

# Pengembangan Budaya Organisasi Melalui Pelayanan Berbasis Profesionalisme

<https://doi.org/10.32509/am.v3i2.1022>

Lydia Irena<sup>1</sup>, Wulan Purnama Sari<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara  
Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta - Indonesia  
Email korespondensi: [wulanp@fikom.untar.ac.id](mailto:wulanp@fikom.untar.ac.id)

---

**Abstract** - Education has a very large role in the development of a nation, because through this education the nation's character is formed. The strategic role of education must be supported by the quality of education. National education itself has National Education Standards (SNP) as supervisors of the quality of education, but in fact alone the quality of education in Indonesia is still lacking and poor. Improving the quality of national education must be supported and supported in terms of the quality of the teaching staff, administrative staff, and educational institutions themselves. One way that can be done in improving the quality of education is to develop an organizational culture in educational institutions. Organizational culture is the core of the organization and is based on providing services on the basis of professionalism. The method used in PKM activities is to provide counseling to partners with participants from educators and administrative staff.

**Keywords:** Harmony, Radicalism, Education

**Abstrak** - Pendidikan memiliki peranan yang sangat besar dalam perkembangan suatu bangsa, karena melalui pendidikan inilah karakter bangsa dibentuk. Peran strategis yang dimiliki oleh pendidikan ini harus didukung juga dengan mutu pendidikannya. Pendidikan nasional sendiri telah memiliki Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai pengawas dari mutu pendidikan, tapi pada faktanya sendiri mutu pendidikan di Indonesia masih kurang dan buruk. Peningkatan mutu pendidikan nasional ini harus ditunjang dan didukung dari sisi kualitas tenaga pendidik, staf administrasi, dan institusi pendidikan itu sendiri. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan mutu pendidikan tersebut adalah dengan mengembangkan budaya organisasi di dalam institusi pendidikan. Budaya organisasi merupakan inti dari organisasi dan didasarkan pada pemberian pelayanan dengan dasar profesionalisme. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM adalah dengan melakukan penyuluhan kepada pihak mitra dengan peserta dari tenaga pendidik dan staf administrasi.

**Kata Kunci:** Kerukunan, Radikalisme, Pendidikan

---

## I. PENDAHULUAN

Pendidikan sangat berperan besar dalam perkembangan suatu bangsa terutama dalam hal pembentukan karakter. Pendidikan menghasilkan sebuah pembangunan yang bertata nilai, yang berorientasi pada pengembangan manusia (*human oriented development*). Dengan adanya pendidikan, karakter manusia sebagai individu dan bagian dari masyarakat dapat disesuaikan dengan tuntutan ideal yang dimiliki suatu bangsa (Sauri, 2009).

Pendidikan pada hakikatnya memiliki dua tujuan utama, yaitu membantu mencerdaskan manusia, dan menjadikan manusia cerdas tersebut menjadi baik (Sudrajat, 2011). Atas dasar hal itu, dunia pendidikan memiliki nilai yang sangat strategis tidak hanya dalam hal transmisi dan transformasi ilmu pengetahuan, bahkan sangat strategi dalam pengembangan suatu bangsa, termasuk Bangsa Indonesia.

Peran pendidikan yang sangat besar dan strategis dalam hal pengembangan bangsa ini juga harus didukung oleh mutu pendidikan. Setiawan (2013) menuliskan bahwa pendidikan di Indonesia belum berhasil dalam mencapai tujuannya, yang dapat dilihat melalui kondisi krisis moral pasca-reformasi. Krisis tersebut menunjukkan capaian kompetensi moral yang diproses melalui bangku persekolahan belum menghasilkan keluaran pengembangan kecerdasan moral peserta didik. Kondisi demikian diduga berawal dari tumbuhnya budaya verbalistik dari proses pembelajaran yang cenderung mengajarkan pendidikan moral sebatas tekstual. Hal itu tercermin dari semakin meningkatnya kriminalitas, pelanggaran hak asasi manusia, ketidakadilan hukum, kerusakan lingkungan yang terjadi di berbagai pelosok negeri, pergaulan bebas, pornografi dan pornoaksi, tawuran yang terjadi di kalangan remaja, kekerasan dan kerusuhan, serta korupsi yang kian merambah pada semua sektor kehidupan.

Buruknya mutu pendidikan di Indonesia juga diutarakan oleh Baswedan (2014), yang saat itu masih menjabat Menteri Pendidikan dalam acara silaturahmi Kementrian dengan kepala dinas, yang menyatakan

bahwa 75% sekolah di Indonesia tidak memenuhi standar pelayanan minimal pendidikan; nilai rata-rata uji kompetensi guru adalah 44,5 dengan standar yang diharapkan adalah 70; Indonesia berada di posisi terakhir dari 40 negara hasil pemetaan *The Learning Curve*; posisi ke 49 dari 50 negara pada pemetaan mutu pendidikan tinggi; rendahnya minat baca orang Indonesia; kekerasan fisik dalam lingkungan sekolah menjadi berita yang tiada henti; dsb.

