



Pendamping Peningkatan Profesionalisme Pegawai SMKN 1 Cijulang Melalui Kependidikan Workshop

Neneng Nurmalasari¹, Khidayat Muslim², Elsa Ditha Fitria³, Ai Siska Silvia⁴

^{1,2,3,4}STITNU Al Farabi Pangandaran

¹Email : nurmalasarineng0@gmail.com

²Email : khidayatmuslim@yahoo.com

³Email : dhitafitriaeca@gmail.com

⁴Email : aisiskasilvia114@gmail.com

Article History: Received: 3 Maret 2025 Reviced: 7 Maret 2025 Accepted: 31 Maret 2025 https://doi.org/10.62515/society.v2i1.971 Keywords: <i>Staff Professionalism, Educational Workshop, Educational Service</i>	Abstract <i>This community service activity aims to assist in improving the professionalism of staff at SMKN 1 Cijulang through the implementation of an educational workshop. Staff professionalism is a crucial factor in realizing excellent and competitive educational services. However, initial observations indicated the need to enhance work competencies, service ethics, and understanding of the strategic role of staff within the school environment. The activity was conducted in the form of a participatory workshop, covering materials such as quality service, work ethics, effective communication, and time and task management. The methods used included presentations, discussions, case studies, simulations, and follow-up evaluations. The results showed an increase in the participants' understanding and commitment to professional values, as well as a growing enthusiasm to improve service performance sustainably. This activity had a positive impact on strengthening a professional work culture that is more responsive to the needs of students. It is recommended that similar workshops be conducted periodically and integrated into the school's human resource development programs.</i>
Kata kunci: Profesionalisme Pegawai, Workshop Kependidikan, Layanan Pendidikan	Abstrak Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi peningkatan profesionalisme pegawai SMKN 1 Cijulang melalui pelaksanaan workshop kependidikan. Profesionalisme pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan layanan pendidikan yang unggul dan

	berdaya saing. Namun, hasil observasi awal menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kompetensi kerja, etos pelayanan, serta pemahaman terhadap peran strategis pegawai dalam lingkungan sekolah. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk workshop partisipatif, meliputi materi layanan prima, etika kerja, komunikasi efektif, serta manajemen waktu dan tugas. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, diskusi, studi kasus, simulasi, dan evaluasi tindak lanjut. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan komitmen pegawai terhadap nilai-nilai profesionalisme, serta munculnya semangat untuk memperbaiki kinerja layanan secara berkelanjutan. Kegiatan ini memberikan dampak positif bagi penguatan budaya kerja sekolah yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Disarankan agar workshop serupa dapat dilakukan secara periodik dan terintegrasi dalam program pengembangan SDM sekolah.
How To Cite This Article: Nurmalasari. N, Muslim. K, Fitri. E. D, Silvia. A. S. (2025). Pendamping Peningkatan Profesionalisme Pegawai SMKN 1 Cijulang Melalui Kependidikan <i>Workshop</i> . <i>Society: Community Engagement and Sustainable Development</i> , Vol.2 (No. 1), 142-155	

Pendahuluan

Layanan pendidikan yang unggul merupakan hasil kolaborasi antara berbagai komponen di lingkungan sekolah, baik dari sisi pendidik maupun tenaga kependidikan. Selama ini, perhatian terhadap peningkatan mutu pendidikan cenderung terfokus pada guru dan proses pembelajaran, sementara peran pegawai sekolah sebagai bagian dari sistem layanan sering kali belum mendapatkan porsi pengembangan yang sepadan. Padahal, pegawai seperti tenaga administrasi, teknisi laboratorium, pustakawan, hingga petugas keamanan memiliki kontribusi besar dalam menciptakan iklim layanan yang mendukung proses belajar mengajar (Lubis, 2020).

