

# ETIKA DAN DISIPLIN DALAM MUTU PELAYANAN

## (Untuk Guru)

Makalah ini dipresentasikan pada Retreat Bersama Pegawai di Institusi dan Unit YP GMI Wilayah I di Wisma GMI Bangun Dolok Parapat (Sumatera Utara).

Pada hari; Jum'at, 24 Agustus 2012. Jam: 8.00-10.00 WIB

Cinta adalah guru yang lebih baik daripada tugas. Ini adalah seni tertinggi guru untuk membangkitkan sukacita dalam ekspresi kreatif dan pengetahuan.

[Albert Einstein](#)

Prof. Dr. Manahan P. Tampubolon, SE., MM.<sup>1</sup>

### Abstrak

Tujuan dari makalah ini adalah untuk menganalisis hubungan antar variable guru, etika, disiplin dan kualitas pelayanan, untuk mendapatkan pola perilaku yang relevan dengan pencapaian tujuan individu Guru dan organisasi Sekolah.

Guru (*teacher*) adalah orang mempunyai kewajiban untuk membimbing anak didik seutuhnya (*the whole person*) dengan tujuan membentuk manusia pembangunan yang pancasilais

Etika (*ethic*) adalah perilaku manusia yang teratur tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

Disiplin (*diciplin*) merupakan bentuk atau pola karakter dengan keunikannya, yang terbentuk melalui kebiasaan untuk melakukan tindakan tertentu, serta dapat dibentuk dengan pelatihan pola perilaku yang diinginkan dan kebiasaan yang diharapkan, dalam sikap yang membawa keberhasilan dalam kehidupan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan keluaran (*outputs*) dengan standar prima, berupa produk (*physic*) atau jasa (*non-phisik*)

*Keyword: Teacher, Ethics, Diciplin, Service quality*

---

<sup>1</sup> Guru Besar Tetap Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta  
Guru Besar Luar Biasa Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta (UNJ)

## Pendahuluan

Kode Etik Guru Indonesia dengan jelas dituliskan bahwa guru berbakti membimbing peserta didik untuk membentuk manusia seutuhnya yang berjiwa Pancasila. Dalam membimbing anak didiknya dikemukakan tiga kalimat padat yang terkenal yaitu *ing ngarso sung tulodo, ing madyo mangun karso*, dan *tut wuri handayani* adalah kalimat-kalimat Ki Hajar Dewantara yang mempunyai makna yang relevan untuk pembahasan isu-isu tentang guru.

Guru harus dapat menjadi contoh yang baik bagi muridnya. Ada pepatah “Guru kencing berdiri, maka murid kencing berlari”. Seorang guru harus menjadi panutan serta merupakan perwujudan realisasi kegiatan belajar mengajar, serta menanamkan sikap kepercayaan diri yang dalam terhadap murid.

Penampilan seorang guru yang baik dan sopan akan sangat mempengaruhi sikap siswa. Sebaliknya, seorang guru yang bersikap ceroboh dan kurang baik akan berpengaruh buruk terhadap sikap dan moral siswa. Disamping itu, dalam memberikan contoh kepada muridnya guru harus dapat mencontohkan bagaimana bersifat objektif, terbuka terhadap kritikan, dan menghargai pendapat oranglain.

Fungsi guru harus dapat mempengaruhi dan mengendalikan anak didiknya. Perilaku dan kepribadian guru akan menjadi instrumen ampuh untuk mengubah perilaku muridnya. Penomena sekarang, guru bukanlah sebagai orang yang harus ditakuti, tetapi sebaiknya menjadi ‘teman’ bagi murid tanpa menghilangkan kewibawaan sebagai seorang guru. Pengertiannya guru harus dapat mempengaruhi dan mampu mengendalikan muridnya.

Bagi seorang guru, keberagaman siswa yang dihadapinya adalah sebuah wahana layanan profesi yang menjadi tanggung jawabnya. Guru harus memiliki kemampuan (*ability*) untuk memahami keragaman potensi murid, kemampuan mengintervensi perkembangan murid dan kemampuan untuk menjalin informasi tentang perkembangan murid. Semua kemampuan tersebut perlu dipelajari dengan sungguh-sungguh dan sistematis, secara akademik, tidak bisa secara alamiah, dan semua harus terinternalisasi dan teraktualisasi dalam perilaku murid.

Sementara itu, prinsip manusia seutuhnya (*the whole persons*) dalam pembahasan tentang isu-isu guru, memandang manusia sebagai kesatuan yang

bulat, utuh, baik jasmani maupun rohani. Murid tidak hanya dituntut berlimu pengetahuan tinggi, tetapi harus bermoral tinggi juga. Guru dalam mendidik seharusnya tidak hanya mengutamakan pengetahuan atau perkembangan intelektual saja, tetapi juga harus memperhatikan perkembangan pribadi peserta didik, baik jasmani, rohani, sosial maupun yang lainnya yang sesuai dengan hakikat pendidikan. Maksudnya agar para murid pada akhirnya akan menjadi manusia yang mampu menghadapi tantangan-tantangan di masa depan. Murid tidak dapat dipandang sebagai objek semata yang harus patuh pada kehendak dan kemauan guru.

Pekerjaan guru adalah merupakan pekerjaan yang mulia. Sebagai seorang yang profesional, guru harus melayani masyarakat dalam bidang pendidikan dengan cara professional pula. Agar dapat memberikan layanan yang memuaskan masyarakat, guru harus dapat menyesuaikan kemampuan dan pengetahuannya dengan keinginan dan permintaan masyarakat. Keinginan dan permintaan (*needs and want*) masyarakat yang biasanya dipengaruhi perkembangan ilmu dan teknologi serta oleh perkembangan lingkungan yang akan terus berubah. Karena itu guru selalu dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan mutu layanannya.

Bagi seorang guru, belajar terus menerus adalah hal yang mutlak, karena yang dihadapi adalah para murid yang sedang berkembang dengan segala dinamikanya yang memerlukan pemahaman dan kearifan dalam bertindak dalam menanganinya.

Dalam UU No. 20/2003 pasal 1 bahwa pemerintah berkewajiban menyiapkan lingkungan dan fasilitas sekolah yang memadai secara merata dan bermutu diseluruh jenjang pendidikan. Jika ini terpenuhi, guru yang profesional harus mampu memanfaatkan fasilitas yang ada dalam rangka terwujudnya manusia seutuhnya sesuai dengan Visi Pendidikan Nasional.

