur-unsur yang berada di dalamnya yaitu interaksi adalah kehidupan proses belajar mengajar dan lingkungan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa iklim sekolah adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan sekolah yang dirasakan dan berpengaruh terhadap perilaku individu yang terlibat di dalam sekolah. inti dari iklim sekolah adalah bagaimana seseorang memperlakukan satu sama lain. Iklim sekolah sebagai kualitas dan karakter dari kehidupan sekolah yang mencerminkan norma-norma, tujuan, nilai, hubungan interpersonal, praktek belajar mengajar serta struktur organisasi.

B. Membangun Iklim Sekolah Yang Positif

Sekolah merupakan rumah kedua setelah rumahnya sendiri bagi siswa. Sebagai rumah kedua tentunya keberadaan sekolah merupakan sesuatu yang penting. Sekolah sebagai tempat untuk belajar, menyalurkan hobi, dan juga bermain dan bersosialisasi. Sebagai rumah kedua sekolah dapat berpengaruh terhadap perkembangan karakter siswa, untuk itu tata kelola lingkungan sekolah yang meliputi lingkungan fisik sekolah dan non fisiknya yaitu guru, siswa, orang tua siswa, suasana psikologis, lingkungan sosiokultural sekolah, baik yang tampak pada lingkungan secara umum, harus dibangun dan didesain sebagai tempat belajar yang menarik. Untuk itu perlu dibangun iklim positif sekolah.

Menurut Farid (2013) iklim sekolah positif merupakan budaya sekolah yang kondusif yang dapat mengembangkan karakter positif bagi lingkungan sekolah, sehingga seluruh warga sekolah merasa nyaman, aktif, dan bergairah bekerja sehingga lingkungan sekolah sangat baik bagi pengembangan karakter positif siswa. Apabila sekolah memiliki budaya khas yang holistik, penuh kepercayaan, dan kontrol. Budaya dan kepercayaan dapat mempromosikan prestasi siswa, dan juga budaya kontrol humanistik akan ikut mendukung pengembangan sosio-emosional siswa.

Untuk memberikan iklim positif dalam penataan lingkungan, Sekolah dapat melakukan kegiatan yang bersifat rutin, spontan dan terprogram. Kegiatan yang bersifat rutin dan dapat dikerjakan oleh siswa antara lain: membuat taman-taman kelas, apabila sekolah memiliki area yang luas dapat dibuat kebun sekolah, kegiatan hari bersih dengan memilih satu hari khusus untuk kebersihan yang melibatkan seluruh warga sekolah.

Menurut Wahyono (2019) untuk menciptakan iklim sekolah diperlukan hubungan sosial yang harmonis antara sesama pekerja. Hubungan sosial ini berupa komunikasi vertikal maupun horizontal, kerjasama karyawan saat bekerja, supervisi, dukungan dari bawahan, dan kejelasan tugas yang diemban oleh para pekerja. Dengan kata lain, iklim organisasi merupakan nilai-nilai, kepercayaan, tradisi, dan asumsi yang

diberikan kepada para karyawan, baik yang diekspresikan maupun yang tidak diekspresikan.

Sebagaimana diketahui, manakala kondisi sekolah terasa nyaman, aman, damai, serta aktif dalam pembelajaran maka akan mengakibatkan iklim positif di suatu sekolah.

Pada tahun 2007, The National School Climate Council menjabarkan kriteria khusus iklim sekolah yang positif, termasuk:

1. Norma, nilai, dan harapan yang mendukung keamanan sosial, emosional, dan fisik.
2. Siswa, orang tua, dan pendidik bekerja sama untuk mengembangkan dan menjalankan visi sekolah bersama.
3. Pendidik mencontohkan dan memelihara sikap yang menekankan manfaat yang diperoleh dari pembelajaran.
4. Setiap orang berkontribusi pada operasional sekolah dan pemeliharaan lingkungan fisik.

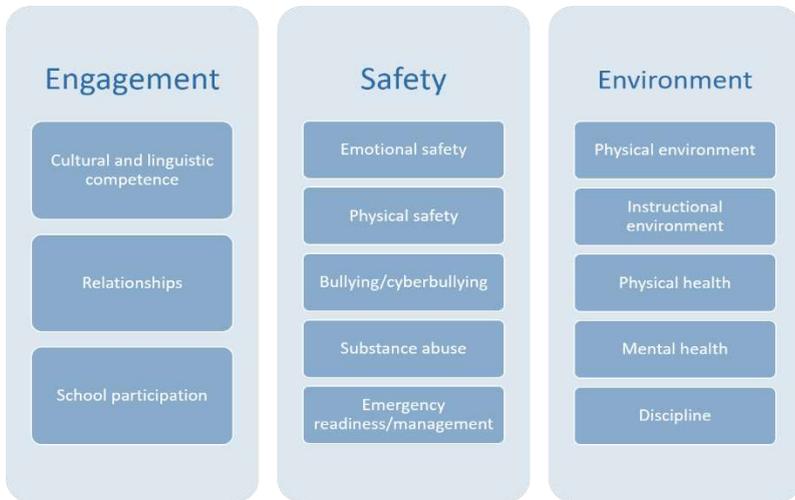
Membangun iklim sekolah yang positif adalah tentang memusatkan kesetaraan dan berfokus pada keragaman dan hubungan siswa dan staf sekolah (kepala sekolah, guru, staf lain). Ini berdampak pada bagaimana siswa terlibat dan memengaruhi tindakan mereka. Ada beberapa titik terang dalam mengukur iklim sekolah yang positif yaitu:

1. Sekolah dan siswa memiliki hubungan positif yang kuat dan yang mendorong pembelajaran sosial dan emosional bagi siswa.

2. Bersama-sama menginformasikan sistem dan proses sekolah dan pendidikan.
3. Ada pedoman yang jelas yang melibatkan proses umpan balik atau sistem penghargaan yang menghindari pesan negatif dan mempromosikan pujian dan rencana insentif.
4. Ada tujuan untuk lingkungan belajar yang aman dan ramah bagi siswa dan ini dipromosikan oleh guru yang juga terlibat dan merasa didukung.

Menurut *The National Center on Safe Supportive Learning Environments* dalam menciptakan iklim sekolah yang positif harus melibatkan beberapa unsur diantaranya:

1. *Engagement*: Hubungan yang kuat antara siswa, guru, keluarga, dan sekolah dan hubungan yang kuat antara sekolah dan masyarakat luas.
2. *Safety*: Sekolah dan kegiatan terkait sekolah di mana siswa aman dari kekerasan, intimidasi, pelecehan, dan penggunaan zat yang dikendalikan.
3. *Environment*: Fasilitas yang memadai, ruang kelas yang dikelola dengan baik, dukungan kesehatan berbasis sekolah yang tersedia, dan kebijakan disiplin yang jelas dan adil.



Sumber: *The National Center on Safe Supportive Learning Environments*

Iklm sekolah dapat dilihat di setiap aspek lain, yaitu; dari cara bagaimana guru berperilaku, data atas partisipasi siswa di kelas, dalam pelaksanaan program, selama liburan, di ruang bersama guru, dari gerakan siswa di lorong dan dari pola komunikasi mereka, dan lain-lain.

Iklm sekolah memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan sekolah tersebut. Karena dengan terbentuknya iklim yang positif, maka efektivitas sekolah akan terbangun. Iklim sekolah dikatakan positif apabila semua *stakeholder* memiliki persepsi yang sama terhadap kualitas perlakuan organisasi terhadap karyawan.

Iklm sekolah dipengaruhi beberapa faktor, yaitu; Pertama, kepala sekolah. Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh kepala sekolah mempengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan-kebijakan, dan

prosedur-prosedur sekolah seperti masalah-masalah yang berhubungan dengan personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, dan lain-lain. Kedua, tingkah laku guru. Tingkah laku guru mempengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan saat proses pembelajaran di kelas. Cara dan pola mengajar guru yang baik memainkan bagian penting dalam membentuk iklim sekolah.

C. Strategi Membangun Iklim Sekolah

Untuk mewujudkan iklim sekolah yang kondusif dan inovatif dalam mendukung pembelajaran diperlukan strategi. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa iklim sekolah memiliki pengaruh terhadap proses belajar-mengajar dan juga mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah bahwa salah satu kompetensi manajerial kepala sekolah adalah mampu menciptakan budaya dan iklim sekolah/madrasah yang kondusif dan inovatif bagi pembelajaran.

Beberapa strategi yang dapat dilakukan sekolah meliputi:

1. Mewujudkan proses pembelajaran yang efektif

Kepala sekolah memiliki peran penting dalam setiap lini kelembagaan, termasuk dalam level kelas. Prioritas sasaran pengembangan iklim sekolah dalam level kelas yakni

perwujudan proses pembelajaran dan sistem evaluasi yang efektif. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan pembelajaran dan evaluasi yang efektif pada dasarnya menjadi ranah aksi bagi guru.

2. Mengutamakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

kewajiban utama sekolah adalah memberikan layanan prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Artinya semua input dan proses dikerahkan di sekolah tertuju untuk meningkatkan kepuasan peserta didik yang berfokus pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.

3. Mengembangkan komunikasi yang baik

Sekolah yang efektif umumnya memiliki komunikasi yang baik antar warga sekolah juga antara sekolah dengan masyarakat, sehingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh setiap warga sekolah dapat diketahui dan dipantau kemajuan dan perkembangannya.

4. Menciptakan lingkungan sekolah yang aman dan tertib

Lingkungan (iklim) belajar yang aman dan tertib tidak selalu identik dengan keberadaan dan kondisi fisik sekolah beserta fasilitasnya, tetapi lebih mengacu kepada tata hubungan sosial dan psikologis yang harmonis dalam lingkungan sekolah.

5. Meningkatkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat

Pihak sekolah perlu meningkatkan partisipasi warga masyarakat, terutama orang tua peserta didik, melalui cara-

cara yang demokratis. Penumbuhan kesadaran diri, persuasi, negosiasi, dan kemufakatan bersama merupakan cara-cara yang bisa ditempuh, tetapi bukan paksaan meskipun dilakukan secara halus dari sisi psikologis peserta didik dan orang tua.

6. Mengembangkan staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi

strategi pengembangan tenaga pendidik dapat dilakukan melalui workshop/pelatihan internal sekolah, melaksanakan *in house training*, melaksanakan kerjasama dengan lembaga lain untuk meningkatkan kemampuan guru dalam bidang IT, melaksanakan magang ke sekolah lain dan melaksanakan kerjasama dengan lembaga perguruan tinggi. Pembinaan, pengembangan guru dan staf diperlukan agar guru dan staf dapat melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan dan memiliki kemampuan yang lebih tinggi.

Dengan demikian, strategi pemimpin dalam untuk mengembangkan iklim sekolah yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan, meningkatkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat, mengembangkan mutu pendidikan melalui pelatihan guru, mengembangkan komunikasi yang baik, mewujudkan kekompakan tim kerja, mewujudkan visi dan misi melalui program-program yang jelas, serta transparan.

D. Pengaruh Iklim Sekolah Terhadap Semangat Guru dalam Bekerja

Suatu lingkungan yang didalamnya terdapat kepala sekolah, para pimpinan dibawahnya, jajaran staf, guru-guru, tenaga kependidikan (para karyawan dan TU) juga siswa siswa yang belajar, semua itu adalah komponen dari iklim sekolah. Semua komponen tersebut haruslah saling bekerja sama, saling support satu sama lain sehingga aura positif akan nampak pada iklim sekolah tersebut.

Iklim organisasi yang kondusif sangatlah dibutuhkan bagi guru untuk menumbuhkan dorongan dalam diri guru tersebut untuk bekerja lebih semangat. Ini berarti bahwa iklim organisasi sekolah berpengaruh terhadap tinggi rendahnya motivasi para guru.

Menurut Sutjipto dan Hadiyanto (2003) bahwa iklim sekolah adalah kondisi, pengaruh, dan motivasi termasuk pengaruh fisik, sosial, dan intelektual dari konstituennya. Iklim sekolah meliputi keakraban, dukungan, keterlibatan dan lingkungan fisik. Iklim saling mempercayai dan saling mendukung akan dapat meningkatkan hasil kerja guru di sekolah, karena tidak hanya mengukur kemampuan individual dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, melainkan dengan melihat keahlian dalam bekerja sama antar guru.

Cara untuk meningkatkan dukungan dalam membangun iklim sekolah menurut Delviyandri dan Azhar (2010), yaitu: memperhatikan keberadaan guru dan

memperhatikan kepentingan bersama. Sekolah harus siap membantu ketika guru membutuhkan bantuan. Sekolah menghargai saran guru amupun staf lain dan sekolah sellau memberikan pujian atas prestasi yang telah dicapai guru.