SMKN 1 Cijulang sebagai lembaga pendidikan kejuruan memiliki visi untuk mencetak lulusan yang kompeten dan siap memasuki dunia kerja. Untuk mencapai visi tersebut, diperlukan tata kelola sekolah yang profesional, termasuk dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum memiliki pemahaman yang kuat tentang konsep dan praktik profesionalisme. Hal ini tercermin dari kurang optimalnya komunikasi pelayanan, kedisiplinan kerja, dan keterampilan teknis dalam menunjang kelancaran operasional sekolah. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri dalam upaya membangun budaya kerja yang unggul dan berorientasi pada mutu layanan Pendidikan (Haryoko et al., 2022).

Upaya peningkatan profesionalisme pegawai tidak cukup hanya melalui pelatihan teknis semata, melainkan harus dimulai dari peningkatan pengetahuan dan pemahaman terhadap nilai-nilai dasar profesionalisme. Penanaman nilai-nilai ini dapat menjadi fondasi yang kuat untuk membentuk sikap kerja, etika pelayanan, serta kemampuan menjalankan tugas secara bertanggung jawab. Melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), penguatan kapasitas kognitif pegawai difokuskan pada pemahaman terhadap empat kompetensi utama, yaitu kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis (Wangid et al., 2025).

Secara yuridis, kegiatan ini memiliki dasar hukum yang kuat dalam kebijakan pendidikan nasional. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa tenaga kependidikan berhak mendapatkan pembinaan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Selain itu, Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan mengamanatkan bahwa setiap unsur dalam satuan pendidikan harus menjalankan tugas secara profesional, efisien, dan akuntabel. Permendikbud yang mengatur beban kerja dan kompetensi tenaga kependidikan juga memberikan ruang bagi sekolah untuk mengembangkan kapasitas pegawainya sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan secara menyeluruh (Depdiknas, 2003).

Dari sisi teoritis, profesionalisme merupakan suatu kualitas yang tercermin dari penguasaan pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam menjalankan pekerjaan sesuai standar tertentu. Profesionalisme tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga integritas, etika kerja, dan komitmen terhadap pelayanan yang bermutu. Menurut Hoy dan Miskel, pengembangan profesionalisme dalam organisasi pendidikan harus mencakup dimensi kognitif, afektif, dan psikomotorik. Dengan demikian, kegiatan edukatif seperti pelatihan atau workshop tidak hanya berfungsi sebagai transfer keterampilan, tetapi juga sebagai proses penanaman nilai dan pembentukan budaya kerja (Ikram et al., 2019).

Dalam konteks pelayanan publik, teori kualitas layanan seperti yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Parasuraman menekankan bahwa kepuasan pengguna sangat bergantung pada persepsi terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan. Hal ini

menunjukkan bahwa pemahaman pegawai terhadap aspek-aspek tersebut perlu dibentuk terlebih dahulu melalui penguatan pengetahuan dan kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik di lingkungan Pendidikan (Mahmudin, 2022).

Dengan latar belakang tersebut, kegiatan PKM ini dirancang sebagai sarana untuk menanamkan pengetahuan dasar profesionalisme kepada pegawai SMKN 1 Cijulang, agar mereka mampu menjadi bagian aktif dari upaya sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang unggul dan berkelanjutan.

Kajian Teori

Kajian teori dalam kegiatan pengabdian ini diawali dengan telaah terhadap berbagai penelitian dan kegiatan serupa yang relevan dengan tema peningkatan profesionalisme pegawai sekolah. Kajian ini bertujuan untuk menemukan celah (*gap*) yang belum banyak disentuh dalam praktik lapangan serta memperkuat dasar konseptual dalam merancang program yang efektif dan kontekstual.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengangkat isu profesionalisme pegawai dalam lingkungan pendidikan. Studi yang dilakukan oleh Kurniawan (2020) menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap persepsi mutu layanan administrasi di sekolah (Kurniawan, 2020). Penelitian tersebut menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan masyarakat sekolah. Sementara itu, kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Sari et al. (2021) di sebuah SMK negeri di Jawa Barat melibatkan pelatihan teknis administrasi sekolah, namun belum menyentuh aspek kepribadian dan sosial sebagai bagian integral dari kompetensi pegawai (Sari, L., Putri, H. A., & Nugroho, 2021).