Sebaliknya apabila kita dihadapkan dengan tempat kerja yang tidak mempunyai fasilitas yang memadai bahkan buku pelajaran saja sangat minim. Guru dituntut untuk tetap profesional dalam membimbing muridnya. Kreatifitas guru harus dikembangkan dalam situasi yang paling pelik sekalipun. Sehubungan dengan isu ini, pendekatan pembelajaran kontekstual dapat menjadi pemikiran para guru untuk lebih kreatif. Dalam pendekatan ini, diartikan strategi belajar yang membantu guru

mengaitkan materi pelajaran dengan situasi dunia nyata para murid dan mendorong murid mengaitkan pengetahuan yang telah dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. Sementara sikap profesional guru terhadap tempat kerja juga dengan cara menciptakan hubungan harmonis di lingkungan tempat kerja, baik di lingkungan sekolah, masyarakat maupun dengan orang tua para murid. Etika profesional seorang guru sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan nasional. Seorang guru baru dapat disebut profesional jika telah menaati Kode Etik Keguruan yang telah ditetapkan

## Pembahasan

### 1. Guru (*Teacher*)

Secara terminologi, guru adalah <sup>3</sup>orang yang pekerjaannya mengajar (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001: 288). Pengertian ini memberi kesan bahwa pendidik adalah orang yang melakukan kegiatan dalam bidang mendidik.

Definisi dari "Guru" menurut Bantram and Bailey (2009) mengandung arti: *Four predominant themes were noted (in relative order of importance):*

- a. *Teaching Skills: Students felt that an effective teacher explained ideas and concepts well; motivated and sustained student interest; used active-learning techniques; and acted as a facilitator to encourage and guide learning.*
- b. *Personal Qualities: Students valued personal qualities such as, "...being kind, helpful, patient, enthusiastic and having a sense of humor."*
- c. *Relationships with Students: Students appreciated instructors who were friendly, approachable, and took the time to "get to know" them.*
- d. *Teacher Knowledge: Subject-matter expertise and knowledge emerged as the lowest ranked theme.*

Maksudnya adalah bahwa Guru harus memiliki keterampilan menjabarkan konsep atau ide disertai teknik pembelajaran aktif secara baik kepada peserta didik, Guru harus memiliki kualifikasi yang dapat menambah nilai dalam proses pembelajaran aktif. Guru harus menjalin hubungan yang baik dengan peserta didik untuk mendapat apresiasi dari peserta didik. Guru harus memiliki pengetahuan minimal dalam menghadapi masalah dalam pembelajaran aktif.

Guru merupakan pendidik professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta

didik pada pendidikan anak usia dini, jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah (UU tentang Guru dan Dosen, Bab I Pasal 1 ayat 1).

Bahwa “guru adalah pegawai negeri sipil (PNS) yang diberi tugas, wewenang dan tanggungjawab oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pendidikan di sekolah”. Sehingga pengertian pendidikan tersebut pada akhirnya menyangkut semua aspek kecerdasan (SE. Mendiknas. No. 57686/MPK/1989)

Guru terlibat dalam proses pendidikan agar dapat berjalan dengan baik, sehingga guru disebut sebagai tenaga pendidik ( Sutjipto, 1989). Seorang pendidik harus memiliki etika yang sesuai dengan kode etik profesi keguruan.

Dalam UUSPN No. 20 tahun 2003 BAB XI, Pasal 39 ayat 2 dikemukakan bahwa: pendidik adalah merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Sedang menurut Undang-undang No. 14 tahun 2005. Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Pada hakekatnya guru adalah tenaga pendidik yang memiliki tugas mengajar. Pandangan tersebut sesungguhnya sangatlah sempit, karena guru sesungguhnya tidak hanya sebagai tenaga pengajar, akan tetapi sekaligus sebagai tenaga pembimbing, pendidik dan pengajar, guru diibaratkan seperti ibu kedua yang mengajarkan berbagai macam hal yang baru dan sebagai fasilitator anak supaya dapat belajar dan mengembangkan potensi dasar dan kemampuannya secara optimal, hanya saja ruang lingkupnya guru berbeda, guru mendidik dan mengajar di sekolah negeri ataupun swasta.

Guru adalah semua orang yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap pendidikan murid-murid, baik secara individual maupun klasikal, baik di sekolah maupun luar sekolah”. Pengertiannya bahwa seorang guru, minimal harus memiliki dasar-dasar kompetensi sebagai wewenang dan kemampuan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan uraian di atas, dapatlah dipahami bahwa kompetensi guru merupakan suatu kemampuan yang mutlak dimiliki oleh seorang guru, baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta tanggung

jawab terhadap murid-murid yang di asuhnya, sehingga tugasnya sebagai seorang pendidik dapat terlaksana dengan baik. "Kompetensi berasal dari bahasa Inggris, yakni "Competency" yang berarti kecakapan, kemampuan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu".

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa guru yang memiliki kompetensi adalah orang yang mempunyai kewajiban untuk membimbing anak didik seutuhnya (*the whole person*), mengembangkan potensi dasar dan kemampuannya secara optimal, hanya saja ruang lingkupnya guru berbeda, guru mendidik dan mengajar di sekolah negeri ataupun swasta yang tujuan universal membentuk manusia pembangunan.

Tugas Guru menyatakan bahwa seorang guru mempunyai tiga tugas pokok yaitu tugas profesional, tugas manusiawi, dan tugas kemasyarakatan (*civic mission*). Jika dikaitkan pembahasan tentang kebudayaan, maka tugas pertama berkaitan dengan logika dan estetika, tugas kedua dan ketiga berkaitan dengan etika. (Daoed Yoesoef, 1980)

Tugas-tugas profesional dari seorang guru yaitu meneruskan atau transmisi ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai lain yang sejenis yang belum diketahui murid dan seharusnya diketahui oleh murid.

Tugas manusiawi adalah tugas-tugas membantu murid agar dapat memenuhi tugas-tugas utama dan manusia kelak dengan sebaik-baiknya. Tugas-tugas manusiawi itu adalah transformasi diri, identifikasi diri sendiri dan pengertian tentang diri sendiri.

Usaha membantu kearah ini seharusnya diberikan dalam rangka pengertian bahwa manusia hidup dalam satu unit organik dalam keseluruhan integralitasnya seperti yang telah digambarkan di atas. Hal ini berarti bahwa tugas pertama dan kedua harus dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu. Guru seharusnya dengan melalui pendidikan mampu membantu murid untuk mengembangkan daya berpikir atau penalaran sedemikian rupa sehingga mampu untuk turut serta secara kreatif dalam proses transformasi kebudayaan ke arah keadaban demi perbaikan hidupnya sendiri dan kehidupan seluruh masyarakat di mana dia hidup.

Tugas kemasyarakatan merupakan konsekuensi guru sebagai warga negara yang baik, turut mengemban dan melaksanakan apa-apa yang telah digariskan oleh bangsa dan negara lewat UUD 1945 dan GBHN.