Jadi diharapkan kepala sekolah mampu menciptakan iklim organisasi yang kondusif sehingga motivasi kerja guru dapat meningkat. Kepala sekolah menciptakan lingkungan pekerjaan menjadi lebih kondusif, agar seluruh guru tetap merasa nyaman dengan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Kepala sekolah juga memberikan dukungan dan kepercayaan kepada guru supaya bekerja penuh semangat dalam menjalankan pekerjaannya, serta kepala sekolah harus membina kerja sama yang baik dengan para guru. Bila kerjasama kepala sekolah dengan guru sudah baik, maka iklim organisasi yang kondusif akan tercipta di dalam sekolah.

E. Pengaruh Iklim Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa

Proses pembelajaran seharusnya mampu menciptakan suasana kelas atau iklim kelas yang kondusif untuk mendukung terciptanya kualitas proses pembelajaran. Namun sayangnya proses pembelajaran yang terjadi selama ini masih cenderung satu arah, kurang memperhatikan partisipasi aktif siswa dalam proses pembelajaran. Guru cenderung belum menempatkan dirinya sebagai fasilitator, motivator, dan dinamisator dalam suatu proses pembelajaran yang lebih

menempatkan peserta didik sebagai subjek belajar. Guru lebih cenderung menempatkan dirinya sebagai satusatunya sumber belajar, sehingga peserta didik selama ini cenderung dianggap sebagai objek yang harus menerima segala sesuatu yang diberikan oleh guru.

Menciptakan iklim kelas yang baik tujuannya adalah agar kegiatan belajar tertata, terkoordinasi, terpadu, efektif dan efisien. Jika kondisi ini telah tercipta maka guru dengan mudah mempengaruhi siswa untuk belajar dan menyampaikan materi yang diajarkan dengan efektif.

Menurut Yamin (2009) bahwa hal paling penting yang harus diperhatikan adalah menempatkan kelas sebagai ruang belajar yang mendidik, memberikan kepuasan tersendiri, dan menghasilkan praktik pendidikan yang bermutu. Selama ini kelas bukan lagi ruang yang mendidik, ketika masuk keruang kelas, mereka terkadang merasa malas karena adanya beberapa faktor yang cukup rasional.

Iklim sekolah yang positif akan berdampak pada tingkat kehadiran siswa yang tinggi, nilai ujian, dan tingkat kelulusan akan menjadi lebih baik. Sebaliknya, iklim sekolah yang negatif dapat merugikan siswa dan menimbulkan masalah bagi sekolah. Iklim sekolah yang negatif terkait dengan prestasi siswa dan tingkat kelulusan yang lebih rendah, dan ini menciptakan animo masyarakat terhadap mutu sekolah menjadi rendah. Tak heran jika orang tua tidak ingin

menyekolahkan anaknya di sekolah dengan mutu pendidikan yang rendah.

Salah satu penelitian tentang iklim sekolah oleh Hoy (2001) mencatat bahwa iklim sekolah yang positif mempengaruhi efektivitas sekolah secara keseluruhan. Dengan kata lain, ini menyiratkan bahwa ada hubungan antara iklim positif di sekolah dan keefektifannya. Halpin dan Croft sebagaimana dikutip Tubbs (2008) menyatakan bahwa persepsi siswa dan masyarakat tentang sekolah penting untuk menciptakan iklim yang baik, di mana guru dapat memiliki pengajaran yang berkualitas, siswa mencapai hasil sesuai dengan ambisi, dan orang tua terlibat dalam pendidikan anak-anak mereka.

Selain itu, sekolah yang aman, nyaman dan kuatnya hubungan antara iklim sekolah dan prestasi akademik membuat penting bahwa semua siswa memiliki kesempatan untuk menghadiri sekolah yang menyediakan lingkungan yang aman dan mendukung di mana mereka dapat berkembang dan sepenuhnya terlibat dalam studi mereka. Dengan demikian, adanya hubungan yang signifikan antara iklim sekolah dengan hasil belajar siswa. Hasil belajar siswa di sekolah sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan salah satunya iklim sekolah. Artinya semakin baik iklim sekolah maka semakin tinggi motivasi dan prestasi belajar.

BAB VIII

PENGELOLAAN SUMBER DAYA GURU

A. Manajemen Sumber Daya Guru

Guru merupakan salah satu komponen sumber daya manusia pendidikan yang harus dikelola dan dikembangkan terus-menerus. Hal ini dikarenakan tidak semua guru yang berada di lembaga pendidikan terlatih dengan baik dan memiliki kualifikasi yang baik. Potensi sumber daya guru dan karyawan itu perlu terus-menerus bertumbuh dan berkembang agar dapat melaksanakan fungsinya secara profesional.

Permasalahan yang masih menghadang dan perlu untuk segera diatasi dalam penyelenggaraan pendidikan adalah masih rendahnya kualitas hasil pendidikan di segenap jenjang pendidikan. Berbagai penelitian cenderung mengarah pada pendidik/guru sebagai penyebab pencapaian hasil pendidikan tersebut, mengingat peran strategis guru sebagai ujung tombak pelaksanaan pembelajaran.

Berkaitan dengan upaya mengatasi permasalahan kualitas pendidikan, langkah strategis yang perlu dipersiapkan adalah dengan memperbaiki keterampilan guru melalui pelatihan. Profesi guru merupakan komponen paling menentukan dalam sistem pendidikan dan selayaknya mendapat perhatian khusus. Figur yang satu ini akan senantiasa menjadi sorotan strategis ketika berbicara masalah pendidikan, karena guru selalu terkait dengan komponen manapun dalam sistem pendidikan.

Ketentuan yang dibuat oleh UNESCO *tentang Recommendation Concerning the Status of Teachers* mengakui pentingnya peran guru dalam pendidikan dan menetapkan rekomendasi untuk memastikan bahwa guru selayaknya memiliki kesejahteraan dalam hidupnya. Adapun rekomendasi yang diberlakukan di sekolah dalam mengelola sumber daya guru yaitu:

1. Persiapan profesi
2. Pekerjaan dan karir termasuk kondisi untuk memasuki profesi
3. Pendidikan lebih lanjut
4. Masa jabatan dan prosedur disiplin
5. Pemeriksaan medis
6. Hak-hak wanita yang sudah menikah
7. Kondisi untuk pengajaran dan pembelajaran yang efektif
8. Gaji
9. Kebebasan profesional

Menurut Saondi (2012) upaya program pengembangan sumber daya guru untuk meningkatkan mutu pembelajaran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualifikasi pendidikan guru

Sesuai dengan peraturan dan memenuhi tuntutan undang-undang guru dan dosen yang berlaku bahwa kualifikasi pendidikan guru minimal sarjana (S-1) maka jika dilihat dari kondisi guru yang ada masih terdapat guru yang belum memenuhi tuntutan kualifikasi pendidikan sarjana. Kondisi ini mengartikan bahwa guru yang belum memenuhi kualifikasi pendidikan sarjana harus dilakukan program peningkatan kualifikasi pendidikan sehingga dapat memenuhi persyaratan. Program peningkatan kualifikasi pendidikan ini dapat berupa kelanjutan studi dalam bentuk tugas belajar. Tujuan dari program ini untuk meningkatkan kualifikasi pendidikan guru sehingga memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah.

2. Penyetaraan dan sertifikasi

Program ini ditujukan bagi guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki atau bukan berasal dari program pendidikan keguruan. Tidak bisa dipungkiri yang terjadi sekarang ini masih banyak sekolah yang mengalami keterbatasan dan kekurangan guru pada bidang studi atau mata pelajaran tertentu sehingga langkah yang diambil dengan memberikan tugas guru-guru yang tidak sebidang atau yang masih mempunyai hubungan dengan mata

pelajaran yang diajarkan untuk menutupi kekurangan dan keterbatasan guru atau yang bukan berasal dari kependidikan, maka keberadaan program penyetaraan dan sertifikasi ini dapat dilaksanakan secara maksimal.

3. Pelatihan terintegrasi berbasis kompetensi

Selama ini terkesan pelatihan yang dilakukan hanya menghabiskan anggaran dan waktu. Akibatnya banyak penataran yang tidak memberikan hasil maksimal dan tidak membawa perubahan pada peningkatan mutu pendidikan. Apalagi keberadaan pelatihan tidak jarang mengganggu aktivitas belajar mengajar karena guru sering mengikuti kegiatan pelatihan yang terkadang seorang guru bisa mengikuti beberapa kali pelatihan. Sebaliknya, ada juga guru yang jarang bahkan tidak pernah mengikuti pelatihan.

4. Supervisi pendidikan

Pelaksanaan proses pembelajaran di kelas tidak selamanya memberikan hasil sesuai dengan yang diinginkan, ada saja kekurangan dan kelemahan yang dijumpai pada guru saat melaksanakan proses pembelajaran maka untuk memperbaiki kondisi demikian peran supervisi pendidikan menjadi sangat penting untuk dilaksanakan sebagai usaha untuk meningkatkan prestasi kerja guru yang pada gilirannya meningkatkan prestasi sekolah. Pelaksanaan supervisi bukan untuk mencari kesalahan guru tetapi pelaksanaan supervisi pada dasarnya adalah proses pemberian layanan bantuan

kepada guru untuk memperbaiki proses belajar mengajar yang dilakukan guru dan meningkatkan kualitas hasil belajar.

5. Pemberdayaan guru melalui pelatihan

Pelatihan guru sangat diperlukan dalam memberikan kontribusi pada pengembangan keprofesionalan para anggotanya tidak hanya peningkatan kemampuan guru dalam hal menyusun perangkat pembelajaran tetapi juga peningkatan kemampuan, wawasan, pengetahuan serta pemahaman guru terhadap materi yang diajarkan dan pengembangannya.

6. Melakukan penelitian

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas proses belajar mengajar dan meningkatkan kemampuan guru dalam melaksanakan proses belajar mengajar juga meningkatkan hasil belajar siswa sebab melalui kegiatan ini guru dapat memperbaiki kelemahankelemahan yang dilakukan dan keterbatasan yang harus diperbaiki.

7. Mengikuti diklat fungsional

Diklat dapat dilaksanakan secara tatap muka maupun jarak jauh, diklat jarak jauh dapat dilakukan dengan korespondensi atau berbasis internet (online). Jenis diklat dapat berupa pelatihan, penataran, bimbingan teknis, bimbingan karier, kursus, magang atau bentuk lain yang diakui oleh instansi yang berwenang. Keikutsertaan dalam diklat tersebut dibuktikan dengan adanya surat tugas,

sertifikat, surat keterangan dan sejenisnya. Guru dapat mengikuti kegiatan diklat fungsional, atas dasar penugasan baik oleh kepala sekolah/madrasah atau institusi yang lain, maupun atas kehendak sendiri dari guru yang bersangkutan.

B. Kewajiban dan Hak Guru

Guru sebagai sebuah profesi tenaga pendidik memiliki hak dan kewajiban yang menyangkut dunia pendidikan yang digeluti. Hak guru merupakan apa-apa saja yang didapatkan oleh seseorang yang memiliki profesi guru, dan kewajiban guru adalah apa-apa saja yang harus dilaksanakan seorang guru dalam menjalankan profesinya.

Dalam Undang-Undang Guru dan Dosen pasal 14 ayat 1 menyatakan, bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, guru memiliki hak sebagai berikut:

1. Memperoleh penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial. Mendapatkan promosi dan penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja.
2. Memperoleh perlindungan dalam melaksanakan tugas dan hak atas kekayaan intelektual.
3. Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kompetensi.
4. Memperoleh dan memanfaatkan sarana dan prasarana pembelajaran untuk menunjang kelancaran tugas keprofesionalan.

5. Memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan ikut menentukan kelulusan, penghargaan, dan/atau sanksi kepada peserta didik sesuai dengan kaidah pendidikan, kode etik guru, dan peraturan perundang-undangan.
6. Memperoleh rasa aman dan jaminan keselamatan dalam melaksanakan tugas.
7. Memiliki kebebasan untuk berserikat dalam organisasi profesi.
8. Memiliki kesempatan untuk berperan dalam penentuan kebijakan pendidikan.
9. Memperoleh kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualifikasi akademik dan kompetensi, dan/atau Memperoleh pelatihan dan pengembangan profesi dalam bidangnya.

Menurut UU Guru dan Dosen pasal 20, bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, guru berkewajiban:

1. Merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran.
2. Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
3. Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan kondisi fisik tertentu, atau latar belakang keluarga, dan status sosial ekonomi peserta didik dalam pembelajaran.

4. Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik guru, serta nilai-nilai agama dan etika, dan memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Namun cukup ironis juga ketika masih banyak guru yang sudah melaksanakan kewajiban namun belum mendapatkan hak-hak yang semestinya bisa mereka dapatkan. Terutama di daerah yang jauh dari kota, selain sarana dan prasarana yang masih kurang, kesejahteraan kehidupan guru yang bisa dicapai dari penerimaan hak belum mampu dinikmati seluruh guru.

Pengabdian guru dalam dunia pendidikan yang sangat besar tersebut sangat memberikan kontribusi yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai yang tertera pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

The Alberta Teachers' Association berpendapat bahwa guru berhak atas hak-hak dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Guru memiliki hak untuk mendasarkan diagnosis, perencanaan, metodologi dan evaluasi pada pengetahuan dan keterampilan profesional, dan memiliki tanggung jawab untuk terus-menerus meninjau tingkat kompetensi dan efektivitas mereka sendiri dan untuk mencari perbaikan yang diperlukan sebagai bagian dari proses pengembangan profesional yang berkelanjutan.

2. Guru memiliki hak untuk mengharapakan standar perilaku murid yang diperlukan untuk memelihara lingkungan belajar yang optimal dan memiliki tanggung jawab untuk menggunakan metode yang masuk akal untuk mencapai standar tersebut.
3. Guru memiliki hak untuk bersuara dalam semua keputusan yang bersifat profesional yang mempengaruhi mereka dan memiliki tanggung jawab untuk mencari sarana konsultasi dan kerjasama yang paling efektif dengan rekan profesional mereka.
4. Guru memiliki hak untuk mengkritik program pendidikan dan memiliki tanggung jawab untuk melakukannya secara profesional.
5. Guru berhak untuk bekerja di lingkungan yang bersih, sehat dan kondusif untuk belajar-mengajar, dan memiliki tanggung jawab untuk menilai kondisi yang dihadapi dan mencari perbaikan dari kondisi yang tidak dapat diterima.
6. Guru memiliki hak atas alokasi yang wajar dari sumber daya, bahan dan layanan dari staf pendukung dan memiliki tanggung jawab untuk menggunakannya secara efisien.
7. Guru berhak atas penilaian yang adil dan wajar atas kinerja profesional dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pertimbangan yang tulus terhadap setiap saran untuk perbaikan.

8. Guru memiliki hak untuk memprotes dan dalam kasus ekstrim untuk menolak penugasan tugas mengajar ketika mereka yakin kualifikasi dan pengalaman mereka tidak akan memberikan layanan dan keamanan yang memadai kepada siswa dan memiliki tanggung jawab untuk mempertimbangkan keadaan khusus di mana tugas tersebut diberikan.
9. Guru berhak untuk dilindungi dari diskriminasi atas dasar prasangka ras, keyakinan agama, warna kulit, jenis kelamin, orientasi seksual, identitas gender, ekspresi gender, karakteristik fisik, kecacatan, status perkawinan, status keluarga, usia, keturunan, tempat asal, tempat tinggal, latar belakang sosial ekonomi atau latar belakang bahasa dan memiliki tanggung jawab untuk menahan diri dari mempraktekkan bentuk-bentuk diskriminasi ini dalam tugas profesional mereka.
10. Guru, secara kolektif dan kolegial, berhak untuk:
 - a. menjadi anggota organisasi yang mewakili kepentingan profesional, ekonomi, dan kontraktual mereka,
 - b. melayani organisasi dan diwakili olehnya,
 - c. mematuhi dan mengharapakan anggota lain untuk mematuhi kode etik organisasi profesional,
 - d. memiliki suara dalam menentukan kriteria dan prosedur penilaian kinerja profesional guru,

- e. dilindungi di bawah ketentuan yang diuraikan dalam kontrak kerja dengan majikan,
- f. tawar-menawar untuk gaji dan kondisi kerja yang mencakup prosedur pengaduan yang adil dan merata,
- g. menerima penghasilan yang memadai selama mengajar dan setelah pension,
- h. dan memiliki tanggung jawab untuk mendukung secara aktif organisasi profesi mereka dalam tujuannya untuk mengatur hubungan antara guru dan majikan mereka dan untuk meningkatkan kualitas pendidikan, status guru dan status profesi guru.

Ketika hak dan kewajiban guru terpenuhi maka keseimbangan dalam dunia pendidikan akan tercipta melalui kinerja yang ditunjukkan guru, baik dalam proses pembelajaran maupun bidang akademik lainnya. Hak adalah segala sesuatu yang pantas diperoleh, sedangkan kewajiban adalah segala bentuk tindakan yang harus dilakukan sebelum menerima hak yang sudah oleh sekolah maupun undang-undang. Hak biasanya diperoleh setelah melakukan serangkaian kewajiban.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara umum hak dan kewajiban seorang guru sebagai berikut:

Hak Guru	Kewajiban
a. Hak profesi sebagai guru	a. Merancang pembelajaran (RPP, Prosem/Prota)
b. Gaji dan kondisi kerja harus melalui proses negosiasi	b. Bekerja sesuai dengan kode etik guru di sekolah
c. Sarana dan prasarana sekolah harus sesuai	c. Guru harus siap untuk mengambil bagian dalam kegiatan ekstra kurikuler untuk kepentingan siswa
d. Guru memiliki hak berpendapat	d. Berkomitmen dan profesional dalam bekerja
e. Guru berhak dilindungi secara hukum	e. Menjaga nama baik sekolah
f. Guru berhak mendapatkan layanan sekolah yang sudah ditetapkan	

C. Perekrutan Guru

Perekrutan tenaga pendidik merupakan usaha dan upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengatur pelaksanaan penerimaan tenaga pendidik baru dengan tujuan untuk mendapatkan tenaga pendidik yang berkualitas dan berkompeten di bidangnya.

Dengan tenaga pendidik yang berkualitas maka akan berdampak pada kualitas dan mutu pendidikan sekolah. Manajemen rekrutmen tenaga pendidik dapat dilakukan oleh kepala sekolah dengan melakukan beberapa tahapan seperti perencanaan, pendaftaran, seleksi calon tenaga pendidik, pengangkatan calon tenaga pendidik, dan penempatan tenaga pendidik.

Tujuan utama dalam perekrutan adalah untuk mendapatkan calon guru yang tepat sehingga calon guru tersebut mampu beradaptasi dan bekerja secara maksimal. Jadi pelaksanaan seleksi guru adalah usaha penting, karena membutuhkan tanggung jawab besar khususnya bagi kepala sekolah.

Menurut Mangkunegara (2016) rekrutmen adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan tambahan pegawai yang melalui tahapan yang mencakup indentifikasi dan sumber-sumber penarikan pegawai, menentukan kebutuhan pegawai yang dibutuhkan perusahaan, proses seleksi, penempatan dan orientasi pegawai.

Menurut Stoner (2006): *The recruitment is the development of a pool of job candidates in accordance with a human resource plan*. Rekrutmen adalah proses pengumpulan calon pemegang jabatan yang sesuai dengan rencana sumber daya manusia untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan tertentu.

Menurut Al Jufri dan Suprpto (2014) rekrutmen adalah suatu proses usaha mencari, menemukan, dan menarik, serta seleksi untuk mendapatkan sejumlah calon pegawai yang berpotensi dan kapabel untuk menduduki dan bekerja pada suatu jabatan tertentu dalam suatu organisasi.

Pengertian di atas memberikan pengertian rekrutmen guru adalah proses aktif mencari, menemukan dan

mempekerjakan kandidat untuk posisi yang dibutuhkan di sekolah. Rekrutmen mencakup seluruh proses perekrutan, dari awal hingga selesai sampai pada penempatan posisi.

Proses seleksi guru mempunyai tujuan untuk menyaring atau menyisihkan orang-orang yang dianggap tidak kapabel untuk memenuhi persyaratan sebagai guru. Tahap-tahap dalam proses seleksi yang biasa digunakan diantaranya adalah:

1. Tahap pengisian formulir: Pengisian formulir lamaran merupakan bagian dasar proses seleksi di hampir semua organisasi. Formulir lamaran berfungsi sebagai catatan aplikasi kepegawaian dan sebuah cara untuk menelusuri karakteristik pelamar manakala muncul lowongan kerja dimasa depan.
2. Tahap pengumpulan berkas: Pelamar-pelamar yang kelihatannya tidak memenuhi syarat untuk lowongan yang ada langsung disisihkan dari kelompok pelamar.
3. Tahap seleksi tes: Tes seleksi adalah alat untuk menilai kemungkinan kecocokan antara pelamar kerja dengan persyaratan kerja. Tes seleksi merupakan ukuran yang obyektif dan terstandarisasi dari karakteristik manusia seperti kecerdasan, minat, kemampuan, dan kepribadian.
4. Tahap wawancara: Wawancara kerja merupakan percakapan formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi kemungkinan penerimaan pelamar kerja. Wawancara kerja dapat menilai pelamar atas sifat-sifat

seperti penampilan pribadi, peragai, stabilitas emosi, kedewasaan, sikap, motivasi, dan minat.

5. Tahap pemeriksaan data dan latar belakang: Sebelum perusahaan membuat keputusan hasil seleksi, biasanya diadakan terlebih dahulu penyelidikan tentang latar belakang pelamar.
6. Tahap pemeriksaan fisik: Pemeriksaan fisik diwajibkan untuk pekerjaan-pekerjaan seperti pilot, kapten kapal, pengemudi truk, peneliti laboratorium.
7. Tahap keputusan/penerimaan: Keputusan seleksi biasanya diambil setelah wawancara akhir dengan pelamar dan setelah departemen sumber daya manusia memberikan rekomendasi.

Penyeleksian guru di sekolah juga hal yang sangat penting dan akan krusial jika salah dalam mengambil keputusan. Berikut diuraikan langkah-langkah dalam proses perekrutan:

1. Melakukan analisis pekerjaan untuk menentukan apa yang dibutuhkan dalam posisi tersebut.
2. Kembangkan deskripsi pekerjaan, jika tidak ada, berdasarkan analisis, termasuk yang berikut di dalamnya: keterampilan dan kompetensi yang diperlukan; pengalaman; pendidikan; dan persyaratan khusus posisi, seperti kemampuan mengangkat benda berat secara teratur.

3. Evaluasi pekerjaan dengan membandingkannya dengan posisi lain dalam organisasi untuk menentukan nilai posisi secara keseluruhan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan sistem poin. Tujuan akhirnya adalah untuk memastikan kompensasi yang adil, berdasarkan posisi yang sebanding.
4. Kembangkan posting pekerjaan, yang mirip dengan deskripsi pekerjaan tetapi ditulis dengan kemiringan pemasaran yang memanfaatkan merek pemberi kerja untuk membantu menarik kandidat.
5. Menggunakan sistem pelacakan pelamar (ATS), posting lowongan pekerjaan. Ini sering diposting secara internal di Intranet atau portal web perusahaan untuk memberi tahu karyawan dan di situs karir eksternal organisasi, papan pekerjaan dan media sosial.
6. Didik semua orang yang terlibat dalam proses perekrutan untuk memastikan mereka mengetahui peraturan yang berlaku perusahaan yang harus mereka ikuti. Contohnya mungkin termasuk tidak menanyakan usia, status perkawinan, atau informasi pribadi lainnya kepada kandidat yang tidak terkait langsung dengan pekerjaan yang akan mereka lakukan.
7. Saring resume yang telah dikirimkan ke perangkat lunak perekrutan Anda.

8. Lakukan wawancara pertama, mungkin melalui telepon untuk mengonfirmasi informasi dasar dan mengukur minat kandidat.
9. Kembangkan dan bagikan panduan wawancara untuk membantu manajer perekrutan melakukan wawancara yang baik.
10. Lakukan wawancara kedua dengan manajer perekrutan atau tim perekrutan. Dalam organisasi kecil, orang yang diwawancarai juga dapat bertemu dengan pimpinan.
11. Lakukan pemeriksaan referensi dengan pemberi kerja dan referensi pribadi saat ini dan sebelumnya.
12. Melakukan pemeriksaan latar belakang, seperti mengesahkan pendidikan calon, atau melakukan pemeriksaan riwayat kriminal.
13. Mintalah kandidat mengikuti tes kesehatan.
14. Negosiasikan kontrak, termasuk gaji atau tarif per jam, jumlah hari libur, kelayakan bonus, dan item potensial lainnya yang ditawarkan oleh perusahaan atau diminta oleh kandidat.
15. Kirim penawaran kepada kandidat untuk ditinjau dan ditandatangani.
16. Pekerjakan kandidat, dan pindahkan mereka ke proses orientasi/training.

Rekrutmen adalah fungsi yang kompleks namun penting bagi sekolah untuk melakukan penyeleksian secara

ketat dan tepat. Sehingga sekolah memiliki guru yang benar-benar memiliki kompetensi yang dibutuhkan sekolah.