Mutu pendidikan nasional harusnya sudah dijamin oleh pemerintah dengan adanya Standar Nasional Pendidikan (SNP), yang memuat delapan kriteria tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah Indonesia, yang terdiri dari : (1) standar isi, (2), standar kompetensi lulusan (3) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (4), standar pengelolaan (5) standar penilaian, (6), standar sarana dan prasarana (7) standar proses, (8) standar biaya. SNP dibuat dengan tujuan untuk menjamin mutu pendidikan nasional, sekaligus berfungsi sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan. (“Standar Nasional Pendidikan - BNSP Indonesia,” n.d.)

SNP menyebutkan bahwa salah satu standar yang harus dipenuhi dalam penjaminan mutu pendidikan nasional adalah pendidik dan tenaga kependidikan, hal ini berarti peran dari guru di sekolah dan dosen pada perguruan tinggi sangat strategis dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional. Hal ini bahkan dituangkan dalam UU No. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, UU ini lahir dengan pertimbangan bahwa pembangunan nasional dalam rangka mencerdaskan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia membutuhkan pemberdayaan dan peningkatan mutu tenaga pengajar yang terencana, terarah dan berkesinambungan.

Sauri (2009) menegaskan bahwa keberadaan tenaga pengajar tidak tergantikan dan termasuk dalam faktor *conditio sine qua non*, yang tidak dapat digantikan oleh komponen manapun dalam kehidupan berbangsa. Atau dengan kata lain keberadaan guru atau tenaga pengajar merupakan kunci utama dalam keberlangsungan suatu bangsa, di mana pembentukan manusia untuk menjadi individu yang dapat diandalkan dalam pembangunan bangsa menjadi tanggung jawabnya. Oleh karenanya, tenaga pengajar harus menjalankan tugas dan kewajibannya dengan profesional.

Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2005 Pasal 20, guru berkewajiban untuk: (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. (5) Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Pelaksanaan tugas dan kewajiban tenaga pengajar dalam pengembangan mutu pendidikan nasional juga harus didukung dengan adanya sinergi dari institusi pendidikan sebagai tempat penyelenggara pendidikan. Delapan standar yang terdapat dalam SNP merupakan penggabungan dari seluruh unsur yang terlibat dalam pengembangan mutu pendidikan termasuk di dalamnya tenaga pendidik dan institusi pendidikan. Hal yang dapat disimpulkan adalah kinerja tenaga pendidik dalam melaksanakan tugasnya perlu ditunjang atau mendapatkan dukungan dari institusi pendidikan dan seluruh elemen di dalamnya.

Dukungan dapat terlihat melalui budaya organisasi di masing-masing institusi pendidikan. Budaya organisasi didefinisikan sebagai suatu perilaku yang sudah menjadi kebiasaan, keyakinan dan menjadi persepsi bersama seluruh yang terlibat di dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan hal tersebut yang menjadikan ciri khas perusahaan untuk membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan lainnya (Akbar, 2013).

Budaya organisasi juga dapat diartikan sebagai seperangkat nilai, keyakinan, asumsi, dan norma yang berlaku, disetujui dan diikuti oleh anggota organisasi, budaya ini menjadi acuan atau pedoman dalam berperilaku dan juga mencari solusi atau masalah yang dihadapi dalam organisasi. Dalam budaya organisasi terjadi proses sosialisasi nilai-nilai dan proses internalisasi dalam diri anggota organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan anggotanya.

Budaya organisasi ini memiliki beberapa fungsi. *Pertama*, berfungsi sebagai pembeda antara satu organisasi dengan yang lainnya. *Kedua*, budaya organisasi merupakan identitas bagi anggota organisasi. *Ketiga*, budaya organisasi mempermudah lahirnya komitmen atas tujuan dan kepentingan bersama. *Keempat*, budaya organisasi berfungsi sebagai pemersatu organisasi (Sutrisno, 2018). Lebih lanjut, Sutrisno (2018) menjelaskan salah satu strategi yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan budaya organisasi adalah dengan melakukan sosialisasi, yang dapat diartikan sebagai proses dimana individu ditransformasikan terintegrasi dengan tujuan organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, salah satunya dilakukan oleh Handayani & Rasyid (2015) yang melakukan penelitian antara kepemimpinan, motivasi guru, dan budaya organisasi terhadap kinerja guru. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa, baik kepemimpinan, motivasi guru, dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja guru dan budaya organisasi memiliki pengaruh dan karenanya jika budaya dalam institusi atau organisasi baik, maka kinerja tenaga pendidik juga akan naik, dan mutu pendidikan juga akan naik secara keseluruhan.

Hal ini juga semakin dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2013), dimana menunjukkan kaitan antara komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan. Pada penelitian tersebut menunjukkan karyawan di perusahaan tersebut tidak mau berpindah ke perusahaan kompetitor walaupun ditawarkan posisi dan gaji yang lebih besar, alasan utamanya karena karyawan sudah merasa nyaman perusahaan sekarang, budaya organisasi dan proses komunikasi dalam perusahaan menciptakan kenyamanan tersendiri bagi karyawan.