Ketiga tugas guru itu harus dilaksanakan secara bersama-sama dalam kesatuan organis harmonis dan dinamis. Seorang guru tidak hanya mengajar di dalam kelas saja tetapi seorang guru harus mampu menjadi katalisator, motivator dan dinamisator pembangunan tempat di mana ia bertempat tinggal. Ketiga tugas ini jika dipandang dari segi murid maka guru harus memberikan nilai-nilai yang berisi pengetahuan masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang, pilihan nilai hidup dan praktek-praktek komunikasi. Pengetahuan yang kita berikan kepada murid harus mampu membuat murid-murid itu pada akhirnya mampu memilih nilai-nilai hidup yang semakin kompleks dan harus mampu membuat murid berkomunikasi dengan sesamanya di dalam masyarakat, oleh karena murid ini tidak akan hidup mengasingkan diri. Kita mengetahui cara manusia berkomunikasi dengan orang lain tidak hanya melalui bahasa tetapi dapat juga melalui gerak, berupa tari-tarian, melalui suara (lagu, nyanyian), dapat melalui warna dan garis-garis (lukisan-lukisan), melalui bentuk berupa ukiran, atau melalui simbol-simbol dan tanda tanda yang biasanya disebut rumus-rumus.

Nilai-nilai yang diteruskan oleh guru atau tenaga kependidikan dalam rangka melaksanakan tugasnya, tugas profesional, tugas manusiawi, dan tugas kemasyarakatan, apabila diutarakan sekaligus merupakan pengetahuan, pilihan hidup dan praktek komunikasi. Walaupun pengutaraannya berbeda namanya, oleh karena dipandang dari sudut guru dan dan sudut murid, namun yang diberikan itu adalah nilai yang sama. Untuk itu pendidikan bagi tenaga kependidikan pada umumnya dan guru secara khususnya perlu dilakukan pembinaan prajabatan, bertitik berat sekaligus dan sama beratnya pada tiga hal, yaitu melatih mahasiswa, calon guru atau calon tenaga kependidikan untuk mampu menjadi guru atau tenaga kependidikan yang baik, khususnya dalam hal ini untuk mampu bagi yang bersangkutan untuk melaksanakan tugas profesional.

Pembinaan prajabatan melalui pendidikan guru ini harus mampu mendidik mahasiswa calon guru atau calon tenaga kependidikan untuk menjadi manusia, pribadi (*person*) dan tidak hanya menjadi pengajar (*teachers*) atau pendidik (*educator*), dan orang ini kita didik untuk menjadi manusia dalam artian menjadi makhluk yang berbudaya. Karena kebudayaanlah yang membedakan makhluk manusia dengan makhluk hewan. Maksudnya adalah tidak dapat mengatakan bahwa hewan berbudaya, tetapi kita dapat mengatakan bahwa makhluk manusia adalah berbudaya, dengan demikian jelas kalau yang pertama yaitu; training

menyiapkan orang itu menjadi guru, membuatnya menjadi terpelajar, aspek yang kedua; mendidiknya menjadi manusia yang berbudaya, sebab sesudah terpelajar tidak dengan mudah orang menjadi berbudaya, sebab seorang yang dididik dengan baik tidak dengan mudah menjadi manusia yang berbudaya.

Untuk menyiapkan guru yang juga manusia berbudaya ini tergantung 3 elemen pokok yaitu :

- a). Orang yang disiapkan menjadi guru ini melalui prajabatan (*initial training*) harus mampu menguasai satu atau beberapa disiplin ilmu yang akan diajarkannya di sekolah melalui jalur pendidikan, paling tidak pendidikan formal. Maksudnya bukan berarti bahwa seseorang yang menguasai ilmu pengetahuan dengan baik dapat menjadi guru yang baik, oleh karena biar bagaimanapun mengajar adalah seni. Tetapi sebaliknya biar bagaimanapun mahirnya orang menguasai seni mengajar (*art of teaching*), selama ia tidak punya sesuatu yang akan diajarkannya tentu ia tidak akan pantas dianggap menjadi guru.
- b). Guru tidak hanya harus menguasai satu atau beberapa disiplin keilmuan yang harus dapat diajarkannya, tetapi juga harus mendapat pendidikan kebudayaan yang mendasar untuk aspek manusiawinya. Jadi di samping membiasakan mereka untuk mampu menguasai pengetahuan yang dalam, juga membantu mereka untuk dapat menguasai satu dasar kebudayaan yang kuat. Jadi bagi guru-guru juga perlu diberikan dasar pendidikan umum.
- c). Pendidikan terhadap guru atau tenaga kependidikan dalam dirinya seharusnya merupakan satu pengantar intelektual dan praktis kearah karir pendidikan bagi dirinya (secara ideal institusi sekolah harus mampu melaksanakannya) seperti: pemagangan. Karena dari pemagangan dapat diperoleh *art* untuk mengajar dimana *art* tidak dapat diajarkan sebagai teknik mengajar. Akan tetapi kalau kiat ini tidak dapat diajarkan bukan berarti tidak dapat dipelajari. Untuk ini orang harus aktif mempelajarinya dan mempelajari kiat ini lebih mudah melalui pemagangan dengan jalan memperhatikan orang itu berhasil dan mengapa orang lain tidak berhasil, mengapa yang satu lebih berhasil, mengapa yang lain kurang berhasil.

Peran guru sebagai model atau contoh bagi anak (WF Connell , 1972). Menjelaskan bahwa setiap anak mengharapkan guru mereka dapat menjadi contoh atau model baginya. Oleh karena itu tingkah laku pendidik baik guru, orang tua atau tokoh-tokoh masyarakat harus sesuai dengan norma-norma yang dianut oleh masyarakat, bangsa dan negara. Karena nilai nilai dasar negara dan bangsa



Indonesia adalah Pancasila, maka tingkah laku pendidik harus selalu diresapi oleh nilai-nilai Pancasila.

Peranan guru sebagai pengajar dan pembimbing dalam pengalaman belajar. Setiap guru harus memberikan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman lain di luar fungsi sekolah seperti persiapan perkawinan dan kehidupan keluarga, hasil belajar yang berupa tingkah laku pribadi dan spiritual dan memilih pekerjaan di masyarakat, hasil belajar yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial tingkah laku sosial anak. Kurikulum harus berisi hal-hal tersebut di atas sehingga anak memiliki pribadi yang sesuai dengan nilai-nilai hidup yang dianut oleh bangsa dan negaranya, mempunyai pengetahuan dan keterampilan dasar untuk hidup dalam masyarakat dan pengetahuan untuk mengembangkan kemampuannya lebih lanjut.

