Vol. 03 No. 03 (2024) : 334-344
e-ISSN: 2964-0131
p-ISSN-2964-1748
UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN
e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748
Available online at https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal

STRATEGI MANAJEMEN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN KEAGAMAAN ISLAM

Muh Wildan Arrosyid

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia
Email: *muhwildanarrosyid@gmail.com*

Abstract : Efforts to improve the quality of education services, one of which is by increasing the resources of education personnel as managers of the implementation of education in learning activities. This study aims to determine the implementation, inhibiting and supporting factors of educational staff management in improving the quality of Islamic religious education services. This type of research is descriptive research using qualitative research methods with data collection using observation, interviews, and documentation methods then the data that has been collected is processed and analyzed with the stages, data reduction, presentation and conclusion drawing. The results of the study The implementation of educational staff resource management in increasing the effectiveness of Islamic Religious Education learning at SMAIT Bina Umat Slemanis quite good, namely a) at the planning stage: teaching according to the educational background, minimum education level S .1, skilled in using learning methods and media, b) coaching and development: involving teachers in upgrading and seminars, providing motivation to continue to higher education levels, giving awards for outstanding teachers and sanctions for teachers who lack discipline and poor performance good, involving teachers in every madrasa development, accepting and developing the ideas and potential of the teacher, c) assessment: the head of the madrasa always conducts direct supervision of the activities of his teachers, the results of teacher performance assessments are immediately followed up, and d) compensation or r reward: give respect and attention to honorary teachers. Supporting factors in implementing the management of educational personnel in improving the quality of services are the support from the government to improve the quality of madrasa teachers, the autonomy of education in madrasas and the availability of complete learning facilities. services are those that arise from teachers and the implementation of teacher quality improvement programs which are sometimes not good.

Keywords: Management Implementation, Human Resources, Education Services

Abstrak: Upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan, salah satunya dengan meningkatkan sumber daya tenaga kependidikan sebagai pengelola pelaksanaan pendidikan dalam kegiatan pembelajaran. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui implementasi , faktor penghambat dan pendukung manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan agama Islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian data yang sudah terkumpul di olah dan dianasisa dengan tahapan , Reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektifitas pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMAIT Bina Umat Sleman cukup baik, yaitu a) pada tahap perencanaan: mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, jenjang pendidikan minimal S.1, terampil menggunakan metode dan media pembelajaran, b) pembinaan dan pengembangan: mengikutsertakan guru

dalam penataran dan seminar, memberikan motivasi untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, memberikan penghargaan bagi guru berprestasi dan sanksi bagi guru yang kurang disiplin dan kinerjanya yang kurang baik, mengikutsertakan guru dalam setiap perkembangan madrasah, menerima dan mengembangkan ide dan potensi yang dimiliki guru, c) penilaian: kepala madrasah selalu mengadakan supervisi langsung pada kegiatan guru-gurunya, hasil penilaian kinerja guru langsung ditindaklanjuti, dan d) pemberian kompensasi atau reward: memberikan penghargaan dan perhatian pada guru honorer. Faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu guru madrasah, adanya otonomi pendidikan di madrasah dan tersedianya sarana pembelajaran yang cukup lengkap.Sedangkan faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah yang timbul dari guru dan pelaksanaan program peningkatan mutu guru yang terkadang kurang baik.
Kata Kunci: Implementasi Manajmen, Sumber daya manusia, Layanan pendidikan

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono and Diana, 1995). Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang dinginkan (Pakpahan, 2020). Salah satu kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan khusus (*Life Skills)* sehingga memiliki kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai agama dan ideologi Negara (Murtafiah, 2022). Indonesia dalam bidang pendidikan menghadapi tiga persoalan yang serius. *Pertama*, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. *Kedua*, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah (Musanna and Bahri, 2011). Namun demikian pemerintah beserta berbagai kalangan telah dan terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan mutu pendidikan, antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana prasarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan buku dan alat pelajaran, pelatihan dan peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta peningkatan manajemen sekolah (Cahyana, 2010).

Dari definisi-definisi tentang mutu layanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mutu layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. Mutu layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap layanan suatu perusahaan /institusi/ produsen.

Sedikitnya terdapat tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan yang merata, Faktor tersebut adalah : *Pertama,* kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-out put analysis* kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan. Banyak kalangan berasumsi bahwa sekolah apabila input nya baik akan menghasilkan out-put yang baik pula (Roziqin and Baqi, 2021). *Kedua,* penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreatifitas/inisiatif untuk memajukan dan mengembangkan lembaganya termasuk peningkatan mutu sekolah. *Ketiga,* kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi tidaknya perubahan di sekolah sangat tergantung pada guru. Partisipasi masyarakat dewasa ini umumnya masih sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan lainnya yang berupa moral, pemikiran, barang dan jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah terutama mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakt (orang tua) sebagai *stakeholder*(Firdaus *et al.*, 2021).