Kesimpulan yang dapat diperoleh melalui seluruh penjelasan di atas adanya permasalahan dalam mutu pendidikan di Indonesia yang masih buruk, dan hal tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja dari tenaga pendidik dengan dukungan dari institusi pendidikan dengan mengembangkan budaya organisasi yang memberikan kenyamanan bagi tenaga pendidik tetapi juga memberikan pelayanan pendidikan terbaik untuk perkembangan bangsa kedepannya.

Pengembangan dari budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi internal, hal ini telah dibuktikan melalui penelitian Agustini & Purnaningsih (2018), dimana salah satu aspek dari komunikasi internal yang berpengaruh dalam budaya organisasi adalah kekuatan kepemimpinan. Pemimpin yang kuat, dapat menjadi contoh dan memberikan arahan, serta memulai proses komunikasi yang baik, akan mendapatkan respon positif dari para karyawannya dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang maksimal.

Komunikasi internal dapat diartikan secara sederhana sebagai pertukaran informasi dalam organisasi yang dapat terjadi secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi internal dapat menjadi solusi dari permasalahan yang timbul dalam suatu organisasi, dimana komunikasi dapat memperbaiki hubungan antara anggota organisasi. Komunikasi internal yang baik membutuhkan partisipasi dari bawahan ke atasan untuk memberikan saran, menyampaikan kendala. Cara terbaik untuk menilai keefektifan usaha komunikasi internal perusahaan adalah dengan menentukan sikap karyawan tentang perusahaan.

Proses pembelajaran dalam suatu organisasi dapat meningkatkan transfer pengetahuan antar unit kerja yang berbeda dan juga mengindikasikan bahwa terdapat komunikasi internal yang efektif dengan memasukkan unsur pembelajaran sebagai *key function*. Efektifitas dari komunikasi internal ini akan tergantung dari kapasitas pembelajaran yang ada dalam organisasi. Komunikasi internal yang efektif adalah hal yang mendasar bagi perusahaan untuk menjalankan tata kelola organisasi atau bisnis yang baik dan kontrol yang penting untuk memahami arah dari organisasi (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Peningkatan efektivitas komunikasi internal diperlukan pendekatan partisipatif dari berbagai pihak. Pada akhirnya, dorongan komunikasi internal yang efektif memperkuat keyakinan karyawan bahwa mereka adalah aset penting bagi perusahaan. Komunikasi internal sebagai proses penting yang melibatkan pertukaran pengetahuan dan informasi dan juga organisasi dan individu perlu menguasai komunikasi internal agar efektif.

Atas dasar penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa pengembangan budaya organisasi juga memerlukan dukungan dari komunikasi internal. Suatu organisasi harus memiliki komunikasi internal yang efektif agar budaya organisasi dapat berkembang dan menciptakan suasana nyaman bagi seluruh anggota organisasi, sehingga kinerja guru meningkat dan berdampak pada mutu pendidikan secara menyeluruh.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui permasalahan mutu pendidikan di Indonesia yang masih buruk, dan hal tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja dari tenaga pendidik dengan dukungan dari institusi pendidikan dengan mengembangkan budaya organisasi yang memberikan kenyamanan bagi tenaga pendidik tetapi juga memberikan pelayanan pendidikan terbaik untuk perkembangan bangsa kedepannya.

Solusi yang ditawarkan atas permasalahan tersebut adalah dengan melakukan pengembangan budaya organisasi melalui pelayanan dengan dasar profesionalisme. Mudlofir (2012) menjelaskan ada beberapa istilah yang terkait dengan profesionalisme, yaitu profesi, profesional, profesionalisme, profesionalitas, profesionalisasi. Profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan dan sebagainya) tertentu.

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar suatu pekerjaan dapat dikatakan sebagai sebuah profesi, yaitu: keahlian khusus, pemenuhan panggilan hidup, memiliki teori yang baku secara universal, diperuntukkan bagi masyarakat, harus dilengkapi dengan kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif, pemegang profesi memegang otonomi dalam melakukan profesinya, memiliki kode etik, memiliki klien yang jelas, memiliki

organisasi profesi, mengenali hubungan profesinya dengan bidang-bidang lain. Sementara, profesional menunjuk pada dua hal, yaitu *pertama*, orang yang menyandang suatu profesi, *kedua*, penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan profesinya. Pengertian kedua ini, *professional* dikontraskan dengan “non-profesional” atau “amatir”.

Profesionalisme merujuk kepada komitmen/teori/paham para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Sedangkan, profesionalitas kepada sikap para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki dalam rangka melakukan pekerjaannya. Profesionalisasi menunjuk pada proses peningkatan kualifikasi maupun kemampuan para anggota profesi dalam mencapai kriteria yang standar dalam penampilannya sebagai anggota suatu profesi. Profesionalisasi pada dasarnya merupakan serangkaian proses pengembangan profesional (*professional development*) baik dilakukan melalui pendidikan/latihan “prajabatan” maupun “dalam jabatan”. Oleh karena itu, profesionalisme merupakan proses yang *lifelong* dan *never ending*, secepat seseorang telah menyatakan dirinya sebagai warga suatu profesi.