Rekrutmen juga tidak hanya menarik simpati atau minat seseorang untuk bekerja pada perusahaan tersebut, melainkan juga memperbesar kemungkinan untuk mempertahankan mereka setelah bekerja. Jadi intinya rekrutmen merupakan usaha yang dilakukan untuk memperoleh sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam mengisi jabatan-jabatan tertentu yang masih kosong. Selain itu rekrutmen merupakan usaha-usaha mengatur komposisi sumber daya manusia secara seimbang sesuai dengan tuntutan melalui penyeleksian yang dilakukan.

D. Jenjang Karir

Guru adalah salah satu tenaga pendidik dengan tugas khusus sebagai profesi di sekolah. Guru bertugas untuk membimbing serta mempersiapkan siswa melanjutkan studi dan memasuki dunia kerja dengan memberikan ilmu pengetahuan. Tidak hanya mendidik soal pelajaran di sekolah, guru juga mengajarkan *soft skills* yang dapat menunjang tumbuh kembang siswa, seperti kemampuan kepemimpinan serta kemampuan komunikasi.

Di dalam UU Nomor 74 tahun 2008 tentang guru dibedakan menjadi dua yaitu, pengembangan kompetensi guru yang belum dan yang sudah berkualifikasi S-1 atau DIV. Pengembangan dan peningkatan kualifikasi akademik bagi

guru yang belum memenuhi kualifikasi S-1 dilakukan melalui pendidikan tinggi program S-1 pada perguruan tinggi yang menye-lenggarakan program pendidikan tenaga kependidikan dan/atau program pendidikan non kependidikan.

Salah satu agar guru cepat memiliki karir bagus adalah melalui pendidikan. Menjadi guru mengharuskan seseorang untuk mengikuti perubahan kurikulum serta perkembangan ilmu pengetahuan. Guru bisa terus memperbarui diri dengan ilmu-ilmu baru dengan melanjutkan sekolah yang memungkinkan para guru untuk bersekolah hingga S2 dan S3. Selain melanjutkan sekolah, guru juga bisa memaksimalkan serta memanfaatkan kemampuan lintas bidang atau *transferable skills*, agar bisa bersaing dengan kandidat lain dan menjadi guru terbaik.

Syarat berkembangnya karir seorang guru adalah guru tersebut harus kompeten, kemampuan pengetahuan baik, keterampilan, maupun perilaku. Guru kompeten yaitu:

1. Terampil mengenal diri (*self awareness skill*), diantaranya; sadar sebagai makhluk Tuhan, sadar eksistensi diri, dan sadar potensi diri.
2. Terampil berpikir (*thinking skill*), diantaranya; cakap menggali informasi, cakap mengolah informasi, cakap mengambil keputusan, dan cakap memecahkan masalah.
3. Terampil bersosialisasi (*sosial skill*), diantaranya; berkomunikasi lisan, berkomunikasi secara tertulis, dan bekerjasama.

4. Terampil secara akademik (*akademic skill*), diantaranya; mengidentifikasi, menghubungkan variabel, merumuskan hipotesis, dan melaksanakan suatu penelitian.
5. Terampil secara vokasional (*vocational skill*), diantaranya; memiliki keahlian khusus dibidang pekerjaan, misal: ahli komputer, ahli akutansi, dan lain-lain.

Karir dalam pendidikan dapat menjadi salah satu cara yang paling bermanfaat untuk membuat perbedaan dalam kehidupan orang lain. Meraih gelar dalam pendidikan adalah langkah pertama yang penting untuk menjadi seorang guru. Gelar pendidikan dapat menjadi batu loncatan untuk berbagai karir di bidang pendidikan, termasuk administrasi pendidikan, konseling sekolah, atau bahkan pekerjaan sosial.

Selain mengajar siswa materi pelajaran tertentu di kelas, guru berusaha membantu siswa mengembangkan alat pembelajaran seumur hidup yang mereka perlukan untuk berhasil di masa depan. Pelajaran matematika dapat membantu siswa mengerjakan keterampilan pemecahan masalah, proyek kelompok dapat membantu siswa melatih keterampilan komunikasi mereka, dan pelajaran sejarah dapat membantu siswa menghargai budaya selain budaya mereka sendiri.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan guru untuk menunjang karir di sekolah:

1. Guru selalu rutin menyiapkan pelajaran yang akan melibatkan dan memberikan kejuta kepada siswa.
2. Guru membiasakan memberikan tugas yang akan menghubungkan pelajaran dengan konsep yang unik, menarik dan bermakna bagi siswa maupun sekolah.
3. Penggunaan media, metode harus bervariasi setiap hari untuk menjaga perhatian siswa dan memenuhi kebutuhan mereka lebih menarik.
4. Guru bertemu dengan orang tua untuk mendiskusikan kemajuan siswa.
5. Guru terlibat dan aktif dalam organisasi profesi di sekolah.
6. Nilai tugas siswa harus memiliki umpan balik untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang materi pelajaran.

BAB IX

MANAJEMEN SEKOLAH

A. Makna Manajemen Sekolah

Manajeme Sekolah sebagai terjemahan dari *School Management* adalah suatu pola kegiatan yang bertujuan untuk merancang kembali pengelolaan sekolah dengan memberikan kekuasaan kepada kepala sekolah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perbaikan kinerja sekolah yang mencakup guru, siswa, kepala sekolah dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Menurut Fattah (2004) manajemen sekolah merubah sistem pengambilan keputusan dan manajemen ke setiap pihak yang berkepentingan di tingkat lokal (*local stakeholders*).

Dikutip dari Visma Bharathi College of Education for Women yang mengatakan: *School management means running the school along the desired educational policies. It takes into account all aspects of the school (policies, material and human resources, programmes, activities, equipments etc.) and integrates them into a fruitful whole. Good school*

management motives the best efforts of the teachers and students.

Manajemen sekolah berarti menjalankan sekolah sesuai dengan kebijakan pendidikan yang diinginkan. Ini memperhitungkan semua aspek sekolah (kebijakan, materi dan sumber daya manusia, program, kegiatan, peralatan, dll.) dan mengintegrasikannya ke dalam keseluruhan yang bermanfaat. Manajemen sekolah yang baik mendorong upaya terbaik dari para guru dan siswa.

Manajemen sekolah bukanlah pekerjaan mudah. Sebagai pemimpin, kepala sekolah sering kali kewalahan dalam melakukan pekerjaannya dikarenakan banyaknya hal yang harus dilakukan setiap harinya. Pada umumnya, manajemen sekolah meliputi pembuatan kurikulum pelajaran, mengelola guru dan karyawan, perawatan inventaris, mengelola siswa dan orangtua murid, dan manajemen keuangan. Memang ada banyak hal lainnya dalam manajemen sekolah, namun lima hal inilah yang paling utama.

Sementara itu, menurut Sagala (2007) manajemen sekolah adalah proses dan instansi yang memimpin dan membimbing penyelenggaraan pekerjaan sekolah sebagai suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan pendidikan dan tujuan sekolah. Danim (2007) menambahkan yaitu manajemen merupakan proses pengoordinasian dan pengintegrasian semua sumber, baik manusia, fasilitas,

maupun sumber daya teknikal lain untuk mencapai tujuan khusus yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen atau pengelolaan sekolah merupakan proses pendayagunaan sumber daya sekolah dasar melalui kegiatan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian secara lebih efektif dan efisien.

B. Manajemen Kurikulum

Kurikulum adalah segenap perangkat yang harus dimiliki oleh satuan pendidikan yang dijadikan pijakan atau dasar dalam kegiatan pembelajaran atau proses usaha bersama untuk memperlancar pencapaian tujuan pembelajaran dengan titik berat pada usaha meningkatkan kualitas interaksi pembelajaran.

Menurut Mustari (2015) manajemen kurikulum adalah segenap proses usaha bersama untuk memperlancar pencapaian tujuan pembelajaran dengan dititikberatkan pada usaha, meningkatkan kualitas interaksi belajarmengajar. Bafadhal (2005) mengartikan manajemen kurikulum merupakan pengaturan semua kegiatan belajar baik di dalam kelas maupun di luar kelas yang pelaksanaannya sudah terorganisasi dan terstruktur. Hal ini bertujuan agar seluruh kegiatan pengajaran berjalan dengan efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Khoirudin (2013) manajemen kurikulum adalah suatu proses usaha dalam suatu organisasi melalui proses yang sistematis dan terkoordinasi yang mengatur dan memperlancar tujuan pengajaran di sekolah secara efektif dan efisien.

Pengembangan dan peninjauan kurikulum adalah proses mende-finisikan, memantau, dan meninjau keterampilan dan bidang pengetahuan yang diharapkan dimiliki siswa saat belajar.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik benang merah yaitu manajemen kurikulum memiliki empat kata kunci penting meliputi proses, program, efektif dan efisien. Jadi, manajemen kurikulum mengandung makna usaha sekolah dalam merencanakan, mengembangkan, mengatur, dan memfasilitasi suatu program yang sudah dirancang untuk memenuhi tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

1. Komponen Kurikulum

Suatu kurikulum harus memiliki kesesuaian atau relevansi. Kesesuaian ini meliputi dua hal. Pertama kesesuaian antara kurikulum dengan tuntutan, kebutuhan, kondisi, dan perkembangan masyarakat. Kedua kesesuaian antara komponen-komponen kurikulum, yaitu isi sesuai dengan tujuan, proses sesuai dengan isi dan tujuan, demikian juga evaluasi sesuai dengan proses, isi dan tujuan kurikulum.

1. Tujuan; Tujuan kurikulum dirumuskan berdasarkan dua hal. Pertama perkembangan tuntutan, kebutuhan dan kondisi masyarakat. Kedua, didasari oleh pemikiran-pemikiran dan terarah pada pencapaian nilai-nilai filosofis, terutama falsafah negara.
2. Bahan Ajar; siswa belajar dalam bentuk interaksi dengan lingkungannya, lingkungan orang-orang, alat-alat dan ide-ide. Tugas utama seorang guru adalah menciptakan lingkungan tersebut, untuk mendorong siswa melakukan interaksi yang produktif dan memberikan pengalaman belajar yang dibutuhkan.
3. Media mengajar; Media mengajar merupakan segala macam bentuk perangsang dan alat yang disediakan guru untuk mendorong siswa belajar.
4. Evaluasi pengajaran; Komponen utama selanjutnya adalah rumusan tujuan, bahan ajar, strategi mengajar, dan media mengajar adalah evaluasi dan penyempurnaan. Evaluasi ditujukan untuk menilai pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan serta menilai proses pelaksanaan mengajar secara keseluruhan.

Setiap kegiatan akan memberikan umpan balik, demikian juga dalam pencapaian tujuan belajar dan proses pelaksanaan mengajar. Umpan balik tersebut digunakan untuk mengadakan berbagai usaha penyempurnaan baik bagi penentuan dan perumusan tujuan mengajar, penentuan sekuens bahan ajar, strategi, dan media mengajar

Mengutip dari *Northwest Independent School District* yang menguraikan komponen kurikulum sebagai berikut:

- *Standards* – Tujuan siswa yang selaras untuk setiap unit dinyatakan di awal setiap unit. Semua standar diselaraskan dengan standar tingkat kelas untuk setiap area konten. Kesiapan dan standar pendukung diidentifikasi dalam dokumen.
- *Correlation* – Standar harus selalu menunjukkan korelasi dengan teks. Ujian penempatan lanjutan, ujian akhir kursus, dan penilaian referensi kriteria yang dikembangkan secara lokal.
- *Rigor of Standards*– Definisi standar ada dalam dokumen serta tingkat pemikiran atau ketelitian keterampilan yang diperlukan bagi siswa untuk berhasil menunjukkan penguasaan standar.
- *English Language Proficiency Standards*– Standar ini penting untuk dikembangkan oleh pembelajar bahasa Inggris agar berhasil pelaksanaan kurikulum.
- *College and Career Readiness Standards*– Semua standar perguruan tinggi dan karir yang ada dalam dokumen.
- *Technology Standards* – Standar teknologi terintegrasi disorot dalam dokumen.
- *Vertical Document* – Memahami keselarasan vertikal dari standar adalah penting, sehingga guru memahami apa yang belajar siswa datang ke kelas dengan dan apa yang

mereka butuhkan untuk dapat dilakukan ketika mereka pergi.