Peran guru sebagai pelajar (*learner*). Seorang guru dituntut untuk selalu menambah pengetahuan dan keterampilan agar supaya pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya tidak ketinggalan jaman. Pengetahuan dan keterampilan yang dikuasai tidak hanya terbatas pada pengetahuan yang berkaitan dengan pengembangan tugas profesional, tetapi juga tugas kemasyarakatan maupun tugas kemanusiaan.

Peran guru sebagai kawan (*friendly*) dalam lembaga pendidikan. Seorang guru diharapkan dapat membantu kawannya yang memerlukan bantuan dalam mengembangkan kemampuannya. Bantuan dapat secara langsung melalui pertemuan-pertemuan resmi maupun pertemuan insidental.

Peranan guru sebagai komunikator pembangunan masyarakat. Seorang guru diharapkan dapat berperan aktif dalam pembangunan di segala bidang yang sedang dilakukan. Ia dapat mengembangkan kemampuannya pada bidang-bidang dikuasainya.

Guru sebagai administrator. Seorang guru tidak hanya sebagai pendidik dan pengajar, tetapi juga sebagai administrator pada bidang pendidikan dan pengajaran. Oleh karena itu seorang guru dituntut bekerja secara administrasi teratur. Segala pelaksanaan dalam kaitannya proses belajar mengajar perlu diadministrasikan secara baik. Sebab administrasi yang dikerjakan seperti membuat rencana mengajar, mencatat hasil belajar dan sebagainya merupakan dokumen yang berharga bahwa ia telah melaksanakan tugasnya dengan baik

## 2. Etika ( *Ethics* )

Etika adalah *“the principles of conduct governing and individual or group; especially, the standards you use to decide what your conduct should be”* (Dessler, 2011, p. 532. ). Maksudnya adalah etika merupakan prinsip mendasar dalam perilaku karyawan, kelompok kerja di dalam organisasi yang digunakan dalam mencapai tujuannya. Dimana setiap karyawan dalam organisasi memiliki kesepakatan atas norma-norma dalam melakukan tugas dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi dan dirinya sendiri.

Pengertian ETIKA dan ETIKET; ETIKA, adalah falsafah moral dan merupakan pedoman cara hidup yang benar, dilihat dari sudut budaya, susila dan agama (misalnya: menghormati orang tua, menjalankan ajaran agama, menghormati semua makhluk hidup); sedangkan ETIKET, adalah tatacara pergaulan yang baik antara sesama manusia (misalnya: tatacara makan, tatacara berkenalan, tatacara bertelepon, dll. (Tampubolon, 2012, p-235).

Dengan demikian Etika dan etiket memiliki persamaan dan perbedaan, kedua-duanya mengatur perilaku manusia, dimana etiket hanya berlaku dalam pergaulan (tergantung keberadaan orang lain) yang sifatnya relative. Etika jauh lebih absolute (mutlak) karena menyangkut manusia dari segi batin (*inners*), sedang etiket memandang manusia dari segi lahiriah.

Guru adalah Profesi, yang memuat, selain tuntutan Standar Kompetensi (Keahlian), juga Standar Moral tertentu. Kata Profesi, dalam kamus besar Bahasa Indonesia, mempunyai arti “bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian tertentu”. Selain menuntut pendidikan keahlian khusus, Profesi juga berkaitan dengan bidang pekerjaan yang memberi pelayanan khusus dalam masyarakat, tanpa bermaksud mencari keuntungan pribadi. “Profesi” mengandung kemungkinan terjadinya penyalahgunaan. Oleh sebab itulah, maka menjadi jelas bahwa “Profesi” tidak dapat dilepaskan dari “Etika”.

Setiap profesi, apabila ditempatkan dalam konteks fungsi pelayanannya bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat umum dan perannya sebagai usaha mewujudkan kesejahteraan umum, maka tindakan profesional wajib secara moral dipertanggung jawabkan, karena profesi, bukan hanya suatu cara untuk mencari nafkah, melainkan bidang pekerjaan yang menuntut “Standar Kompetensi & Tanggung Jawab”. Dalam masyarakat modern untuk kebutuhan hidupnya semakin

tergantung pada layanan pihak lain (layanan profesional), seperti kebutuhan dasar pangan, sandang, papan, pendidikan, sehingga dalam masyarakat modern semakin terdiferensiasinya fungsi-fungsi dan mengkhusus, dan hanya orang-orang yang memiliki pendidikan serta keahlian tertentu mempunyai kewenangan untuk melaksanakan fungsi tersebut. Dalam situasi seperti ini, agar fungsi pelayanan profesional untuk kesejahteraan hidup masyarakat yang ada tetap terjamin, maka diperlukan “Etika Profesional”.

Profesi, artinya menuntut pengetahuan dan keahlian khusus. Apabila jabatan dan bidang kerja Guru dikategorikan Profesi, maka Etika Profesi juga berlaku untuknya. Etika Profesi, dapat dimengerti sebagai nilai-nilai dan azas-azas moral yang melekat pada pelaksanaan fungsi profesional tertentu dan wajib diperhatikan oleh pemegang profesi tersebut. Dimensi etiket yang terkandung dalam profesi dosen, bahwa jabatan dan bidang kerja guru bukan sekedar suatu cara untuk memperoleh nafkah atau mencari uang, tetapi suatu jabatan pelayanan bagi pemenuhan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam masyarakat, yaitu kebutuhan akan pendidikan. Etika profesi bagi guru, berkaitan dengan “Standar Integritas Profesional” dalam mana para guru sebagai pemegang profesi perlu mempunyai komitmen untuk menjaganya, artinya nilai-nilai dan azas-azas moral perlu diperhatikan sebagai pedoman para guru dalam melaksanakan fungsi profesionalnya, seperti kewajiban untuk memegang azas kebenaran, keadilan, kejujuran, dan bersikap ilmiah.

Sikap Etis apa yang harus dimiliki Guru antara lain :

**1).** *Tanggung jawab sebagai Pendidik,* Tanggungjawab pendidik adalah tanggungjawab profesional dan sosial. Setiap profesi mempunyai fungsi sosial pelayanan bagi pemenuhan masyarakat, maka tanggungjawab sosial guru sebagai profesi terletak pada pelaksanaan tanggungjawab profesionalnya.