Atas dasar penjelasan tersebut, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan. *Pertama* pekerjaan sebagai guru dapat dikategorikan sebagai profesi, karena pekerjaan sebagai guru telah memenuhi syarat seperti yang dijelaskan di atas. *Kedua*, istilah profesional merujuk pada orang atau individu, yang dalam hal ini berarti merujuk kepada orang yang menjadi guru. Profesionalisme kemudian berbicara mengenai komitmen yang dimiliki oleh guru untuk terus mengembangkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaannya. Terakhir, profesionalitas merupakan sikap yang ditunjukkan oleh guru terhadap profesi yang dimilikinya, sedangkan profesionalisasi merupakan proses pengembangan profesional yang dilakukan melalui pelatihan.

Sebagai pekerjaan profesional, maka profesi guru atau tenaga pendidik memiliki beberapa persyaratan khusus (Sauri, 2009), yakni: (1) Menuntut adanya keterampilan yang berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam, (2) Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya, (3) Menuntut adanya tingkat pendidikan keguruan yang memadai, (4) Adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakannya, dan (5) Memiliki komitmen yang kuat untuk tidak hanya melakukan transformasi ilmu pengetahuan, melainkan sampai kepada upaya pembentukan karakter individu yang dapat menjadi modal terbentuknya karakter bangsa.

Guru sebagai pekerjaan profesional juga perlu mengacu kepada prinsip profesionalitas yang ditetapkan dalam UU No. 14 Tahun 2005 Bab III Pasal 7 (Sauri, 2009), sebagai berikut: (1) Memiliki bakat, minat, panggilan jiwa dan idealism, (2) Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan dan akhlak mulia, (3) Memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas, (4) Memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, (5) Memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan, (6) Memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai prestasi kerja, (7) Memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat, (8) Memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, dan (9) Memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru.

Penjelasan di atas menerangkan bahwa guru merupakan pekerjaan profesi dan karenanya memiliki persyaratan khusus dan harus mengacu kepada prinsip yang berlandaskan profesionalitas. Pertanyaan berikutnya yang perlu dijawab adalah cara apa yang harus digunakan atau diterapkan untuk menghasilkan tenaga pendidik atau guru yang memiliki profesionalisme dalam melakukan pelayanan, melaksanakan tugas dan kewajibannya, guna meningkatkan mutu pendidikan nasional.

Pertanyaan ini diselesaikan dengan melakukan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dalam hal pengembangan budaya organisasi melalui pelayanan berbasis profesionalisme. Kegiatan PKM diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan penyuluhan kepada tenaga pendidik dalam hal ini adalah guru, kemudian juga ditujukan kepada staf administrasi yang menjadi pendukung pelaksanaan pendidikan.

Menurut A.W Van Den ban dan Hawkins (1999), penyuluhan adalah keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya, memberikan pendapat sehingga bisa membuat keputusan yang benar (*Definisi Penyuluhan*, n.d.). Kegiatan yang dilakukan dalam penyuluhan berbeda dengan sekedar “menjelaskan” atau “memberitahu”. Penyuluhan mengandung maksud dan tujuan tertentu sehingga informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti, dipahami dan diterapkan oleh semua pihak yang terlibat dalam penyuluhan (Pratomo, 2015).

Salah satu strategi dalam melakukan penyuluhan adalah dengan menggunakan strategi kooperatif. Penyuluhan dengan strategi kooperatif berarti terdapat unsur kerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Penyuluhan dengan strategi kooperatif memanfaatkan kelompok-kelompok kecil yang memungkinkan peserta

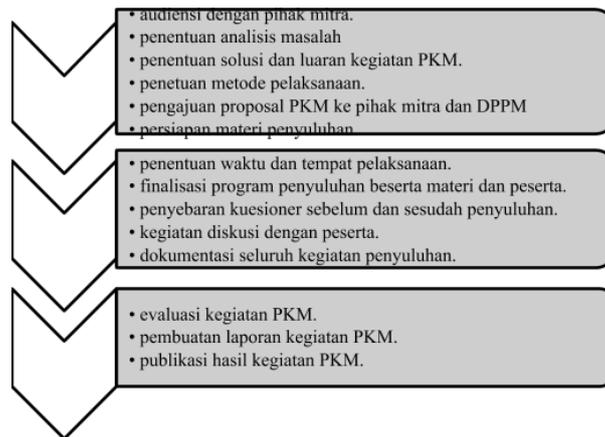
untuk belajar satu sama lain ataupun di antara kelompok, di mana dalam prosesnya terdapat struktur dorongan dan tugas yang bersifat kooperatif (Pratomo, 2015).