- *Scope and Sequence* – Kerangka waktu untuk mengajar setiap standar dan harapan siswa disediakan dalam ruang lingkup dan urutan. Komponen ruang lingkup dan urutan dapat mencakup:
 - *Curriculum Map*
 - *Pacing Guide* - Panduan mondar-mandir yang sesuai ditulis dan disejajarkan menggunakan data tahun-tahun sebelumnya untuk memastikan kesesuaiannya alokasi waktu untuk standar yang sulit, kesiapan atau kekuatan.
 - *Academic Vocabulary* – Kosakata penting tercantum dalam dokumen kurikulum untuk disoroti atau dimuat di awal oleh guru untuk meningkatkan pemahaman dan keberhasilan siswa.
 - *Essential Question* – Pertanyaan esensial menetapkan fokus pembelajaran, berdasarkan standar di seluruh pelajaran.

2. Implementasi Kurikulum

Implementasi kurikulum membutuhkan kemampuan dan keaktifan guru dalam menciptakan berbagai macam kegiatan yang telah diprogramkan.

Menurut Budiwibowo dan Sudarmiani (2018) kegiatan manajemen kurikulum dititikberatkan pada usaha-

usaha pembinaan belajar mengajar di sekolah agar terjamin kelancarannya. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi:

- a. Kegiatan yang berkaitan dengan tugas guru
 - Pembagian tugas mengajar
 - Pembagian tanggung jawab dalam membina ekstra kurikuler
 - Koordinasi penyusunan persiapan mengajar
- b. Kegiatan yang berhubungan dengan proses pelaksanaan belajar mengajar
 - Penyusunan jadwal pelajaran
 - Penyusunan program (rencana) berdasar satuan waktu tertentu
 - Pengisian daftar kemajuan siswa
 - Melakukan evaluasi hasil belajar
 - Laporan hasil evaluasi
 - Kegiatan bimbingan penyuluhan

Berbicara mengenai implementasi kurikulum tidak akan terlepas dari Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), RPP yang dipersiapkan guru untuk kegiatan belajar mengajar harus dipersiapkan sebaik mungkin demi kelancaran proses pembelajaran.

Terkait dengan implementasi kurikulum ada berbagai metode yang dapat diterapkan dan digunakan dalam proses pembelajaran. Metode-metode tersebut harus disesuaikan dengan kondisi dan karaktersistik yang ada pada kurikulum tersebut. Subjek belajar adalah peserta didik, sedangkan guru

adalah fasilitator dan salah satu sumber belajar bagi peserta didik. Dalam pelaksanaan pembelajaran harus dapat menumbuhkan motivasi peserta didik untuk terus belajar dan kreatif. Tidak hanya itu saja namun guru harus bisa menyentuh hati siswa agar siswa lebih bersemangat.

Pengembangan kurikulum yang menekankan isi, membutuhkan waktu mempersiapkan situasi belajar dan menyatukannya dengan tujuan pembelajaran yang cukup lama. Kurikulum yang menekankan situasi, waktu untuk mempersiapkannya hampir sama dengan kurikulum yang menekankan isi.

C. Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Menurut UU No 20 Tahun 2003 ayat 39 menyebutkan bahwa tenaga pendidik adalah Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Pendidikan merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Manajemen tenaga pendidikan merupakan kegiatan yang mencakup penetapan norma, standar, prosedur, pengangkatan, pembinaan, penatalaksanaan, kesejahteraan

dan pemberhentian tenaga kependidikan sekolah agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan sekolah.

Menurut Mustari (2015) manajemen tenaga pendidik atau manajemen personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Untuk mewujudkan keseragaman perlakuan dan kepastian hukum bagi tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, wewenang dan tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pengadaan tenaga pendidikan ini harus mendapat perhatian yang serius serta didasarkan pada analisis pekerjaan (*Job Spesification*) persyaratan pekerjaan dan evaluasi pekerjaan, pengayaan pekerjaan, perluasan pekerjaan dan penyederhanaan pekerjaan. Jadi, perekrutan calon tenaga pendidik dan non pendidik hendaknya dilakukan agar tenaga pendidik yang diterima sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dilakukan.

Manajemen tenaga pendidik dan kependidikan adalah aktivitas yang harus dilakukan mulai dari tenaga pendidik dan kependidikan masuk ke dalam organisasi pendidikan sampai akhirnya berhenti.

Tujuan manajemen tenaga pendidik dan kependidikan secara umum adalah:

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil, dapat dipercaya, dan memiliki motivasi tinggi.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang dimiliki oleh karyawan
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang ketat, sistem kompensasi yang disesuaikan dengan kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan organisasi dan individu
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa tenaga pendidik dan kependidikan merupakan stakeholder internal yang berharga serta membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama
5. Menciptakan iklim kerja yang harmonis.

Di Indonesia badan yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengelola tenaga pendidik dan kependidikan adalah Ditjen Peningkatan Mutu Pendidik dan Kependidikan (PMPTK).

Berdasarkan Permendiknas No. 8 Tahun 2005 tugas Ditjen PMPTK mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan standarisasi teknis di bidang peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan nonformal.

Secara garis besar aktivitas manajemen tenaga pendidik dan kependidikan adalah:

1. Merencanakan kebutuhan pegawai
2. Menyeleksi calon pegawai
3. Penempatan sesuai dengan formasi
4. Merangsang gairah kerja dengan menciptakan kondisi atau suasana kerja yang baik
5. Memelihara kesejahteraan pegawai atau pemberian kompensasi
6. Meningkatkan mutu pegawai baik melalui pembinaan
7. Mengadakan penilaian terhadap prestasi kerja pegawai untuk memperoleh data dalam rangka peningkatan pangkat pegawai
8. Menata pemutusan hubungan kerja dengan pegawai.

Perencanaan manajemen tenaga pendidik dan kependidikan adalah pengembangan dan strategi dan penyusunan tenaga pendidik dan kependidikan (Sumber Daya Manusia/SDM) yang komprehensif guna memenuhi kebutuhan organisasi di masa depan. Perencanaan SDM merupakan awal dari pelaksanaan fungsi manajemen SDM. Walaupun merupakan langkah awal yang harus dilaksanakan, perencanaan ini seringkali tidak diperhatikan dengan seksama. Dengan melakukan perencanaan ini, segala fungsi SDM dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Dalam proses seleksi pegawai perlu ditetapkan suatu dasar yang rasional dan seragam serta diterapkan secara tegas

sehingga akan memberikan keyakinan kepada para pelamar, masyarakat, dan pegawai sekolah bahwa kemampuan merupakan faktor kunci yang menentukan diterima atau ditolaknya seorang calon. Dengan demikian, dewan pendidikan perlu dibekali dengan suatu instrumen pengawasan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas para pegawai; dan para pejabat yang memegang tanggung jawab tertinggi dalam seleksi seluruh pegawai harus memiliki suatu dasar yang kuat dalam menilai proses seleksi tersebut.

Program *performance management* sebenarnya mempunyai ruang lingkup yang lebih besar. Bila program ini di terapkan, ia bersifat menyeluruh atau menggarap semua bagian/fungsi dari sebuah organisasi (organization Wide). Program ini akan menjamah semua elemen, unsur atau input yang di daya gunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut, bukan hanya manusia. Elemen-elemen tersebut adalah teknologi (peralatan, metode kerja) yang di gunakan, kualitas dari input (termasuk material), kualitas lingkungan fisik (kesehatan kerja, *lay-out* tempat kerja dan kebersihan), iklim dan budaya organisasi (termasuk supervisi kepemimpinan) dan sistern kompensasi imbalan. Kegiatan dengan ruang lingkup seperti itu akan merupakan sebuah proyek besar dan melibatkan hampir semua orang. Dan ditangani langsung oleh pimpinan puncak organisasi.

Pada umumnya program kompensasi atau balas jasa bertujuan untuk kepentingan organisasi, karyawan dan pemerintah. Supaya tujuan tercapai memberikan kepuasan bagi semua pihak hendaknya program pemberian kompensasi didasarkan pada prinsip adil dan wajar. Bagi tenaga pendidik dan kependidikan yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil pemerintah telah mengatur pemberian kompensasi ini dengan di keluarkannya undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dan peraturan pemerintah no 1 tahun 2006 tentang penyesuaian gaji pokok PNS, PP no 3 tahun 2006 tentang tunjangan jabatan struktural, PP 12 tahun 2006 tentang tunjangan umum bagi pegawai negeri sipil, PP no 25 tahun 2006 tentang pemberian gaji/pensiun/tunjangan bulan ke 13 kepada pegawai negeri, pejabat negara, dan penerima pensiun/tunjangan.

Pembinaan atau pengembangan pegawai adalah usaha yang dijalankan untuk memajukan dan meningkatkan mutu tenaga pendidik dan kependidikan. Dalam kepegawaian, promosi diartikan sebagai kenaikan pangkat yang merupakan salah satu jenis usaha peningkatan dan pembinaan. Dengan tegas dijelaskan bahwa pembinaan pegawai didasarkan pada dua jenis system yaitu system karier dan system prestasi kerja.

D. Manajemen Peserta Didik

Proses pendidikan tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya subjek belajar yaitu siswa. Komponen siswa

menjadi aset utama dalam mencapai tujuan sekolah. Adanya manajemen siswa dimaksudkan untuk menstabilkan kondisi mutu sekolah melalui pengajaran oleh guru baik di bidang akademik maupun non akademik.

Peserta didik adalah seseorang yang memperoleh layanan baik fisik maupun non fisik yang diberikan sekolah dalam rangka menumbuhkembangkan potensi yang dimilikinya melalui perantara guru.

Menurut ketentuan umum UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.

Menurut Nasihin dan Sururi (2009) manajemen peserta didik merupakan upaya untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin kepada peserta didik semenjak dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan lembaga pendidikan (sekolah) karena sudah tamat/lulus mengikuti pendidikan pada lembaga pendidikan (sekolah) itu. Sedangkan Daryanto (2013) mengemukakan bahwa manajemen peserta didik adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara kontiniu terhadap seluruh peserta didik dalam lembaga

pendidikan yang bersangkutan, agar dapat mengikuti proses belajar-mengajar dengan efektif dan efisien.

Berbagai pengertian tersebut memberikan arti dari manajemen peserta didik sebagai proses yang dirancang dengan procedural oleh sekolah untuk mengembangkan kemampuan, pola pikir, dan sikap peserta didik melalui proses belajar mengajar.

Tujuan manajemen peserta didik menurut Nasihin dan Sururi (2009) adalah mengatur kegiatan-kegiatan peserta didik agar kegiatan-kegiatan tersebut menunjang proses pembelajaran di lembaga pendidikan (sekolah), lebih lanjut fungsinya adalah agar proses pembelajaran di lembaga pendidikan tersebut dapat berjalan lancar, tertib dan teratur sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan sekolah dan tujuan pendidikan secara keseluruhan.

Selanjutnya menurut Mustari (2015) tujuan manajemen peserta didik adalah sebagai wahana bagi peserta didik untuk mengembangkan diri seoptimal mungkin, baik yang berkenaan dengan segi-segi individualitasnya, segi sosial, aspirasi, kebutuhan dan segi-segi potensi peserta didik lainnya.

Pelaksanaan manajemen peserta didik harus didukung dengan peningkatan kualitas guru, fasilitas, kurikulum, dan aspek lain yang berhubungan dengan sekolah. Kegiatan manajemen peserta didik haruslah mendorong peserta didik

untuk mandiri, mengalami perubahan sikap setelah belajar, serta memberikan kepuasan bagi mereka.

E. Ciri-Ciri Manajemen Sekolah Yang Baik

Manajemen sekolah efektif bilamana sekolah dapat mencapai target yang telah ditetapkannya sendiri. Sekolah unggul dan efektif adalah sekolah yang dapat mencapai target dengan penetapan target yang tinggi. Semua pencapaian tersebut tentu dilakukan melalui manajemen sekolah yang baik.

Menurut Sulfemi dan Desmiati (2018) sekolah efektif sebagai sekolah yang mengorgansiasikan dan memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya untuk menjamin semua siswa (tanpa memandang ras, jenis kelamin maupun status sosial ekonomi) bisa mempelajari materi kurikulum yang esensial di sekolah.

Menurut Mortimore (1991) sekolah efektif dicirikan sebagai berikut:

1. Sekolah memiliki visi dan misi yang jelas dan dijalankan dengan konsisten;
2. Lingkungan sekolah yang baik, dan adanya disiplin serta keteraturan di kalangan pelajar dan staf;
3. Kepemimpinan kepala sekolah yang kuat;
4. Penghargaan bagi guru dan staf serta siswa yang berprestasi;
5. Pendelegasian wewenang yang jelas;

6. Dukungan masyarakat sekitar;
7. Sekolah mempunyai rancangan program yang jelas;
8. Sekolah mempunyai fokus sistemnya tersendiri;
9. Pelajar diberi tanggung jawab;
10. Guru menerapkan strategi-strategi pembelajaran inovatif;
11. Evaluasi yang berkelanjutan;
12. Kurikulum sekolah yang terancang dan terintegrasi satu sama lain;
13. Melibatkan orang tua dan masyarakat dalam membantu pendidikan anak-anaknya.