Kajian lain oleh Nurlaili dan Rahman (2019) menyoroti rendahnya pemahaman pegawai sekolah terhadap etika pelayanan dan pentingnya komunikasi efektif (Nurlaili, S., & Rahman, 2019). Mereka menyimpulkan bahwa program pengembangan pegawai yang hanya berorientasi pada peningkatan keterampilan teknis tidak cukup untuk membentuk layanan pendidikan yang

unggul. Penguatan karakter dan pemahaman terhadap nilai-nilai profesionalisme dinilai sebagai kebutuhan utama yang belum banyak dikembangkan.

Berdasarkan *literature review* tersebut, dapat ditarik sebuah *gap analysis* bahwa mayoritas program pelatihan atau pengabdian kepada pegawai sekolah masih bersifat parsial, berfokus pada aspek teknis dan belum terintegrasi dengan dimensi kepribadian, sosial, serta manajerial. Hal ini menjadi celah penting yang dapat diisi melalui kegiatan PKM yang lebih menyeluruh dan berbasis pada kerangka kompetensi yang lengkap.

Dalam merancang kegiatan PKM ini, penulis menggunakan pendekatan konseptual yang mengacu pada teori profesionalisme dalam organisasi pendidikan. Hoy dan Miskel (2013) menyatakan bahwa profesionalisme mencakup tiga domain utama, yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotorik (keterampilan). Ketiga domain ini harus dikembangkan secara terpadu agar perilaku kerja pegawai mencerminkan standar profesional yang diharapkan (Hoy, W. K., & Miskel, 2013).

Konsep empat kompetensi pegawai yang digunakan dalam kegiatan ini merujuk pada model kompetensi yang dikembangkan oleh Suharsimi Arikunto, yang menyebut bahwa tenaga kependidikan idealnya menguasai kompetensi kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis. Kompetensi kepribadian mencakup nilai-nilai dasar seperti kejujuran, tanggung jawab, dan integritas. Kompetensi sosial melibatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan empati terhadap sesama warga sekolah. Kompetensi manajerial mencakup kemampuan mengatur tugas, mengelola dokumen, dan menjaga efisiensi kerja. Sementara kompetensi teknis berkaitan dengan penguasaan teknologi informasi dan keterampilan administratif dasar.

Selain itu, teori *service excellence* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) juga menjadi rujukan penting dalam kegiatan ini (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1990). Teori tersebut menekankan lima dimensi layanan berkualitas: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (aspek fisik). Kelima dimensi ini dapat dijadikan indikator dalam menilai dan membentuk perilaku layanan pegawai yang profesional di lingkungan sekolah.

Dengan mengacu pada temuan-temuan terdahulu dan kerangka teori yang telah dikembangkan oleh para ahli, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk menjawab kebutuhan lapangan secara lebih holistik. Penguatan pemahaman pegawai terhadap empat kompetensi inti diharapkan dapat menanamkan nilai-nilai profesionalisme secara menyeluruh, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Cijulang.

Metode

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode *Service Learning* (SL) yaitu keterlibatan langsung perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa dan dosen dalam mendukung program masyarakat atau komunitas (*community engagement*). *Service learning* merupakan metode yang baru di Chicago pada tahun 1903, yang menyeimbangkan kebutuhan dari mahasiswa untuk ke lapangan dengan kebutuhan kelompok komunitas yang terlibat (Esther, Kuntjara, Palit Herry, , Sigit Arifin Lilianny, Natadjaja Listia, 2013).

Sebagai wujud perguruan tinggi dalam mengimplementasikan STILeS (*Student Teacher Integrated Learning System*) yang bertujuan untuk melakukan integrasi pembelajaran ke dalam beberapa aspek, dalam hal ini aspek pembelajaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dikenal sebagai Kemitraan Universitas – Masyarakat (KUM) (Ridwan, Andi, Kambau, Nurhira Abdul Kadir, Mutmainnah, Jamilah, 2016). *Service learning* berfungsi sebagai “praktikum sosial” dari sebuah mata kuliah dalam rangka mengembangkan keterampilan sebagai warga negara (Alviani, Endah, Setyowati, 2018).