Tanggungjawab sebagai pendidik, dituntut menguasai dan memiliki hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kepengajaran. Untuk dapat menjadi pendidik yang baik, seorang guru juga perlu dapat mengajar dengan baik, artinya :

- a. Menguasai, mengetahui, memahami, mampu menerapkan, mampu membuat analisis dan sintesis bahan pembelajaran, kemudian mengevaluasinya sehingga mampu mengembangkan lebih lanjut.
- b. Menguasai isi, metode, dan dasar teoritis atau konseptual dari bidang studinya

- c. Mampu menjelaskan dan mengajari proses bagaimana pengetahuan positif itu diperoleh serta mengembangkannya, mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang sangat cepat perlu terus mengikuti perubahan-perubahan, sehingga apabila mau memberikan performa (pelaksanaan tugas) yang baik dalam tugasnya, maka kesediaan untuk terus membina diri diperlukan oleh pemegang profesi manapun, terutama profesi guru, untuk membantu para muridnya memiliki kemampuan akademik dan bahkan menciptakan Ilmu pengetahuan dan teknologi.
- d. Menguasai teknik dan metode pengajaran, mulai dari :
- (1). Persiapan (tahu bagaimana menyusun GBPP dan membuat (TIU dan TIK).
  - (2). Pelaksanaan (cara mengelola kelas).
  - (3). Evaluasi (metode dan tehnik untuk melaksanakan evaluasi hasil belajar)
  - (4). Selain penguasaan materi bidang studi dan keterampilan mengajar, tanggungjawab lain sebagai pendidik, adalah memiliki Ketangguhan atau *"Integritas dan Kematangan Pribadi"*.

Tidak semua orang yang pandai, mempunyai kualifikasi sebagai Pendidik, karena di dalam mendidik tidak hanya terkandung pengertian menularkan pengetahuan saja, melainkan juga melatih keterampilan dan menanamkan nilai-nilai (*added values*) artinya; mampu membentuk sikap dan pandangan hidup yang benar dalam diri peserta didiknya. Nilai-nilai, seperti : nilai moral, nilai religius, nilai ilmiah, nilai ekonomis, dan sebagainya. Karena pendidikan Nilai, merupakan bagian integral dari keseluruhan kegiatan pendidikan, untuk itu diperlukan "Integritas dan Kematangan Pribadi" sebagai pendidik. Ketangguhan, maksudnya suatu pribadi yang utuh, jujur, mempunyai pendirian, dan sikap pandangan guru yang sehat. Guru yang memiliki integritas, tahan terhadap hal-hal yang tidak diduga-duga, artinya sikapnya tetap tenang menghadapi kemunduran bahkan apabila tertimpa ketidakadilan atau difitnah.. Guru tidak dihanyutkan oleh kesulitan-kesulitan yang dihadapi, melainkan dengan tenang menghadapi kesulitan-kesulitan, tekun, tabah dan maju terus atas jalan yang benar. Orang yang memiliki integritas, tidak akan berkata bohong (membohong) dengan alasan apapun, menipu, yang dikatakan apa adanya secara jujur, bahkan dia memiliki keberanian, daya tahan, dan ketenangan.

Sebagai tugas tambahan seorang guru mampu menciptakan ide-ide baru dengan kepercayaan diri yang tinggi, ditandai adanya keseimbangan emosional, kemampuan berdisiplin, bertanggungjawab, dan berdedikasi dalam

tugas. Seorang guru yang jujur dan bertanggungjawab dalam penulisan ilmiah sebagai hasil dari ide-ide baru yang ditemukannya, kalau ia menepati kode etik kepegawaian semestinya menghindarkan diri dari segala bentuk Plagiarisme. Untuk itulah diperlukan Integritas dan Kepercayaan diri yang tinggi. Guru akan lebih efektif dan berhasil menanamkan nilai ilmiah pada dirinya dan muridnya, apabila nilai-nilai (seperti nilai kedisiplinan, kejujuran, keadilan, dan memiliki pengharapan) itu “diterjemahkan dan implementasikan” dalam dirinya dan memberi teladan untuk memegang nilai-nilai tersebut.

**2). Sikap Adil terhadap murid,** Teman Sejawad guru, dan Institusi pendidikan tempat bekerja, sebagai guru dapat dikatakan melanggar kaidah keadilan yang mengikat profesi, jika guru tidak memperlakukan muridnya sesuai dengan ketentuan obyektif yang telah disepakati/ditetapkan bersama (komitmen bersama), apakah dalam bentuk pedoman studi atau peraturan pembelajaran yang berlaku di sekolah yang bersangkutan. Guru juga perlu menjaga adanya “*affective neutrality*”, seperti misalnya dalam pemberian tugas dan penilaian tidak dipengaruhi oleh keterlibatan emosionalnya. Adil terhadap sesama rekan guru, misal guru senior yang takut kedudukannya tergeser oleh yang junior kemudian banyak memberikan tuntutan yang mempersulit kenaikan jenjang akademis maupun kepangkatan. Selanjutnya, bersikap adil terhadap institusi pendidikan tempat guru bekerja, berarti melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan kependidikan dan aturan kepegawaian yang telah disepakati bersama, misalnya hanya menuntut imbalan tetapi tidak menunjukkan jasa yang nyata, demikian pula sebaliknya institusi sekolah/pendidikan terhadap gurunya.

**3). Komitmen terhadap profesinya.** Setiap guru perlu memiliki sikap komitmen terhadap profesinya, karena selain hal tersebut akan mendorong munculnya semangat dan dedikasi melaksanakan tugas-tugas yang diembannya, sikap demikian juga akan mampu menggugah minat dan inspirasi muridnya, dengan demikian tidak hanya menularkan segi kognitif, tetapi juga affektif dalam pendidikan keilmuan bidang studi yang diajarkannya. Tidak ada satu perbuatan besar dapat dilakukan tanpa adanya komitmen terhadap apa yang akan dilakukan

### **3. Disiplin( *Diciplin*)**

Disiplin merupakan kombinasi etika dan etiket yang menjadi tatanan dalam

melakukan perilaku teratur dan terarah. Model Mayer dalam elemen kunci sukses (Mayer, 2007) dinyatakan sebagai sesuatu keharusan yang pantas kita miliki dalam kehidupan kita. Meyer menyatakan jika seseorang memiliki disiplin dalam melakukan aktivitasnya agar dapat tercapai, maka kita harus memiliki:

1). *Nilai*. Kita harus percaya dengan segenap hati pada apa yang sedang kita kerjakan. Apabila kita percaya, akan muncul efek yang menguatkan, sehingga kita akan berupaya untuk mendisiplinkan diri hingga tujuan terwujud.

2). *Sasaran*. Apabila mempunyai sasaran yang sangat jelas, realistik, spesifik dan kita percayai, tentu kita akan berupaya dengan segenap hati untuk mendisiplinkan diri agar sasaran itu benar-benar dapat terwujud.

3). *Prioritas*. Sasaran harus direalisasikan agar terwujud, dan urutan tindakan yang akan membuat sasaran itu dapat tercapai. Adakalanya kita harus menetapkan prioritas yang jelas dalam setiap tindakan, karena tindakan yang benar akan melahirkan hasil yang benar. Dengan melakukan urutan dan tindakan yang benar yang dilandasi dengan alasan yang benar, kita akan mampu mempertahankan disiplin sehingga bisa mencapai sasaran itu.