Pada konteks kegiatan PKM ini berarti penyuluhan kooperatif dilakukan dengan adanya kerja sama dari pihak target atau sasaran khalayak, yaitu tenaga pendidik dan staf administrasi. Dalam pelaksanaannya, seluruh peserta penyuluhan dibagi ke dalam kelompok, di mana di dalamnya mereka belajar bekerja sama, dan membangun struktur saling mendorong dalam pelaksanaan tugas. Melalui kegiatan penyuluhan akan dibangun sebuah strategi komunikasi di dalamnya, di mana setiap individu belajar berkomunikasi dengan sesama kelompok dan juga berkomunikasi dengan kelompok lainnya.

Strategi diterapkan untuk memberikan stimulus atau rangsangan kepada peserta penyuluhan untuk membuat aliran komunikasi dalam institusi pendidikan menjadi lancar, sehingga tercipta iklim komunikasi yang baik, dimana pada akhirnya pengembangan budaya organisasi dalam institusi tersebut yang memberikan kenyamanan kepada seluruh anggota dalam organisasi, baik tenaga pengajar, staf administrasi, dan para siswa sebagai klien.

**II. METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan ini menjelaskan cara atau metode yang digunakan dalam proses keseluruhan kegiatan PKM, mulai dari tahapan pra-kegiatan, pelaksanaan, sampai kepada paska kegiatan. Bagian ini diperuntukkan untuk menjadi panduan bagi tim PKM dalam melaksanakan kegiatan PKM, serta melakukan transfer dari solusi yang ditawarkan oleh tim kepada mitra. Berikut adalah bagan alir kegiatan PKM yang menjelaskan tahapan dalam metode pelaksanaan kegiatan:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan PKM

Kegiatan PKM ini dibagi ke dalam tiga tahap besar, yaitu sebelum kegiatan atau pra-kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan setelah kegiatan. Tahapan pra-kegiatan dimulai dengan melakukan audiensi dengan pihak mitra, audiensi dilakukan untuk meminta persetujuan dalam bentuk surat pernyataan, kemudian memetakan masalah yang dimiliki mitra. Hasil audiensi tersebut kemudian dituliskan dalam bentuk proposal kegiatan PKM, yang mencakup analisis masalah, solusi dan luaran, metode pelaksanaan, serta anggaran yang dibutuhkan. Pada tahap ini tim juga sudah mulai mempersiapkan materi yang akan diberikan dalam kegiatan penyuluhan sebagai bentuk solusi yang ditawarkan.

Tahap kedua merupakan tahap pelaksanaan. Tahap ini dimulai dengan menentukan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan PKM, mencari waktu yang tepat di antara kalender akademik milik institusi sekolah sebagai mitra dengan tim. Pada tahap ini, materi penyuluhan sudah harus dalam bentuk final, materi harus disesuaikan dengan peserta. Pada saat pelaksanaan, tim juga telah mempersiapkan kuesioner yang bertujuan untuk mengukur efektivitas dari kegiatan penyuluhan yang dilakukan. Kuesioner pertama diberikan sebelum kegiatan penyuluhan dilakukan, kemudian kuesioner diberikan kembali setelah selesai acara penyuluhan. Acara penyuluhan juga mencakup kegiatan diskusi dengan peserta, dan selama proses tersebut berlangsung dilakukan dokumentasi dari kegiatan.

Tahap ketiga merupakan tahap pasca kegiatan yang mencakup evaluasi kegiatan, pembuatan laporan PKM dan publikasi dari kegiatan. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada alat ukur kuesioner yang disebar dalam tahapan pelaksanaan. Setelah itu, kegiatan dan hasil evaluasi disusun dalam bentuk laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban tim kepada mitra dan pemberi dana hibah PKM. Kegiatan terakhir dalam

tahap ini melakukan publikasi dari kegiatan PKM, publikasi dilakukan sebagai bentuk diseminasi, publikasi dilakukan dalam prosiding nasional ataupun jurnal nasional.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara dilaksanakan Sabtu, 5 Oktober 2019, pukul 10:00 hingga 12:00 WIB. Sebanyak 42 guru dan karyawan mengikuti kegiatan dengan tema “Pengembangan Budaya Organisasi Melalui Pelayanan Berbasis Profesionalisme”. Lokasi mitra berada di Cengkareng, Jakarta Barat, 18,3 KM dari Universitas Tarumanagara Kampus 1 yang merupakan asal dari tim PKM. Secara administratif SMA Lia Stephanie merupakan bagian dari Kelurahan Pegadungan, Kecamatan Kalideres, tepatnya di Jalan Taman Surya 5 Blok EE2 Nomor 20-27.