Prosedur Pengabdian Berbasis *Service Learning* (SL) dilakukan dengan alur sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur Pengabdian Berbasis *Service Learning* (SL)

1. *Brainstorming*, dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 1) Identifikasi masalah komunitas melalui Dosen dan mahasiswa menggali informasi program magrib mengaji dari berbagai sumber tertulis maupun

- elektronik, 2) Dosen menghubungkan masalah komunitas dengan materi pada mata kuliah, 3) Identifikasi peluang pada komunitas sebagai langkah menemukan solusi,
2. *Focus*, 1) Menguraikan konsep program magrib mengaji sebagai *community based education*, 2) menjelaskan konsep kurikulum Mutsallasah sebagai formulasi dalam optimalisasi program magrib mengaji.
 3. *Implementation*, Pendampingan kurikulum Mutsallasah terhadap 22 DKM di Kabupaten Pangandaran.
 4. *Evaluation*, pengukuran dampak terhadap pengabdian yang dilakukan terhadap komunitas serta evaluasi untuk tindak lanjut dari program pengabdian agar menjadi program yang berkelanjutan bagi komunitas.
 5. *Reflection*, Dosen dan mahasiswa melakukan refleksi keterhubungan antara pengalaman layanan mahasiswa ke masyarakat dengan kurikulum akademik dengan menjadikan program mengaji sebagai laboratorium perguruan tinggi dalam mengembangkan pendidikan agama islam berbasis masyarakat melalui pengembangan konsep desain kurikulum Mutsallasah (Kadir, 2021).

Hasil dan Diskusi

Pada tanggal 14 April 2025, kami, mahasiswa Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dari Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) STITNU Al-Farabi Pangandaran, memulai perencanaan untuk menyelenggarakan workshop kependidikan Peningkatan profesionalisme pegawai SMKN 1 Cijulang. *Workshop* kependidikan ini merupakan bagian dari program PPL yang bertujuan meningkatkan pengetahuan pegawai SMKN 1 Cijulang mengenai empat standar kompetensi utama, yaitu kompetensi kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis. Kegiatan ini diharapkan peserta memperoleh wawasan baru tentang makna dan pentingnya profesionalisme, serta menunjukkan kesiapan untuk mengimplementasikannya dalam tugas sehari-hari.

Tahap 1. *Brainstorming*

Proses awal perencanaan seminar dilakukan melalui teknik *brainstorming*, suatu teknik untuk menghasilkan sejumlah besar gagasan guna menyelesaikan suatu permasalahan secara kreatif, dengan menekankan pada kebebasan berpikir dan menunda penilaian. Alex Faickney Osborn, (1953). Pada

tahap ini, tim pelaksana mengidentifikasi permasalahan profesionalisme pegawai SMKN 1 Cijulang dan menyusun strategi untuk menyelesaikannya. Teknik Brainstorming dilakukan dengan tahapan sebagai berikut: 1) penyampaian informasi dan motivasi, 2)identifikasi dengan mengeksplorasi berbagai ide dan gagasan, 3)klasifikasi 4)verifikasi 5), dan 6)konklusi (penyepakatan) (Abdullah Sani, 2014).

Pada tahap ini dilakukan untuk mengeksplorasi masalah komunitas, selanjutnya mengaitkan masalah komunitas pada topik perkuliahan, mengidentifikasi fokus masalah dan peluang di komunitas dan melakukan diskusi solusi dengan komunitas (Kadir 2021).

Hasil observasi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai dalam mendukung layanan pendidikan yang unggul, terutama dalam aspek kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis.