4). *Ketekunan*. Ketekunan akan membuat kita mampu untuk mencapai prestasi yang maksimal. Karena dengan ketekunan kita bisa mempertahankan disiplin. Perlu keyakinan bahwa kita dapat melakukan apa saja dan menjadi apa saja, bila kita tekun melakukannya.

5). *Dorongan hati*. Dorongan hati ini mampu membuat diri kita termotivasi (*inners*). Motivasi yang kuat untuk mengejar impian dengan sendirinya akan mendisiplinkan diri. Kita semua akan menuai apa yang telah ditabur, hasil yang baik tidak datang begitu saja. Apabila kita menabur disiplin, kita akan menuai keberhasilan dalam hidup. Disiplin tidak datang dengan sendirinya. Yang pasti disiplin itu harus kita ciptakan sendiri, kita upayakan dan di latih secara berkesinambungan. Bila kita bisa melaksanakan dalam hidup kita, maka kita akan menuai hasil sesuai yang kita harapkan. Untuk sukses dalam hidup ini, kita harus mendisiplinkan diri untuk melakukan tindakan - tindakan yang benar, sehingga menghasilkan buah-buah yang baik pula.

6). *Membentuk disiplin diri*. Penjelasan filosofi yang terbaik mengenai bagaimana membangun disiplin diri adalah suatu analogi. Disiplin diri itu seperti olahraga, semakin kita melatihnya, semakin kuat dan atletis fisik kita. Semakin kita tidak melatihnya, akan semakin kita lemah dan lamban. Demikian juga halnya semua

orang mempunyai kekuatan fisik yang berbeda, kita semua memiliki tingkat disiplin yang berbeda juga. Setiap orang memiliki disiplin diri, dianalogikan apabila kita mampu menahan napas selama beberapa detik, itu berarti kita memiliki disiplin diri.

Dengan demikian, tidak semua orang dapat mengembangkan disiplin mereka pada tingkat yang sama. Diperlukan otot untuk membangun fisik. Untuk membangun disiplin diri, kita memerlukan disiplin diri. Cara untuk membangun disiplin diri analoginya sama dengan melakukan angkat beban untuk membangun fisik. Pengertiannya dengan latihan mengangkat beban sampai mendekati batas kemampuan/kekuatan. Menjadi perhatian ketika kita mengangkat beban, kita mengangkat beban yang mampu kita angkat. Jangan kita memaksa otot-otot kita sampai kita tidak kuat lagi, beristirahat dahulu selanjutnya dicoba lagi, lama kelamaan dalam kurun waktu mungkin 1 minggu, atau bulan bahkan tahun kita akan dapat mengangkat beban yang lebih berat berlipat ganda.

Metode dasar untuk membangun disiplin diri hampir sama seperti diuraikan sebelumnya, adalah menjalani tantangan yang mampu kita selesaikan, tapi untuk menyelesaikannya kita harus bersusah payah dan mengerahkan segenap tenaga/kekuatan. Pengertiannya kita terus mencoba melakukan sesuatu dan gagal, dicoba lagi melakukannya setiap hari. Maksudnya bukan berarti kita harus melakukan sesuatu yang dapat dengan mudah kita lakukan. Kita tidak akan mendapatkan kekuatan dengan mengangkat beban yang tidak mampu kita angkat dan kita juga tidak akan mendapatkan kekuatan dengan mengangkat beban yang terlalu ringan. Kita harus memulai dengan beban/tantangan yang dapat kita angkat/jalani, tapi untuk melakukan hal itu, kita harus bersusah payah sampai mendekati batas kekuatan kita.

1). *Latihan progresif* berarti sekali kita sukses, maka kita menaikkan tingkat tantangannya setingkat lebih tinggi. Apabila kita tetap mengangkat beban dengan berat yang sama setiap waktu, kita tidak akan bertambah kuat. Demikian halnya, jika kita gagal menantang diri kita sendiri dalam kehidupan, kita tidak akan mampu untuk mendisiplinkan diri.

Adalah suatu kondisi kesalahan untuk memaksa diri kita terlalu keras saat kita membangun disiplin diri. Akan tetapi jika kita mencoba mengubah hidup kita dalam semalam dengan menetapkan lusinan tujuan untuk diri kita sendiri dan keesokan harinya kita berharap bisa mulai melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan-tujuan itu secara konsisten, kita dapat dipastikan akan mengalami

kegagalan. Perihal demikian sama seperti orang yang pergi ke tempat fitness untuk pertama kalinya dan mencoba mengangkat beban tiga ratus kilogram. Maka orang itu akan terlihat bodoh. Akan tetapi jika kita hanya mampu mengangkat sepuluh kilogram beban, maka kita hanya bisa mengangkat sepuluh kilogram beban. Tidak perlu malu apabila kita memulai dari apa yang bisa kita lakukan. Dengan demikian cara pelatihan, akan membuat kita menjadi semakin kuat. Demikian halnya apabila sekarang kita sangat tidak disiplin, kita masih dapat menggunakan sedikit disiplin yang kita miliki untuk dilatih sehingga kita dapat menjadi semakin disiplin. Semakin kita disiplin, hidup ini akan semakin mudah untuk kita dijalani. Tantangan yang pada mulanya terlihat mustahil bagi kita untuk dijalani, akhirnya akan tampak seperti mainan anak-anak. Saat kita semakin kuat, berat beban yang sama akan terasa semakin ringan.

2). Usahakan jangan membandingkan diri kita dengan orang lain, sikap demikian tidak akan menolong. Tetapi jika kita berpikir bahwa kita lemah, orang lain akan tampak lebih kuat. Sebaliknya, apabila kita berpikir bahwa kita kuat, orang lain akan tampak lebih lemah, tidak ada gunanya melakukan hal tersebut. Perlu introspeksi diri kita bahwa kita memiliki kemampuan sendiri dan bercita-citalah bahwa kita akan semakin kuat saat kita tetap konsisten melatih diri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin berkaitan dengan kendali diri untuk dapat membedakan mana yang benar dan mana yang tidak benar dalam mengarahkan perilaku yang bertanggung jawab dalam capaian tujuan hidup jangka panjang.

#### **4. Mutu pelayanan ( *Service quality* )**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di lembaga pendidikan dasar dan menengah agar dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan upaya dan komitmen secara kontinyu dari seluruh komponen guru dan pegawai administrasi (unsur penunjang) yang membidangi akademik secara bersama-sama untuk memberi pelayanan akademik bagi murid secara optimal.