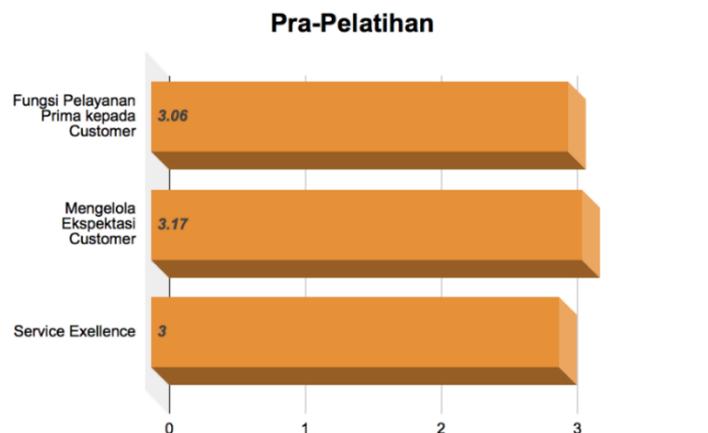
SMA Lia Stephanie merupakan sekolah Katolik yang berfokus pada bidang akademik, kepribadian, keagamaan, dan profesionalisme murid dan guru. Dengan misi untuk mengembangkan siswa-siswanya, SMA Lia Stephanie berusaha mengajarkan mereka untuk menjadi versi terbaik dari diri mereka. SMA Lia Stephanie memiliki nilai yang kuat di antaranya edukasi yang berkualitas, inovasi, integritas dan tanggung jawab, serta keagamaan.

Dari nilai-nilai SMA Lia Stephanie, guru-guru dan karyawan, menyatakan banyak kelebihan yang baik di SMA Lia Stephanie. Melalui kertas memo yang diberikan, mereka menyebutkan sebagai berikut: (1) Siswanya memiliki kreativitas yang luar biasa, ada *modern dance*. (2) Teman-teman atau rekan kerja serta murid menyenangkan, humanis, kekeluargaan, akrab, dan kompak dalam *team work* antara guru dan karyawan, (3) Religius, sekolah yang banyak berisi generasi muda namun tetap beriman dan bertakwa dengan adanya kegiatan Bina Iman, (4) Kegiatan belajar mengajar yang tepat waktu, (5) Apresiasi pada prestasi

Ketika ditanya beberapa hal yang perlu diperbaiki dari SMA Lia Stephanie, guru dan karyawan menjawab 48 poin, yang setelah dirangkum menjadi 10, yaitu: (1) Komunikasi dan kebijakan dari pimpinan manajemen, kurang mendengarkan masukan dari akar rumput atau guru dan karyawan, (2) Pendidikan karakter dan sikap, baik dari guru, karyawan, hingga satpam, (3) Kerja sama dan kepedulian antara sesama, (4) Peraturan dan sistem organisasi perlu diperjelas, dipertegas, dan berlaku bagi seluruh golongan (tidak hanya kalangan tertentu), (5) Pelayanan terhadap siswa dan orang tua, (6) Fasilitas sekolah, pengembangan gaji, kesejahteraan karyawan, (7) Komunikasi yang baik, lebih jelas, tepat antara yayasan, koordinator, guru, dan staf, (8) Metode pengajaran yang efektif, menyenangkan, dan tulus dari hati, (9) Citra organisasi, dan (10) Manajemen yang handal dan baik pada setiap unit, keputusan berada di tangan Kepala Sekolah, bukan Koordinator

Dari 48 poin yang dinyatakan oleh para guru dan karyawan, ada beberapa poin yang sama dan diungkapkan berkali-kali oleh guru dan karyawan yang berbeda. Pernyataan yang paling sering diajukan sebagai hal yang perlu diperbaiki di SMA Lia Stephanie adalah hal terkait komunikasi organisasi yaitu sebanyak 9 kali. Salah satunya secara jelas diungkapkan yaitu “Komunikasi dan kebijakan dari pimpinan manajemen kurang mendengarkan masukan dari akar rumput atau guru dan karyawan”. Pernyataan terkait komunikasi ini pun diikuti dengan pernyataan kedua terbanyak yaitu tentang fasilitas sekolah dengan pernyataan sebanyak 8 kali, lalu sistem dan manajemen sekolah yaitu sebanyak 7 kali, dan tentang pelayanan dari sekolah terhadap murid yaitu sebanyak 5 kali.

Sebelum pembagian materi, kuesioner pra-pelatihan disebarkan kepada peserta dan ditemukan hasil sebagai berikut.