Selanjutnya, dilakukan koordinasi intensif dengan pihak sekolah untuk menentukan sasaran peserta, waktu pelaksanaan, serta materi yang relevan dengan kebutuhan aktual pegawai. Materi pelatihan disusun berdasarkan 4 standar kompetensi pegawai yang diadopsi dari prinsip-prinsip pelayanan publik profesional.

Tahap 2. Fokus

Workshop kependidikan dalam rangka peningkatan profesionalisme pegawai SMKN 1 Cijulang difokuskan pada empat tahap yang mengacu pada standar kompetensi kepegawaian, yaitu kompetensi kepribadian, manajerial, sosial, dan teknis. Pada tahap pertama, fokus diberikan pada penguatan kompetensi kepribadian, yang bertujuan untuk membentuk karakter pegawai yang memiliki integritas tinggi, disiplin, tanggung jawab, jujur, serta mampu menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pegawai juga diarahkan untuk menjadi pribadi yang stabil secara emosional dan memiliki komitmen terhadap etika kerja serta nilai-nilai moral dalam dunia pendidikan.

Tahap kedua berfokus pada kompetensi manajerial, yang mencakup peningkatan kemampuan dalam merencanakan, mengorganisasi, mengoordinasikan, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas di lingkungan sekolah. Dalam tahap ini, pegawai dibekali dengan keterampilan kepemimpinan,

pengambilan keputusan berbasis data, manajemen waktu, serta kemampuan menyusun program kerja yang efektif dan efisien.

Tahap ketiga adalah kompetensi sosial, yang menekankan pentingnya kemampuan membangun komunikasi yang baik dan kolaboratif, baik dengan sesama pegawai, peserta didik, orang tua, maupun pihak eksternal seperti dunia usaha dan dunia industri. Pegawai didorong untuk menjadi fasilitator yang mampu menjembatani hubungan antar pihak serta menciptakan iklim kerja yang harmonis dan produktif.

Terakhir, tahap keempat adalah kompetensi teknis, yang mencakup penguasaan terhadap tugas pokok dan fungsi sesuai bidang kerja masing-masing, termasuk kemampuan menggunakan teknologi, menyusun dokumen administrasi, serta memahami regulasi dan prosedur kerja yang berlaku. *Workshop* ini dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh dan aplikatif kepada seluruh pegawai, agar mereka dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal, sejalan dengan tuntutan dunia pendidikan yang terus berkembang.

Tahap 3. Implementasi

Pelaksanaan workshop kependidikan ini dengan tema, "*Peningkatan profesionalisme pegawai SMKN 1 Cijulang melalui implementasi 4 standar kompetensi pegawai dalam mewujudkan layanan pendidikan yang unggul*". Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama beberapa jam dalam satu hari di SMKN 1 Cijulang, dengan melibatkan sebanyak 106 pegawai sekolah non-guru, yang terdiri dari staf tata usaha, pustakawan, teknisi laboratorium, petugas kebersihan, dan tenaga keamanan. Kegiatan dilakukan melalui metode *Workshop* yang mencerminkan empat standar kompetensi pegawai: kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis.

Metode yang digunakan dalam proses penyampaian materi seminar yaitu ceramah, diskusi dan sesi tanya jawab. Metode tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman langsung kepada peserta serta menggali pemikiran peserta. Metode ini merupakan pendekatan *Society-centered approach* yang bertujuan membangun kesadaran kolektif dan keterlibatan aktif semua pihak, (Kartika & Nurman, 2018).

Berikut rangkaian pelaksanaan seminar: pembukaan, diawali dengan *mc* membuka acara, sambutan dari Kepala SMKN 1 Cijulang yang menekankan pentingnya profesionalisme pegawai dalam mendukung program-program sekolah menuju pelayanan pendidikan yang bermutu. Sambutan berikutnya disampaikan oleh Koordinator PPL yang menjelaskan maksud dan tujuan pelaksanaan kegiatan PKM ini. Penyampaian materi, Dalam sesi penyampaian materi, narasumber menyajikan empat topik besar, yaitu: Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Sosial, Kompetensi Manajerial, Kompetensi Teknis.