Kualitas pelayanan/jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Apabila realita / kenyataan sama dengan yang diharapkan, pelayanan dapat



dikatakan bermutu. Sebaliknya apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.

Definisi Kualitas pelayanan dapat menjelaskan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima mereka. Dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1). Bukti Fisik (*tangible*);** Bukti fisik berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan yang tercantum dalam pasal Pasal 42 bab VII. Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan yang berisi sebagai berikut : a) Setiap satuan pendidikan **wajib memiliki sarana** yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

**2). Keandalan (*reliability*);** Berupa kemampuan memberikan pelayanan yang *dijanjikan* dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan.

**3). Daya Tanggap (*responsiveness*);** Seperti kemauan/kesediaan para staff untuk membantu para peserta didik dalam memberikan *pelayanan cepat tanggap*.

**4). Jaminan (*assurance*);** Meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki *sifat dapat dipercaya*, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Seperti yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, yang berisi : Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

**5). Empati (*empathy*);** Berupa kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan *memahami kebutuhan peserta didiknya*.

Pada dasarnya dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi harapan

dan kenyataan, menurut Maxwell ada enam dimensi kualitas jasa pendidikan yaitu:

- a). Akses yang berhubungan dengan kemudahan mendapatkan jasa pendidikan yang diperoleh di tempat yang mudah dijangkau pada waktu yang tepat dan nyaman.
- b). Kecocokan dengan tingkat kebutuhan pelanggan, yaitu kecocokan akan profil tingkat pendidikan populasi dan kelompok yang membutuhkannya.
- c). Efektivitas yang berhubungan dengan adanya kemampuan penyaji jasa pendidikan (staf pengajar) untuk melayani atau menciptakan hasil yang diinginkan.
- d). Ekuitas yang berhubungan dengan distribusi sumber-sumber pelayanan lembaga pendidikan yang adil dalam suatu sistem yang didukung secara umum.
- e). Diterima secara sosial yang berhubungan dengan kondisi lingkungan, komunikasi dan kebebasan, atau keleluasaan pribadi.
- f). Efisiensi dan ekonomis yang mengacu kepada pengertian layanan terbaik untuk besarnya biaya yang tepat.

Konsep Manajemen Mutu Terpadu (Panduan Manajemen Sekolah, 2000) keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat jenis pelanggannya, maka sekolah dikatakan berhasil jika :

- 1). Siswa puas dengan layanan sekolah, antara lain puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan oleh guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Pendek kata, siswa menikmati situasi sekolah.
- 2). Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua, misalnya puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
- 3). Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri, masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai harapan.
- 4). Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya pembagian kerja, hubungan antarguru/karyawan/pimpinan, gaji/honorarium, dan sebagainya.

Dalam melakukan evaluasi kualitas layanan jasa pendidikan diperlukan pendekatan yang komperhensif karena jasa pendidikan merupakan jasa yang

memiliki karakteristik sangat kompleks dibandingkan jasa lainnya. Jasa pendidikan padat modal, investasi bidang pendidikan yang berkualitas dan memiliki *value* dari pengguna jasa pendidikan. Saat ini memerlukan padat modal yang besar di samping padat karya (memerlukan tenaga SDM) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun skill yang spesifik.

Ada dua pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu sebagai berikut:

- 1). Merupakan suatu **model interaktif** manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara lembaga pendidikan dengan para pengguna jasa pendidikan (siswa/mahasiswa). Model ini terdiri dari 3 elemen, yaitu : a) *Strategi Layanan (Service Layanan)* yakni strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik-baiknya kepada para pengguna jasa. Strategi layanan yang efektif harus didasari oleh konsep yang mudah untuk dimengerti oleh seluruh individu dalam lembaga pendidikan. b) *Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan*, terdapat tiga kelompok SDM yang memberikan layanan, yaitu SDM kelompok pertama: adalah Staf pengajar (guru) yang berhadapan secara langsung dengan pelanggan dalam proses pembelajaran. Kelompok SDM kedua; adalah mereka yang menyiapkan sarana proses pembelajaran (alat untuk memperlancar proses pembelajaran) serta kelompok SDM ketiga; adalah penjaga keamanan sekolah. Semua kelompok SDM tetap diperlukan untuk memusatkan perhatian pada para pelanggan dengan cara mengetahui siapa pelanggan lembaga pendidikan tersebut, apa saja kebutuhan para pelanggan, dan mencari tahu bagaimana cara memenuhi/memuaskankebutuhannya. c) *Sistem Layanan (service system)*; Prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Sistem ini harus layanan yang efektif adalah kemudahan untuk memberikan layanan dengan sistem yang hampir tidak kelihatan oleh pelanggan.
- 2). Pendekatan **Total Quality Service (TQS)**. Total quality service atau layanan mutu terpadu adalah suatu keadaan ketika sebuah lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada para pelanggan maupun pemilik lembaga pendidikan (pemerintah atau yayasan) dan pegawainya. TQS ini memiliki 5 elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu (1) Riset Pasar dan (2) Riset Pelanggan (*market and customer research*), riset pasar adalah kegiatan penelitian terhadap struktur dan dinamika pasar tempat lembaga pendidikan berada

yang meliputi identifikasi segmen pasar (analisis; geografis, demografis, psikografis) dan (3) analisis kekuatan dan kelemahan yang terdapat di dalam pasar itu sendiri. (4) Merumusan Strategi (*strategy formulation*); atau menetapkan grand strateginya. (5) Implementasikan dan Evaluasi Strategi.

Usaha Peningkatan Mutu Layanan (*Total Quality Service*) Pendidikan dilakukan dengan:

a). *Fokus pada Pengguna Jasa Pendidikan (Pelanggan)*; Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan factor yang sangat penting dalam TQM (*Total Quality Management*). Oleh sebab itu, identifikasi pengguna jasa pendidikan dan kebutuhan mereka merupakan aspek yang krusial. Langkah pertama TQM adalah memandang siswa/mahasiswa sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik.

b). *Kepemimpinan*; Sadar akan kualitas dalam lembaga pendidikan tergantung kepada faktor intangibles, terutama sikap manajemen tingkat atas (pimpinan perguruan tinggi/rektorat) terhadap kualitas jasa pendidikan. Pencapaian tingkat kualitas bukan hasil penerapan jangka pendek untuk meningkatkan daya saing, melainkan melalui implementasi TQM yang mensyaratkan kepemimpinan yang kontinyu. Kualitas manajerial pimpinan harus dapat memberikan inspirasi pada semua jajaran manajemen agar mampu memperagakan kualitas kepemimpinan yang sama, yang diperlukan untuk mengembangkan budaya TQM. Keterlibatan langsung pemimpin lembaga pendidikan sangat penting.