Shannon dan Bylsma (2005) mengidentifikasi Sembilan karakteristik sekolah memiliki manajemen yang baik. Kesembilan karakteristik sekolah efektif meliputi:

1. Fokus bersama dan jelas,
2. Standar dan harapan yang tinggi bagi semua siswa,
3. Kepemimpinan sekolah yang efektif,
4. Tingkat kerja sama dan komunikasi inovatif,
5. Kurikulum, pembelajaran dan evaluasi yang melampaui standar,
6. Frekuensi pemantauan terhadap belajar dan mengajar tinggi,
7. Pengembangan staf pendidik dan tenaga kependidikan yang terfokus,
8. Lingkungan yang mendukung belajar, dan
9. Keterlibatan yang tinggi dari keluarga dan masyarakat

Berikut ini cara paling efektif untuk meningkatkan manajemen sekolah:

1. Informasi terupdate

Informasi adalah hal paling penting di zaman modern ini. Langkah pertama yang bisa ditempuh adalah memberikan informasi terbaru mengenai perkembangan anak kepada orang tua di sekolah. Manajemen sekolah yang baik haruslah memiliki portal informasi yang bisa siswa dan orangtuanya akses kapan saja dan dari mana saja. Dengan cara ini, orangtua murid tak perlu lagi datang ke sekolah untuk mencari informasi seputar siswa dan keperluan sekolah lainnya.

2. Kelola inventaris lebih baik

Tak bisa dipungkiri bahwa inventaris sekolah sangatlah rentan untuk rusak atau hilang. Benda-benda kecil seperti *mouse* di lab komputer, atau yang mudah rusak seperti mikroskop di lab biologi haruslah dijaga dan dirawat dengan baik. Karena jika tidak, maka sekolahlah yang akan menanggung ruginya. Penggunaan sistem inventaris yang terintegrasi dengan *barcode* sangatlah membantu pengelolaan inventaris sekolah. Dengan sistem inventaris, staf atau guru yang bertugas akan lebih mudah mencatat dan melacak keberadaan dan kondisi inventaris sekolah dengan lebih akurat.

3. Olah data siswa baru

Jumlah pendaftar siswa baru sebuah sekolah biasanya sangatlah banyak. Makin populer sekolah tersebut, maka makin banyaklah orangtua yang ingin anaknya bersekolah di sana. Namun untuk pihak sekolah, ratusan atau ribuan data siswa baru berpotensi jadi penyebab sakit kepala. Inilah alasan sejumlah sekolah mulai menggunakan sistem untuk membantu mereka. Sistem yang telah dibuat akan mengotomatiskan pendataan para siswa baru tersebut sehingga pekerjaan yang biasanya menumpuk saat penerimaan siswa baru bisa berkurang cukup banyak.

4. Manajemen guru dan karyawan

Staf yang ada di lingkungan sekolah bukanlah hanya guru. Ada juga petugas administrasi, keamanan, petugas lab, hingga tukang kebun dan kebersihan. Mengelola data kehadiran, gaji, asuransi dan pajak untuk setiap karyawan pastilah akan makan waktu jika dilakukan secara manual.

5. Sederhanakan pembukuan keuangan

Mengelola keuangan sekolah, mengetahui mana siswa yang belum bayar dan sudah bayar SPP adalah pekerjaan yang memakan waktu dan melelahkan. Sederhanakan pembukuan dan keuangan sekolah anda dengan sistem akuntansi. Dengan demikian, sekolah bisa lebih fokus dalam pekerjaan lainnya.

Setiap sekolah ingin memiliki manajemen yang baik dan efektif. Sekolah dapat menerapkan ke lima cara tersebut untuk mencapainya. Namun, untuk mendapatkan hasil yang maksimal menggunakan metode manual sangat tidak efektif.

Inilah yang membuat sekolah-sekolah di Indonesia mulai beralih menggunakan sistem berbasis IT untuk membantu dalam hal manajemen sekolah.

BAB X

PENDIDIKAN KARAKTER

A. Apa Itu Pendidikan Karakter?

Pendidikan karakter yang dilakukan di banyak sekolah-sekolah saat ini di Indonesia menjadi prioritas utama yang bertujuan untuk mengembangkan kepribadian siswa yang berkarakter baik dan bermoral sesuai dengan norma-norma standar social yang berlaku.

Mendidik karakter anak-anak, tidak hanya tanggung jawab guru saja namun keterlibatan orang tua menjadi hal penting. keterlibatan orang tua merujuk kepada peranan orang tua dalam mendidik anak-anaknya baik di sekolah ataupun di rumah. Keterlibatan orang tua meliputi diskusi tentang sekolah, membantu pekerjaan rumah, atau menjadi sukarelawan di sekolah.

Sejalan dengan pendapat Sukadari dan Suryo (2018) bahwa membentuk karakter seseorang untuk menjadikan diri yang bermartabat dan hidup penuh nilai melalui proses yang panjang. Dari usia dini sampai remaja adalah saat yang paling tepat dalam mengimplementasikan pendidikan karakter.

Perilaku orang tua menjadi unsur pertama dan utama di dalam memberikan teladan terhadap putra-putrinya, baik dalam bertutur kata, berperilaku maupun sikap sehari-hari di rumah, begitu pula bagi guru dan warga sekolah.

Menurut Lickona (1999), pendidikan karakter adalah usaha yang disengaja untuk menumbuhkan kebajikan dimana sekolah perlu mempromosikan kebajikan seperti rasa hormat dan tanggung jawab secara eksplisit di setiap kesempatan. Perilaku dianggap sebagai ukuran karakter tertinggi. Althof dan Berkowitz (2006) mengemukakan bahwa pendidikan karakter telah menjadi bidang yang sangat eklektik dan sebenarnya memasukkan beberapa pendidikan moral, yang terkadang bersifat atheoretis dan bergantung pada berbagai kombinasi etika kebajikan dan behaviorisme psikologis.

Pendidikan karakter yang dilakukan di banyak sekolah-sekolah saat ini di Indonesia juga menjadi prioritas utama yang bertujuan untuk mengembangkan kepribadian siswa yang berkarakter baik dan bermoral sesuai dengan norma-norma standar social yang berlaku. Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003, karakter penting yang semestinya dibangun adalah agar peserta didik menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Pendidikan karakter adalah tenda yang luas, mencakup berbagai pendekatan untuk membangun karakter yang baik. Dewey (1922) mendefinisikan karakter sebagai

interpenetrasi kebiasaan dan efek dari konsekuensi tindakan atas kebiasaan tersebut. Sedangkan Althof & Berkowitz (2006) menganggap bahwa pendidikan karakter secara sempit berkaitan dengan pribadi, dan perilaku moral individu.

Kisby (2017) menegaskan bahwa penekanan pendidikan karakter adalah pada etika pribadi daripada etika publik, dan dengan mengatasi masalah moral atau politik yang penting di tingkat individu daripada di tingkat lainnya.

Demikian pula, Walsh (2018) menambahkan bahwa pendukung pendidikan karakter tampaknya mengakui bahwa konteks sosial itu penting, tetapi mereka menyimpulkan bahwa lebih pragmatis untuk mengubah individu daripada mengubah masyarakat. Jadi pendidikan karakter mencakup kognitif, afektif, dan perilaku aspek moralitas: pengetahuan moral, perasaan moral, dan tindakan moral. Karakter yang baik terdiri dari mengetahui yang baik, menginginkan yang baik, dan melakukan kebiasaan baik dari pikiran, kebiasaan hati, dan kebiasaan perilaku.

Hemat penulis yaitu pendidikan karakter adalah usaha sadar yang diberikan sekolah kepada siswa untuk membentuk sikap, perilaku, nilai kebaikan, dan watak anak dari yang belum baik menjadi baik dan dari yang sudah baik menjadi lebih baik. Hal ini dilakukan melalui pembiasaan dan pengontrolan baik dari sekolah maupun keluarga di rumah.

Berbagai problematika yang terjadi di lingkungan sekitar terkait pengembangan dan penerapan pendidikan

karakter di sekolah. Diantaranya, ketidaksinkronan antara konsep pendidikan untuk setiap sekolah, bagi sebagian guru beralasan nilai-nilai karakter yang susah diterapkan ke anak didik, beberapa mata pelajaran yang belum ditentukan nilai-nilai karakter apa yang akan dimasukan, orang tua yang memiliki visi dan tujuan yang berbeda dengan sekolah dan orang tua yang kurang memperhatikan anaknya, kurangnya kreativitas guru dalam membuat rancangan pembelajaran usia anak-anak. dan sebagainya.

Padahal, pendidikan karakter sebaiknya di terapkan sejak anak usia dini karena pada usia dini karena sangat menentukan kemampuan anak dalam mengembangkan potensinya. Pendidikan karakter pada anak usia dini dapat mengantarkan anak pada matang dalam mengolah emosi.

B. Penerapan Pendidikan Karakter di Taman Kanak-Kanak

Pendidikan anak usia dini diselenggarakan melalui jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal. Pendidikan anak usia dini berfungsi untuk mengembangkan berbagai potensi anak secara optimal dengan penyelenggaraan yang menitikberatkan pada peletakan dasar kearah pertumbuhan dan lima aspek perkembangan yaitu: perkembangan kognitif, perkembangan bahasa, perkembangan moral dan agama, perkembangan fisik motorik dan perkembangan sosial emosional, sesuai dengna potensi bawaan dan tahapan-tahapan usia anak.

Hasil-hasil riset yang dilakukan para praktisi pendidikan banyak menjelaskan penerapan pendidikan karakter yang dilakukan di taman kanak-kanak, yaitu sebagai berikut:

1. Guru menuliskan nilai-nilai karakter yang diterapkan dalam langkah-langkah pembelajaran, dalam rencana belajar siswa. Implementasi nilai-nilai karakter tersebut dilakukan di dalam kelas, dengan mengintegrasikannya ke dalam pembelajaran. Guru menunjukkan berbagai nilai karakter yang terkandung dalam bahan pelajaran dengan menggunakan contoh berkaitan dengan peristiwa dan situasi yang sedang berlangsung di tempat tinggal siswa, dengan menceritakan kisah-kisah yang memunculkan karakter tersebut, dan dengan menggunakan sumber penelitian. Nilai-nilai karakter yang diterapkan terkait dengan materi pelajaran dan karakter religius lebih diutamakan
2. Guru menerapkan kurikulum 2013 dan kurikulum karakteristik; proses penyusunan kurikulum sekolah melibatkan pimpinan, pendidik dan tenaga kependidikan, dan komunitas; isi kurikulum yang dikembangkan adalah untuk mencapai visi menanamkan kepribadian anak yang cerdas, kreatif, mandiri dan berkarakter islami yaitu diselenggarakan sesuai capaian yang tertuang dalam rumusan visi. Semua aspek dari pengembangan karakter peserta didik dipertimbangkan melalui implikasi

pencapaian tujuan lembaga pendidikan, pengelolaan lembaga pendidikan yang memfasilitasi pembelajaran dengan konsep, metode, dan media yang sesuai dengan isi kurikulum, dan integrasi desain kegiatan pembelajaran.

3. Nilai-nilai karakter yang diterapkan yaitu membentuk karakter tanggung jawab, jujur, disiplin, mandiri dan religius dengan metode penjelasan, pemberian contoh dan pembiasaan. Selain itu, nilai karakter lain yang diterapkan adalah menghargai karya orang lain, dan sopan kepada orang lain.

Penerapan nilai-nilai karakter pada anak usia dini dapat dilakukan juga dengan kerja sama guru dan orang tua siswa. Misalnya saja di kamar tidur, saat anak bangun tidur pada saat itu juga orang tua dapat menanamkan karakter salam salim yaitu dengan mencontohkan ketika harus keluar rumah terlebih dahulu mengucapkan salam.

Nilai karakter berbicara sopan yaitu orang tua dapat mengarahkan anak untuk berbicara tidak berteriak, menanamkan karakter adab makan dan minum, orang tua diarahkan untuk mencontohkan etika ketika melakukan kegiatan makan dan minum, menanamkan pendidikan karakter bertanggung jawab kepada anak dengan membiasakan anak membariskan mainan setelah bermain.

Nilai karakter memberi salam, mencium tangan dalam salam yang diterapkan di sekolah merupakan salah satu

implementasi dari nilai keagamaan khususnya di Agama Islam.