Gambar 1. Kegiatan *Workshop* Kependidikan

(Sumber: Tim Pengabdian, 2025)

Tahap 4. Evaluasi

Setelah seminar selesai, pihak penyelenggara melakukan evaluasi kegiatan untuk mengukur sejauh mana seminar ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan terhadap komunitas sasaran pengabdian sebagai bentuk refleksi melalui jurnal, tes tertulis, dan observasi partisipatif menggunakan rubrik untuk mengukur ketercapaian akademik sasaran pengabdian (Setyowati & Permata, 2018).

Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman dan kesadaran profesionalisme yang signifikan di antara peserta. Selain itu, peserta menunjukkan antusiasme tinggi terhadap kegiatan refleksi dan evaluasi diri sebagai bagian dari proses pembelajaran. Mereka mengusulkan agar kegiatan semacam ini dilakukan secara berkala minimal dua kali dalam satu tahun ajaran.

Temuan ini memperkuat teori Hoy dan Miskel (2013) yang menyatakan bahwa pengembangan profesionalisme tidak hanya bergantung pada

kemampuan teknis semata, melainkan juga pada pembentukan sikap kerja yang reflektif, komunikatif, dan berorientasi pada pelayanan (Hoy, W. K., & Miskel, 2013).

Lebih lanjut, kompetensi kepribadian sebagai dasar dari semua kompetensi lainnya terbukti menjadi fondasi yang penting dalam membangun sikap profesional. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2013) yang menyatakan bahwa integritas, tanggung jawab, dan kejujuran adalah nilai inti dalam setiap aktivitas pegawai Pendidikan (Arikunto, 2013). Dalam praktiknya, kegiatan simulasi yang menekankan etika pelayanan, kejujuran, dan kedisiplinan telah membantu peserta menginternalisasi nilai-nilai tersebut.

Dari segi kompetensi sosial menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan kerja sama antarpegawai dapat dikembangkan secara efektif melalui pendekatan berbasis pengalaman (*experiential learning*). Kolb (1984) dalam teorinya tentang pembelajaran pengalaman menekankan bahwa refleksi atas pengalaman konkret menjadi kunci dalam proses transformasi sikap dan perilaku kerja (Kolb, 1984).

Kompetensi manajerial dan teknis juga mengalami peningkatan, sebagaimana terlihat dari respons peserta dalam tugas pengelolaan dokumen, penggunaan teknologi informasi sederhana, serta penyusunan SOP pelayanan. Temuan ini menguatkan prinsip *service excellence* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menyatakan bahwa kualitas layanan bergantung pada lima dimensi utama, yakni: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1990). Dalam konteks kegiatan ini, peserta berhasil menunjukkan peningkatan nyata dalam dimensi *reliability* (keandalan) dan *empathy* (kepedulian terhadap pengguna layanan pendidikan).

Secara keseluruhan, kegiatan ini juga mendukung pandangan bahwa tenaga kependidikan memainkan peran strategis dalam menciptakan iklim sekolah yang positif dan berkualitas. Pegawai non-guru, meskipun tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar, merupakan bagian integral dalam ekosistem pendidikan, dan peningkatan profesionalisme mereka akan berdampak sistemik pada layanan pendidikan secara menyeluruh (Scheerens, 2012).

Kegiatan ini juga menjadi contoh penerapan prinsip *community engagement* dalam pengabdian kepada masyarakat, di mana perubahan tidak hanya terjadi karena pengetahuan yang diberikan, tetapi juga karena keterlibatan langsung peserta dalam proses reflektif, praktik nyata, dan dialog sosial.