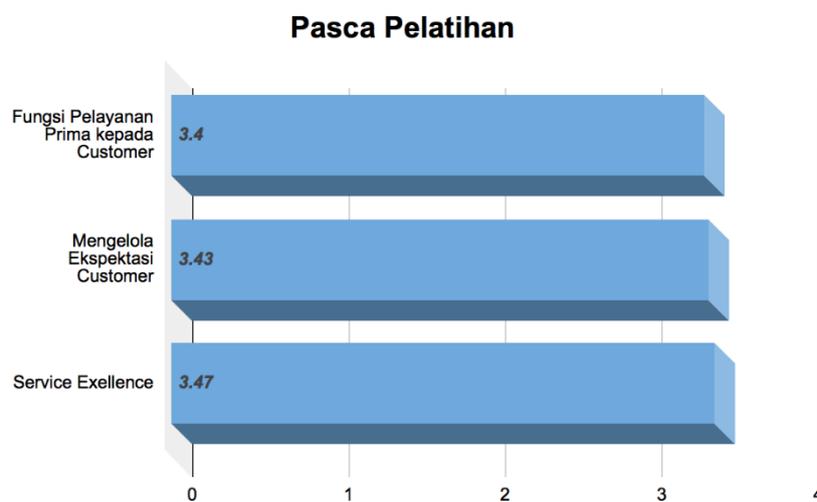


Gambar 2. Hasil Kuesioner Pra-Pelatihan

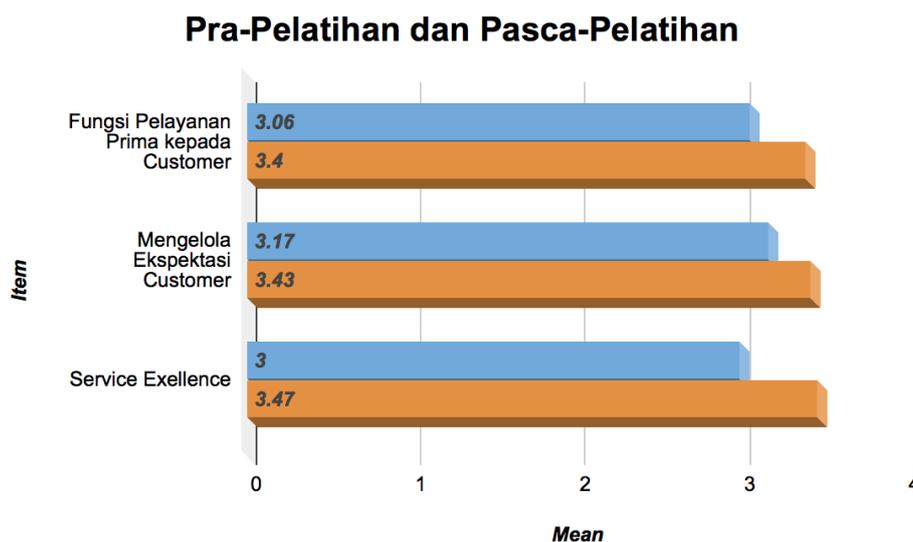
Pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa tingkat pemahaman terhadap fungsi pelayanan prima kepada *customer*, mengelola ekspektasi *customer*, dan *service excellent* adalah berturut-turut sebesar 3,06, 3,17, dan 3. Setelah mendapatkan gambaran tersebut dari memo yang telah diisi, materi terkait *Service Excellence with Character* pun dibagikan. Melalui materi tersebut, guru dan karyawan Sekolah Lia Stephanie mendapatkan wawasan lebih lagi mengenai: (1) Makna dan pentingnya *service excellence*, (2) Aspek penting dalam *service excellence*, (3) Fungsi *service excellence* atau pelayanan prima bagi *customer*, (4) 5 elemen *quality service*, (5) Pengelolaan ekspektasi *customer*.

Kemudian setelah materi diberikan, diadakan pula kuis singkat tentang materi tersebut. Kuis dilakukan untuk menguji dan memastikan tingkat pemahaman peserta terkait *service excellence*. Diskusi pun diadakan sehingga para guru dan karyawan dapat mengajukan pertanyaan lebih lanjut terkait materi dan juga keadaan nyata yang dialami oleh mereka di sekolah mengenai pelayanan kepada murid.

Setelah diskusi berakhir, kuesioner pasca-pelatihan pun disebar. Gambar 4.2 dan Gambar 4.3 adalah hasilnya yang menunjukkan peningkatan pemahaman setelah mereka mendapatkan materi dan melakukan diskusi.



Gambar 3. Hasil Kuesioner Pasca Pelatihan



Gambar 4. Perbandingan Hasil Pra-Pelatihan dan Pasca-Pelatihan

Pada Gambar 3 dapat dilihat peningkatan yang cukup signifikan dari peserta terkait fungsi pelayanan prima kepada *customer*, pengelolaan ekspektasi *customer*, dan *service excellence*. Sebagai solusi atas permasalahan komunikasi organisasi yang dialami oleh SMA Lia Stephanie, pelayanan dengan dasar profesionalisme atau yang disebut *service excellence* dapat dipraktikkan. Tidak hanya sebagai keutamaan Universitas Prof.Dr. Moestopo (Beragama)

dalam menghadapi persaingan di pasar, pelayanan juga adalah jiwa dari sebuah organisasi, seperti yang disampaikan pada saat kegiatan PKM kepada guru dan karyawan. Tanggung jawab terhadap *service* berarti organisasi menyadari bahwa dari waktu ke waktu, *service* terus berevolusi dan menyesuaikan kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada *customer*.

Sebagai pekerjaan profesional, Sauri (2009) menjelaskan bahwa profesi guru atau tenaga pendidik memiliki beberapa persyaratan khusus. Di antara persyaratan khusus itu mencakup keterampilan yang berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam, tingkat pendidikan keguruan yang memadai, serta komitmen kuat untuk melakukan transformasi ilmu pengetahuan dan pembentukan karakter individu sebagai modal terbentuknya karakter bangsa (Sauri, 2009). Persyaratan khusus ini merupakan tanggung jawab terhadap *service* yang perlu dilakukan dan terus dikembangkan oleh tenaga pengajar SMA Lia Stephanie.