Dalam pendidikan karakter anak usia dini, ada sembilan pilar karakter yang perlu Anda ketahui dan pahami, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Pilar karakter yang pertama adalah mencintai Tuhan Yang Maha Kuasa. Mencintai Tuhan bisa dilakukan dengan rasa syukur. Tak hanya itu saja, pilar karakter juga meliputi kecintaan terhadap semua ciptaan Tuhan.
2. Pilar yang kedua adalah sikap tanggung jawab, mandiri, dan juga disiplin. Tanggung jawab dilakukan dalam berbagai aktivitas baik kepada diri sendiri maupun kepada orang lain.
3. Pilar ketiga sifat jujur bisa diwujudkan dalam perkataan atau lisan anak. Sifat jujur juga bisa diwujudkan dalam melakukan kewajiban dan tidak mengambil hak orang lain. Jujur juga dibuktikan dengan keberanian mengakui kesalahan.
4. Hormat dan santun dapat diwujudkan dengan membiasakan anak mengucapkan terima kasih, tolong, dan maaf. Hormat tak hanya soal perkataan itu saja akan tetapi juga mengatakannya dengan sopan santun.
5. Pilar karakter berikutnya adalah bersikap dermawan, suka menolong, dan juga mau bekerja sama dalam kebaikan. Sikap dermawan dan bekerja sama tidak hanya dengan menggunakan harta saja tetapi dengan yang lain.

6. Percaya diri dapat diwujudkan dengan adanya kompetisi secara sehat. Percaya diri juga erat hubungannya dengan kejujuran. Anak diajarkan untuk percaya pada kemampuannya sendiri tanpa harus mengandalkan temannya pada suatu ujian.
7. Pilar yang berikutnya adalah menjadi pemimpin yang baik dengan bersikap adil. Seorang anak harus memiliki inisiatif untuk menciptakan keadilan kepada siapa saja yang mereka pimpin.
8. Berkelakuan baik dan selalu rendah hati dapat diwujudkan dengan mengajarkan anak untuk selalu menebar kebaikan. Kebaikan ini bisa dalam bentuk menghargai orang lain, senang menolong, memberikan maaf, senyum, dan lain sebagainya.
9. Pilar yang berikutnya adalah dapat memegang teguh toleransi mengingat kita semua hidup di Indonesia yang memiliki keberagaman. Anak harus mengetahui pentingnya toleransi dan menjadikan perbedaan menjadi sebuah kekayaan.

Berikut contoh nilai-nilai pendidikan karakter dan kegiatan yang dapat diterapkan TK/PAUD:

No	Nilai Karakter	Kegiatan
1	Salam-salim	a. Guru mengucapkan salam setiap membuka dan menutup pembelajaran, sehingga siswa akan mengucapkan salam b. Guru selalu melakukan salim ketika bertemu siswa, rekan pendidik atau warga sekolah lainnya, sehingga siswa akan mengikuti salim
2	Berbicara sopan	Guru menggunakan kata maaf, tolong dan terimakasih, dan siswa akan mengikuti kata tersebut.
3	Adab makan dan minum	a. Guru selalu berdoa sebelum dan sesudah makan serta menggunakan tangan kanan b. Guru makan dan minum dengan duduk dan tidak sambil bicara
4	Tanggng Jawab	Guru merapikan Kembali peralatan yang telah digunakan
5	Toilet Training	Guru selalu mencuci tangan setelah keluar unit PG-TK atau memegang suatu benda

Pendidikan karakter yang diajarkan sejak dini akan mudah dimengerti anak. Si anak akan mencerna pembelajaran yang positif sebagai fondasi berperilaku di masa dewasa nanti melalui melihat, mendengar kemudian anak akan mempraktekannya.



C. Penerapan Pendidikan Karakter di Sekolah Dasar

Berbagai macam cara penerapan nilai-nilai karakter pada siswa sekolah dasar dalam pembelajaran. Siswa dilatih dan dikembangkan untuk berpikir dan disiplin dalam belajar. Penerapan nilai-nilai karakter tersebut adalah salah satu upaya untuk membentuk karakter siswa SD.

Berikut disajikan penerapan nilai-nilai karakter di sekolah dasar, diantaranya adalah:

1. Nilai religius diterapkan melalui kegiatan salat berjamaah, berdoa sebelum dan sesudah pelajaran.
2. Nilai peduli lingkungan diterapkan melalui kegiatan membuang sampah harus pada tempatnya, pengumpulan botol bekas, dan melakukan kegiatan bersih-bersih bersama.
3. Nilai tanggung jawab diterapkan melalui kegiatan mengerjakan tugas yang diberikan guru dan berani meminta maaf kalau berbuat salah.
4. Nilai disiplin diterapkan melalui kegiatan datang tepat waktu dan mengumpulkan tugas tepat waktu.
5. Nilai jujur diterapkan melalui kegiatan harus berani mengakui kesalahan yang telah dilakukannya.
6. Nilai toleransi diterapkan melalui kegiatan kerjasama tanpa harus memilih teman dan tidak mengganggu teman yang sedang beribadah.
7. Nilai karakter tersebut diterapkan melalui kegiatan sederhana di dalam kelas maupun di sekolah.

8. Penerapan karakter mandiri dikelas yang pertama posisi duduk yang diarahkan untuk mandiri, lalu siswa juga dibiasakan untuk mampu maju kedepan kelas ketika pelajaran berlangsung. Yang kedua, ketika belajar berkelompok siswa mampu persentasi secara mandiri, walaupun itu tugas kelompok tetapi kemandirian siswa tetap dituntut untuk mengetahui ketercapaian materi siswa.
9. Nilai-nilai gotong royong meliputi kerjasama, tolong menolong, sikap kerelawanan, anti diskriminasi dan solidaritas. Nilai gotong royong ketika diluar kelas dilaksanakan mengikuti jadwal sekolah, disekolah ini biasanya gotong royong itu dihari sabtu, siswa memakai baju olahraga dan diajak bergotong royong membersihkan kelasnya masing-masing dan lingkungan sekolah seperti lapangan, taman dan lingkungan luar sekolah. Kegiatan ini bergantian setiap minggunya. Misalnya minggu pertama gotong royong menggunakan baju olahraga, minggu kedua menggunakan baju pramuka lalu mengikuti kegiatan pramuka.
10. Nilai-nilai integritas meliputi jujur, keteladanan, tanggung jawab, percaya diri, persahabatan dan cinta lingkungan. Dalam pembelajaran, siswa diajarkan belajar secara berkelompok untuk bertukar pikiran dan dapat menjalin kerjasama yang baik. Seperti dalam pelajaran materi perkalian dikelas, siswa diminta untuk membuat video

secara berkelompok untuk menghafal perkalian semenarik mungkin sehingga video tersebut akan terasa berkesan karena hasil karya mereka sendiri dan materi perkalian itu juga menjadi mudah diingat oleh siswa.

Berikut contoh nilai-nilai pendidikan karakter dan kegiatan yang dapat diterapkan SD/MI:

No	Nilai Karakter	Kegiatan
1	Religius	a. Sekolah mengadakan sholat Dhuha berjamaah b. Sebelum jam pelajaran dimulai ada kegiatan baca Al-Qur'an c. Siswa salim jika bertemu dengan guru
2	Mandiri	a. Siswa mengerjakan tugas sendiri b. Siswa maju ke depan kelas tanpa diminta guru
3	Gotong royong	Siswa diwajibkan ikut program bersih-bersih setiap hari jumat
4	Integritas	a. Siswa ikut program piket kelas b. Sekolah mengadakan program siswa teladan
5	Tanggung jawab	a. Siswa meminta maaf jika melakukan kesalahan b. Siswa meletakkan kembali barang sesuai tempatnya

Konsep penerapan pendidikan karakter yang digunakan adalah konsep pembiasaan. Pembiasaan dilakukan agar siswa dapat terbiasa dengan kegiatan yang dilakukan di sekolah dan dapat menerapkannya di lingkungan luar sekolah. Kegiatan pembiasaan yang dilakukan seperti menyanyikan lagu wajib dan berdoa bersama di lapangan, mengumpulkan botol pada hari Selasa dan sebagainya.

D. Penerapan Pendidikan Karakter di SMP/MTs

Pendidikan karakter bertujuan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan hasil pendidikan di sekolah yang mengarah pada pencapaian pembentukan karakter dan akhlak mulia peserta didik secara utuh, terpadu, dan seimbang, sesuai standar kompetensi lulusan. Melalui pendidikan karakter diharapkan peserta didik SMP mampu secara mandiri meningkatkan dan menggunakan pengetahuannya, mengkaji dan menginternalisasi serta mempersonalisasi nilai-nilai karakter dan akhlak mulia sehingga terwujud dalam perilaku sehari-hari.

Penerapan nilai-nilai karakter di jenjang SMP dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Nilai karakter peduli lingkungan akan berpengaruh pada pembentukan rasa tanggung jawab pribadi khususnya pada lingkungan sekolah. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan seperti menanam dan merawat tanaman,



memilah dan membuang sampah, menghemat pemakaian air, listrik dan kertas.

2. Implementasi pendidikan karakter religius, meliputi: ketaqwaan melalui pembiasaan ibadah, kesopanan, toleransi, kepemimpinan, kompetitif, ikhlas, jujur, disiplin, dan tolong menolong.

Gagal atau berhasilnya pendidikan karakter anak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya naluri, kebiasaan dan lingkungan. Di sisi lain penguatan pendidikan karakter harus melibatkan keluarga, sekolah, dan komunitas. Maka, sekolah sebagai bagian dari lingkungan memiliki peran penting dalam pendidikan karakter anak.

Berikut contoh nilai-nilai pendidikan karakter dan kegiatan yang dapat diterapkan SD/MI:

No	Nilai Karakter	Kegiatan
1	Peduli Lingkungan	a. Program menanam dan membersihkan tanaman dari sekolah b. Program bersih-bersih lingkungan sekolah per minggu
2	Religius	a. Program memperingati hari besar keagamaan b. Program infaq setiap hari Jum'at
3	Kedisiplinan	a. Sekolah memberikan sanksi mengepel mushola jika terlambat

		b. Adanya pengurangan nilai jika telat menyerahkan tugas dari guru
4	Jujur	a. Tidak menyontek saat ujian b. Siswa mengakui kesalahan, dan meminta maaf

E. Penerapan Pendidikan Karakter di SMA/SMK/MA

Pendidikan karakter yang ditetapkan pemerintah tertuang dalam Perpres No.87/2017 yang berbunyi Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) adalah gerakan pendidikan di bawah tanggung jawab satuan pendidikan untuk memperkuat karakter peserta didik melalui harmonisasi oleh hati, olah rasa, olah pikir dan olah raga dengan pelibatan dan kerja sama antara satuan pendidikan, keluarga dan masyarakat sebagai bagian dari Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM).

Pasal 3 berbunyi PPK dilaksanakan dengan menerapkan nilai nilai Pancasila dalam pendidikan karakter terutama meliputi nilai nilai religius, jujur, toleran, disiplin, bekerja keras, kreatif, mandiri, demokratis, rasa ingin tahu, semangat kebangsaan, cinta tanah air, menghargai prestasi, komunikatif, cinta damai, gemar membaca, peduli lingkungan, peduli sosial dan bertanggung jawab.

1. Kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan nilai religius adalah membaca Al Qur'an di pagi hari selama 15 menit, sholat berjamaah, kultum bada sholat dzuhur

(dilakukan oleh siswa secara bergiliran), Peringatan Hari Besar Islam (PHBI), Sholat Dhuha.

2. Kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan nasionalisme adalah upacara 17 Agustus (perwujudan dari penghargaan terhadap jerih payah para pahlawan merebut kemerdekaan Indonesia dan menanamkan kecintaan kita terhadap bangsa Indonesia), Ekspo Budaya (menampilkan tarian, drama, pakaian adat, makanan tradisional dari masing-masing asal daerah peserta didik).
3. Kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan kemandirian adalah membangun kesadaran menyelesaikan tugas individu maupun kelompok ataupun Pekerjaan Rumah (PR).
4. Kegiatan yang dilakukan untuk kegiatan gotong royong adalah menjaga kebersihan (dibentuk piket kelas untuk menjamin kebersihan kelasnya), panitia kegiatan (peserta didik diajarkan untuk bergotong royong dalam kerja tim untuk mensukseskan kegiatan terprogram di sekolah), Lazuardi Festival (kegiatan pekan Olah Raga dan seni yang melibatkan peserta didik se-Jabodetabek sebagai pesertanya).
5. Kegiatan yang dilakukan untuk peningkatan integritas adalah membiasakan menebar salam (dilakukan kepada guru dan sesama teman), menghormati guru, membangun kejujuran (meminimalisir mencontek karya orang lain), sekolah inklusi (menerima Anak Berkebutuhan Khusus

(ABK) dan menanamkan kasih sayang kepada ABK), Disiplin positif (menerapkan disiplin tanpa memberikan hukuman).