Tahap 5. *Reflection*

Setelah kegiatan seminar selesai, mahasiswa dan dosen melakukan refleksi terhadap dampak workshop kependidikan yang telah dilaksanakan. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa penanaman nilai-nilai profesionalisme melalui pendekatan edukatif dan partisipatif dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan, khususnya di bidang kepegawaian non-guru. Sedangkan dampak bagi universitas, khususnya mahasiswa PPL, tercipta pengalaman praktik lapangan (*base practice*) dalam manajemen pendidikan Islam yang aplikatif. Melalui pengalaman ini diharapkan terjalin kerjasama berkelanjutan antara kampus dan sekolah dalam penanaman dan menambah wawasan terkait peningkatan profesionalisme pegawai. Mengingat bahwa keberhasilan program serupa dipengaruhi oleh kolaborasi aktif antara tenaga pendidik dan lingkungan sekolah.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di SMKN 1 Cijulang berhasil memberikan kontribusi positif dalam menanamkan dan meningkatkan profesionalisme pegawai sekolah non-guru melalui implementasi empat standar kompetensi: kepribadian, sosial, manajerial, dan teknis. Pelatihan yang dilakukan secara partisipatif dan berbasis pengalaman nyata mendorong peserta untuk tidak hanya memahami konsep profesionalisme, tetapi juga mulai menginternalisasi nilai-nilai kerja yang etis, komunikatif, dan bertanggung jawab.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan terpadu dalam pengembangan pegawai, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap, dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara nyata. Perubahan perilaku kerja peserta, terutama dalam aspek pelayanan administratif, pengelolaan dokumen, komunikasi interpersonal, serta pemahaman terhadap

etika kerja, merupakan bukti bahwa peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan non-guru dapat dicapai melalui pendekatan yang tepat dan berkesinambungan.

Secara teoritis, kegiatan ini menguatkan pandangan bahwa profesionalisme bukan hanya sekadar kemampuan teknis, melainkan juga merupakan hasil dari pembentukan karakter dan nilai-nilai kerja yang konsisten. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan harus mencakup seluruh elemen sekolah, termasuk pegawai non-guru, yang memegang peranan penting dalam mendukung terciptanya iklim sekolah yang unggul, ramah, dan berorientasi pada pelayanan. Dengan demikian, kegiatan PKM ini menjadi langkah awal yang strategis dalam membangun budaya kerja yang profesional di lingkungan SMK, serta dapat direplikasi di sekolah lain dengan penyesuaian kebutuhan masing-masing satuan pendidikan.

Referensi

- Arikunto, S. (2013). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depdiknas. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- Haryoko, S., Bahri, A., & Hidayat, W. (2022). Penguatan Kelembagaan Penjaminan Mutu Sebagai Upaya Menciptakan Budaya Mutu di Universitas Negeri Makassar. *Seminar Nasional Hasil Penelitian LP2M-Universitas Negeri Makassar*, 1815–1829.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Theory, Research, and Practice (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill. Educational Administration.
- Ikram, A., Kurniady, D. A., & Prihatin, E. (2019). Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 16(2), 217–224. <https://doi.org/10.17509/jap.v26i2.21340>
- Kolb, D. A. (1984). *Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs. Prentice-Hall: Experiential Learning
- Kurniawan, D. (2020). Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan terhadap Mutu Layanan Administrasi Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 123–134.
- Lubis, A. U. L. (2020). *Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAS Sinar Islami Bingai Kabupaten Langkat*. 1–104.

- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Nurlaili, S., & Rahman, M. (2019). Penguatan Etika Pelayanan Pegawai Sekolah Melalui Pelatihan Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 24 (3), 201–212.
- Sari, L., Putri, H. A., & Nugroho, A. (2021). Pengabdian Masyarakat Melalui Pelatihan Administrasi Sekolah bagi Tenaga Kependidikan di SMK. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 6(1), 45–53.
- Scheerens, J. (2012). *Review and Meta-Analysis of Empirical Studies*. Dordrecht: Springer. School Leadership Effects Revisited.
- Wangid, M. N., Pratiwi, C., & Puri, L. W. (2025). *Pelatihan Pelaksanaan Asesmen Bimbingan Dan Konseling Dalam Kurikulum Merdeka Pada Guru BK SMP*. 9(4), 1–8.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. Delivering Quality Service.