c). *Perbaikan yang berkesinambungan*: Perbaikan yang berkesinambungan berkaitan dengan komitmen (*continuous quality improvement* atau CQI) dan proses (*continuous process improvement*). Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada misi dan visi bersama, serta pemberdayaan semua partisipan kolektif untuk secara inkremental mewujudkan visi tersebut (Lewis dan Smith, 1994). Perbaikan yang berkesinambungan tergantung kepada dua unsur. Pertama, mempelajari proses, alat, dan ketrampilan yang tepat. Kedua, menerapkan ketrampilan baru pada *small achievable projects*. Upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan dalam lembaga pendidikan harus menggunakan pendekatan sistem terbuka atas fungsi inti lembaga pendidikan, yaitu *student learning*. Ada tiga pendekatan yang digunakan untuk menjamin kualitas lembaga pendidikan, yaitu (1) Pendekatan akreditasi, (2) Pendekatan *outcome assessment*, dan (3) Pendekatan sistem terbuka (Lewish & Smith, 1994). Penyempurnaan kualitas berkesinambungan dalam lembaga pendidikan, perbaikan berkelanjutan merupakan perihal penting untuk setiap organisasi mutu. Perbaikan tersebut hanya dapat

dicapai bila setiap orang di lembaga pendidikan atau wilayah bekerja bersama-sama serta “*Menerapkan roda mutu pada setiap aspek kerja*”. Memahami manfaat jangka panjang pendekatan biaya mutu. Mendorong semua perbaikan baik besar maupun kecil. Mefokuskan pada **upaya pencegahan** dan bukan **penyelesaian masalah**.

d). Manajemen SDM, selain merupakan aset organisasi yang paling vital, sumber daya manusia merupakan pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir sebuah jasa dan lembaganya. Oleh sebab itu, sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kesiapan, kesediaan, dan kompetensi sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan untuk merealisasikannya secara sungguh-sungguh.

e). Manajemen Pengambilan Keputusan, Berdasarkan fakta pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta yang nyata tentang kualitas yang diperoleh dari berbagai sumber di seluruh jajaran organisasi. Dengan demikian tidak semata-mata atas dasar intuisi, praduga, atau *organizational politics*. Berbagai alat telah dirancang dan dikembangkan untuk mendukung pengumpulan dan analisis data, serta pengambilan keputusan berdasarkan fakta.

Pengimplementasian TQM dalam Lembaga Pendidikan, Insitusi yang efektif memerlukan strategi yang kuat dan maksud tertentu untuk menghadapi suasana kompetitif dan orientasi di masa depan. Untuk menjadi efektif didalam masa sekarang, intitusi memerlukan proses pengembangan strategi kualitas, antara lain; (1) misi yang jelas dan tertentu, (2) menfokuskan pada pelanggan secara jelas, (3) strategi untuk pencapaian missi (*grand strategic*), (4) pelibatan semua pelanggan, baik internal maupun eksternal, didalam pengembangan strategi, 5) penguatan staff dengan menggerakkan penghalang dan bantuan untuk membuat kontribusi maksimal terhadap institusi melalui pengembangan karyawan (*empowering*).

## Simpulan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa guru adalah yang memiliki kompetensi yang mempunyai kewajiban untuk membimbing anak didik seutuhnya (*the whole person*), mengembangkan potensi dasar dan kemampuannya secara optimal, dengan ruang lingkup guru berbeda, guru mendidik dan mengajar di

sekolah negeri ataupun swasta yang tujuan universal membentuk manusia pembangunan

Etika adalah falsafah moral dan merupakan pedoman cara hidup yang benar, dimplementasikan dengan etiket (sikap) dilihat dari sudut budaya, susila dan agama.

Disiplin berkaitan dengan kendali diri untuk dapat membedakan mana yang benar dan mana yang tidak benar dalam mengarahkan perilaku yang bertanggung jawab dalam capaian tujuan hidup jangka panjang.

Kualitas pelayanan / jasa pendidikan dapat dipetakan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Dengan demikian kerangka pikir dari guru yang professional memiliki kompetensi dan etika (etiket; sebagai sikap), serta disiplin dalam melaksanakan fungsi serta tugasnya agar dapat mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan/ jasa pendidikan yang unggul atau prima dalam melaksanakan proses pendidikan sampai penciptaan lulusan berkualitas yang memiliki kekayaan moral dan pengetahuan yang berkualitas. Perspektif guru kemasa depan menjadi pendidik, ilmuwan, dan professional memiliki budaya akademik, serta memiliki perilaku berkarakter, jujur, peduli, cerdas, dan tangguh.

### Referensi:

1. Anonim, 2000. *Panduan Manajemen Sekolah*, Depdiknas,
2. Bantram and Bailey, 2009. *Definition of a "good" teacher*, The Journal Active Learning in Higher Education, UK
3. Daud Yoesoef (1980) Tugas-tugas Guru. <http://ifqo.wordpress.com/>
4. Dessler Gary, 2011. *Human Resource Management*. Pearson Education Limited, England
5. Lewish, G. R & Smith, D. H., 1994 *Total Quality in Higher Education*. Florida; St.Lucie
6. Mayer, D., John, *Psikologi Kepribadian*, Boston, MA: Pearson / Allyn dan Bacon, 2007
7. Purwadarminta, W. J. S, 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
8. Sujanto, Bedjo. 2007. *Guru Indonesia dan Perubahan Kurikulum*. Jakarta: Sagung Seto.
9. Seifert, Kelvin. 2007. *Manajemen Pembelajaran dan Intruksi Pendidikan (Manajemen Mutu; Psikologi Pendidikan Para Pendidik)*.Jogjakarta:IRSD.
10. Soetjipto Prof. dan Rafli Kosasi, Drs. M.Sc, 1989, *Profesi Guru* Penerbit Rineka Cipta.
11. Republik Indonesia UU No. 2 Tahun 1989 tentang *System Pendidikan Nasional* dan juga termuat dalam SK Dirjen Dikti. No.38/DIKTI/Kep/2003,

12. Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia No.. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS)*. (Bandung: Citra Umbara; 2003), h. 27
13. Republik Indonesia UU. Nomor 14 Tahun 2005 Tentang: *Guru dan Dosen*
14. R. Maxwell, *Quality Assessment in Health*; British Medical Journal, Vol.288, 1984
15. Tampubolon, Manahan, Prof Dr., *Perilaku Keorganisasian dalam Perspektif Bisnis. Ed.ke-3*. Ghalia Indonesia, 2012
16. W.F. Connell (1972) "Pendidikan di Uni Soviet, " *The Gazette - Universitas Sydney* Vol.3 No.3 Mei pp.40-43