Untuk lebih jelasnya berikut nilai-nilai karakter dan contoh kegiatan yang dapat diterapkan di sekolah:

No	Nilai Karakter	Kegiatan
1	Religius	a. Membaca Al-Qur'an di pagi hari selama 15 menit b. Program sholat berjamaah, sholat Dhuha c. Peringatan hari besar Islam/non-Islam
2	Nasionalisme	a. Upacara 17 Agustus b. Program pentas seni (Pensi) dari sekolah bertemakan budaya, tari tradisional, pakaian adat
3	Kemandirian	Kesadaran menyelesaikan tugas individu
4	Gotong royong	a. Program kebersihan area kelas/sekolah per minggu atau per bulan b. Program dekorasi kelas setiap semester
5	Integritas	a. Menyapa sesama teman atau guru b. Jujur saat melakukan kesalahan c. Pemberian sanksi jika ada siswa melanggar d. Pemberian reward bagi siswa berprestasi

Pengembangan karakter ini bisa menjadi dasar siswa dalam menghadapi masa depannya di era modern dimana semua informasi dengan mudahnya dapat diperoleh. Guru, pihak sekolah, bahkan orang tua tidak akan selalu bisa terus

menerus mendampingi tumbuh kembang siswa, oleh karena itu, pengenalan dasar yang kuat bisa melatih siswa untuk mengendalikan dirinya sendiri berdasarkan pendidikan karakter yang sudah tertanam di dalam dirinya.

Pendidikan karakter bisa dilakukan mulai dari hal yang paling kecil misalnya membiasakan anak untuk mencium tangan guru dan orang tua ketika tiba di sekolah, mengucapkan salam ketika guru masuk ke kelas, dan lainnya.

Salah satu tempat untuk menanamkan karakter pada anak adalah sekolah. Sekolah merupakan tempat strategis untuk menanamkan karakter karena semua anak akan mengenyam dunia pendidikan di sekolah, sehingga yang didapatnya akan mempengaruhi pembentukan karakternya. Pengajaran karakter di sekolah diajarkan oleh seorang guru. Oleh karena itu sebagai seorang guru harus berperan baik dalam bersikap didepan peserta didik, guru tidak boleh bersikap jelek karena peserta didiknya akan menirukan apa yang dilakukan gurunya tersebut. Selain itu guru juga perlu mengajarkan nilai-nilai agama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalam, I. A. (2013). *Strategi Guru PAI Dalam Mengatasi Kenakalan Remaja*. Cimahi: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Al Jufri, H., & Suprpto. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*. Jakarta: PT Smart Grafika.
- Amran, Perkasa, M., & Jasin, I. (2019). Model Pembelajaran Berbasis Nilai Pendidikan Karakter Untuk Generasi Indonesia Abad 21. *Lentera Pendidikan*, 22(2), 233–242.
- Aqib, Z. (2013). *Model-Model, Media dan Strategi Pembelajaran Kontekstual (Inovatif)*. Bandung: Yrama Widya.
- Asnawi, J. M. (2012). *Tips Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Bafadal, I. (2012). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar: Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, A. . (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Barlian, I. (2013). *Manajemen Berbasis Sekolah: Menuju Sekolah Berprestasi*. Jakarta: Erlangga.
- Barnawi, & Arifin, M. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Benty, D. D. ., & Gunawan, I. (2017). *Manajemen Pendidikan suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Budiwibowo, S., & Sudarmiani. (2018). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Campell, C., & Rozsnyani, C. (2002). *Quality Assurance and the Development of Course Programs, Papers on Higher Education*. Bucharest: Unesco-CEPES.
- Chairunnisa, C. (2016). *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Perspektif*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

- Danim, S. (2010). *Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Darajat, Z. (2014). *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Derwotubun, M. R., & Krisno, A. (2012). Nilai-Nilai Pendidikan. Retrieved April 7, 2021, from Pondok Ilmu website: <https://aguskrisnoblog.wordpress.com/2012/06/29/nilai-nilai-pendidikan>
- Djamarah, S. B. (2006). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Donelsen, B. (2019). Key Characteristics of Effective Leadership. Retrieved January 28, 2022, from The Howard Baker Forum website: <https://www.bakerdonelson.com/key-characteristics-of-effective-leadership>
- Febriana, R. (2019). *Kompetensi Guru*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gurr, D., Drysdale, L., & Mulford, B. (2006). Models of Successful Principal Leadership. *School Leadership and Management*, 26(4), 371–395.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hermino, A. (2014). *Manajemen Kurikulum Berbasis Karakter*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, A., & Machali, I. (2012). *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah Dan Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka.
- Issakh, H. I. (2014). *Kepemimpinan Dalam Melakukan Perubahan Organisasi*. Jakarta: In Media.
- Jalaluddin, & Idi, A. (2009). *Filsafat Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Joenaiddy, A. M. (2019). *Konsep dan Strategi Pembelajaran di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Laksana.
- Khalil, A. A., Ragheb, M. A., Ragab, A. A., & Elsamadicy, A. M. (2018). Effect of Service Quality on Student Satisfaction on SMEs: The case of private schools in Egypt. *International Conference on Management and Information Systems*, 1–12.

- Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3315903>
- Khuluqo, I. El, Abdullah, T., & Hidayat, E. (2020). *Kepemimpinan Pendidikan*. Kabupaten tuban: CV. Karya Litera Indonesia.
- Kompri. (2014). *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, K., & Keller, L. K. (2012). *Marketing Management* (14e Global). London: Prentice Hall.
- Kurniawan, A. (2020). 9 Manfaat Pendidikan bagi Setiap Individu, Salah satunya untuk Mengurangi Kemiskinan. Retrieved April 9, 2021, from merdeka.com
- Leithwood, K., & Riehl, C. (2003). What do we already know about successful school leadership? *American Educational Research Association Annual Conference*. Chicago.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Mizikaci, F. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14(1), 37–53.
- Multazam, U. (2017). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Implikasinya bagi Kinerja Guru. *Ta'dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol 6 No 1.
- Mulyana, R. (2011). *Mengartikulasikan Pendidikan Nilai*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa, E. (2003). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi Dan implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir, A. (2008). *Menjadi Kepala Sekolah Efektif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Muri'ah, S. (2011). *Nilai-Nilai Pendidikan Islam dan Wanita Karir*. Semarang: Rasail Media Group.
- Mustari, M. (2015). *Manajemen Pendidikan* (Cetakan Ke).

- Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neolaka, A., & Amalia, G. (2017). *Landasan Pendidikan: Dasar Pengenalan Diri Sendiri Menuju Perubahan Hidup*. Depok: Kencana.
- Nuraini, B. (2017). *Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan (Pertama)*. Depok: Rajawali Pers.
- Parkay, F. W. (2011). *Menjadi Seorang Guru*. Jakarta: PT Indeks.
- Pujiasih, E. (2020). Building a Golden Generation by Applying Various Online Learning in the Pandemic of Covid -19. *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 5(1), 42–48.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2019). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohiyat. (2012). *Manajemen Sekolah: Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: Refika Aditama.
- Said, A. (2020). *Profil Guru Masa Depan Berbasis Teknologi Pendidikan*. Banten: Universitas Terbuka.
- Saondi, O., & Suherman, A. (2012). *Etika Profesi Keguruan*. Bandung: PT Reafika Aditama.
- Setiawan, H. R. (2017). Membangun Kepercayaan Diri Dalam Mengajar. Retrieved January 30, 2022, from Jurnal ASIA website: <https://www.jurnalasia.com/opini/membangun-kepercayaan-diri-dalam-mengajar/>
- Sidiq, U., & Khoirussalim. (2021). *Kepemimpinan Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.
- Sukadari, & Suryo, D. (2018). *Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Budaya Sekolah*. Yogyakarta: Kanwa Publisher.
- Sumarni, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. *Baabu Al -Ilmi*, 3(1), 71–91.

- Sumianti, Syamsuddin, Nurhalimah, S., Hasbullah, Herlina, & Musjuliana. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai IAIN Kendari. *Jurnal Ta'dib*, 23(1), 29–38.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2019). *Kepemimpinan Manajerial Kajian Peranan Penting Kepemimpinan dalam Kerangka Manajemen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supardi. (2014). *Kinerja Guru*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suprihatiningrum, J. (2013). *Guru Profesional Pedoman Kinerja, Kualifikasi, dan Kompetensi Guru*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sutikno, S. (2012). *Manajemen Pendidikan: Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan Yang Unggul*. Lombok: Holostica.
- Syafaruddin. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam: Melejitkan Potensi Budaya Umat*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama.
- Tafsir, A. (2012). *Filsafat Pendidikan Islam*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tosepu, Y. A. (2018). *Arah Perkembangan Pendidikan Tinggi Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Uluputty, N. F., & Junaidin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik dan Kinerja Dosen Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 1–7. Retrieved from <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/point/article/view/38>

- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2018). *Landasan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H. (2019). *Administrasi, Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahjosumidjo. (1999). *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Weigel, R. A. (2012). *School Leadership Skill Development* (Eastern Michigan University). Retrieved from http://commons.emich.edu/theses/447?utm_source=commons.emich.
- Werang, B. R. (2015). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yulk, G. (1989). *Leadership in Organization*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Yusuf, M. (2018). *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN.
- Zeithalm, V., Mary, J., & Dwayne, D. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (Sixth). USA: MC Graw-Hill Irwin.

TENTANG PENULIS



Dudi Ruhyadi Muharam, S. Si., M. Si. Lahir di Karawang dan aktif sebagai mahasiswa Doktor Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Saat ini bekerja di Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan sebagai Analisis Barang Milik Negara. Karya yang ditulis: Pendekatan Problem Based Learning Dalam Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa: Studi Kasus di SDN Sukabumi Utara 07 Jakarta (2023).



Muhammad Faisal, SE., M.Si. Lahir di Manado dan aktif sebagai mahasiswa Doktor Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Saat ini bekerja di Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan sebagai Analisis Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan. Karya yang ditulis: Kecerdasan Emosional Anak Usia 4-6 Tahun (2023).



Agus Dwi Prayitno, S. Kom., M. M. Lahir di Jakarta dan aktif sebagai mahasiswa Doktor Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Saat ini bekerja di Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan

sebagai Analisis Barang Milik Negara. Karya yang ditulis: Peran Guru dalam Membangun Kompetensi Siswa Melalui Pendekatan Pemecahan Masalah-Studi Kasus di SD Negeri Jagakarsa 04 Pagi Jakarta Selatan (2023).



Istiqomah, M. Si. Lahir di Jakarta dengan lulusan S1 Jurusan Kimia Universitas Airlangga, S2 Jurusan Kimia Universitas Indonesia, dan saat ini sedang menempuh pendidikan S3 Management Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Tahun 2003-2009 mengajar di SMP Negeri 23 Jakarta dan tahun 2009 sampai sekarang mengajar di SMA Negeri 70 Jakarta. Karya yang ditulis: Strategi Manajemen Satuan Pendidikan Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru.



Anim Purwanto, M. Pd. Lahir di Brebes dan pendidikan tinggi diperoleh di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) jurusan pendidikan Bahasa Jerman, Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) tahun 2015. Pada tahun 2021 memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd.) di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta. Saat ini mahasiswa aktif Doktor Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

TATA KELOLA MUTU SEKOLAH

Membangun Fondasi Melalui Faktor-Faktor Pendukung

Tata kelola mutu sekolah merupakan landasan penting dalam memastikan keberhasilan pendidikan, yang dibangun melalui berbagai faktor pendukung yang saling melengkapi. Faktor-faktor tersebut mencakup kepemimpinan yang visioner, partisipasi aktif dari seluruh komponen sekolah, sistem evaluasi yang terukur, serta keterlibatan komunitas dalam proses pembelajaran. Dengan fondasi yang kokoh dari faktor-faktor ini, sekolah mampu mengelola mutu pendidikan secara efektif, menciptakan lingkungan belajar yang inklusif, serta memberikan dampak positif bagi kemajuan siswa dan keberlanjutan institusi pendidikan itu sendiri. Tanpa adanya usaha peningkatan mutu pendidikan, maka tidak heran jika kebanyakan orang tua mencari sekolah lain yang lebih baik.

Buku ini dikemas dengan konsep tulisan yang mudah dipahami bagi pembaca di kalangan akademisi terlebih guru, kepala sekolah, dosen, dan mahasiswa. Selain sebagai buku bacaan, buku ini sangat cocok sebagai referensi untuk para peneliti yang sedang menyelesaikan tugas akhir (skripsi, tesis, dan disertasi) terkait dengan tata kelola mutu sekolah. Selamat membaca!