Pelayanan terhadap *customer* yaitu siswa SMA Lia Stephanie juga harus dilaksanakan berdasarkan UU No 14 tahun 2005 pasal 7 yang menjelaskan beberapa butir tentang prinsip profesionalitas guru. Beberapa diantaranya adalah memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan dan akhlak mulia, memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat. Memahami hal tersebut, maka kegiatan PKM ini selayaknya dapat mengembangkan profesionalitas guru yang mana pada akhirnya dapat menjadi jawaban bagi permasalahan budaya organisasi, khususnya komunikasi organisasi yang memang dihadapi oleh SMA Lia Stephanie.

#### IV. KESIMPULAN

Melalui kegiatan PKM ini ditemukan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh SMA Lia Stephanie, diantaranya adalah komunikasi organisasi dan pelayanan dari sekolah terhadap murid. Sebagai solusi atas permasalahan yang dialami oleh SMA Lia Stephanie tersebut, pelayanan dengan dasar profesionalisme atau yang disebut *service excellence* dapat dipraktikkan. Tidak hanya sebagai keutamaan dalam menghadapi persaingan di pasar, pelayanan juga adalah jiwa dari sebuah organisasi, seperti yang disampaikan pada saat kegiatan PKM kepada guru dan karyawan. Tanggung jawab terhadap *service* berarti organisasi menyadari bahwa dari waktu ke waktu, *service* terus berevolusi dan menyesuaikan kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada *customer*.

Pemberian materi, pengaduan kuis, dan diskusi berupa tanya jawab antara peserta dan narasumber di kegiatan PKM ini pula secara nyata menghasilkan peningkatan yang cukup signifikan terhadap pemahaman peserta akan fungsi pelayanan prima kepada *customer*, pengelolaan ekspektasi *customer*, dan *service excellence*. Kegiatan PKM ini selayaknya dapat mengembangkan profesionalitas guru yang mana pada akhirnya dapat menjadi jawaban bagi permasalahan budaya organisasi, khususnya komunikasi organisasi yang sedang dialami oleh SMA Lia Stephanie.

#### Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada SMA Lia Stephanie sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, serta LPPM yang telah mendukung dengan memberikan bantuan dana demi terlaksananya kegiatan PKM.

#### Daftar Pustaka

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal KMP (Jurnal Komunikasi Pembangunan)*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.29244/JURNALKMP.16.1.89-108>
- Akbar, M. R. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement (Studi Pada Karyawan PT. Primatexco Indonesia Di Batang). *Journal of Social and Industrial Psychology*, 2(1), 10–18. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip/article/view/2124>
- Azizah, S. (2013). The Roles of Communication and Organizational Culture in Maintaining Employees' Loyalty (A Case Study of Charoen Pokphand Company). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1). <https://doi.org/10.24002/jik.v8i1.181>
- Baswedan, A. R. (2014). *Gawat Darurat Pendidikan di Indonesia*. Jakarta. Retrieved from [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35969346/Paparan\\_Menteri\\_-\\_Kadisdik\\_141201\\_-\\_Low\\_v.0.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DKementerian\\_Pendidikan\\_dan\\_Kebudayaan\\_Re.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKI](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35969346/Paparan_Menteri_-_Kadisdik_141201_-_Low_v.0.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DKementerian_Pendidikan_dan_Kebudayaan_Re.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKI)
- Handayani, T., & Rasyid, A. A. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri Wonosobo. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Universitas Prof.Dr. Moestopo (Beragama)*

- Pendidikan*, 3(2), 264–277. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/jamp/article/view/6342/6359>
- Mudlofir, A. (2012). *Pendidik Profesional : Konsep, Strategi, dan Aplikasinya dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/6465/>
- Pratomo, S. (2015). Pengaruh Strategi Penyuluhan dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepedulian Kesehatan Lingkungan. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 1(2). <https://doi.org/10.30998/formatif.v1i2.67>
- Sauri, S. (2009). *Membangun Karakter Bangsa Melalui Pendidikan Profesionalisme Guru Berbasis Pendidikan Nilai*. Retrieved from [http://file.upi.edu/Direktori/FPBS/Jur.\\_Pend.\\_Bahasa\\_Arab/195604201983011-Sofyan\\_Saudri/Seminar\\_2009/makalah\\_karakter\\_guru.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPBS/Jur._Pend._Bahasa_Arab/195604201983011-Sofyan_Saudri/Seminar_2009/makalah_karakter_guru.pdf)
- Setiawan, D. (2013). Peran Pendidikan Karakter dalam Mengembangkan Kecerdasan Moral. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 0(1). <https://doi.org/10.21831/JPK.V0I1.1287>
- Standar Nasional Pendidikan - BNSP Indonesia. (n.d.). Retrieved August 29, 2019, from <http://bsnp-indonesia.org/standar-nasional-pendidikan/>
- Sudrajat, A. (2011). Mengapa Pendidikan Karakter? *Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/JPK.V1I1.1316>
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.