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S.Jerome dalam Ary Bogdan, RC and Bihlen, menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan, 2) keterlibatan total, 3) pengukuran, 4) komitmen, 5) perbaikan berkelanjutan (Duryat and Sahrodi, 2021). Organisasi sekolah sebagai lembaga yang menyediakan proses pendidikan dan pembelajaran dan diberikan kepada masyarakat, membutuhkan layanan yang baik dan bermutu apabila ingin lembaganya diminati publik. Sebab tanpa layanan yang baik terutama dari hasil proses pendidikannya, masyarakat tidak akan memperhatikan lembaga/sekolah tersebut. Dengan demikian lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Usman menyatakan, mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input, proses, output,* dan *outcome. Input* pendidikan dinyatakan

bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Out come* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas (Usman, 1998). *Input* pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Segala hal yang dimaksud meliputi sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. Input sumberdaya meliputi sumberdaya manusia (kepala sekolah, guru-termasuk guru BK, karyawan, siswa) dan sumberdaya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan,). Input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya. *Input* harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. oleh karena itu tinggi rendahnya mutu *input* dapat diukur dari tingkat kesiapan *input*. Makin tinggi tingkat kesiapan *input*, makin tinggi pula mutu *input* tersebut (Sayuti, 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan (Sugiyono, 2013). Sumber data pada penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan di lokasi penelitian (Arikunto, 2002). Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di SMAIT Bina Umat Sleman. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, "Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Tersiana, 2018). Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan penarikan kesimpulan.Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. Trianggulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu (Milles and Huberman, 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan dilapangan tentang manajeman mutu layanan

diperoleh beberapa hasil diantaranya:

1. **Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik *(tangibles)* di SMAIT Bina Umat Sleman.**

Dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh SMAIT Bina Umat Sleman secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapihan penataan bangunan. Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SMAIT Bina Umat Slemanadanya alternatif pengganti Adapaun ketidakadaan fasilitas Rumah Ibadah/Musholah sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat. Upaya-upaya yang dilakukan pihak SMAIT Bina Umat Sleman. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah keprcayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan. Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mutu layanan berupa bukti fisik sesuai dengan dengan unsur-unsur bukti fisik yang seharusnya diberikan. Dalam kaitannya dengan memberikan tingkat kepuasan bagi siswa dan wali murid sehingga bukti fisik dalam mutu layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan. Mutu layanan bukti fisik dari suatu layanan jasa pendidikan, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu/guru dari aspek kompetensi dan kemampuan akademik serta non akademiknya untuk memberikan suatu mutu layanan yang dapat memuaskan konsumen. Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh SD Negeri 1 Beringin Raya sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. Aspek tangibles terkait dengan keinginan siswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan siswa dan stake holder.

2. **Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati *(empathy)* di SMAIT Bina Umat Sleman**

Secara operasional, pihak pengelola SMAIT Bina Umat Sleman hingga saat

ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut). Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh data bahwa kualitas berdasarkan empati sesuai dengan harapan para orangtua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa akan layanan yang diberikan. Empati dalam mutu layanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Demikian halnya dengan layanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan layanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikan/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Layanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan (Warisno, 2017). Empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu mutu layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Suatu bentuk mutu layanan dari empati orang-orang pemberi layanan terhadap yang mendapatkan layanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting;
- Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi layanan menyikapi layanan yang diinginkan;
- Mampu menunjukan rasa simpatik atas layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas layanan yang dilakukan;
- Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk- bentuk layanan yang dirasakan;
- Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan layanan atas

berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan layanan.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak SMAIT Bina Umat Slemanadalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Seperti yang dikemukakan dalam temuan penelitian, siswa yang memiliki kekurangan dalam menyerap materi pelajaran sehingga tertinggal dari kawan-kawan sekelasnya, maka diwajibkan mengikuti les tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai. Selain itu guru juga memberikan perhatian kepada siswa yang memiliki masalah kedisiplinan belajar. Selain perhatian terhadap masalah yang dialami siswa, pihak SMAIT Bina Umat Slemanjuga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundan wali murid apabila ada informasi yang harus disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bagi siswa berprestasi dan lain-lain.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di SMAIT Bina Umat Sleman

Kehandalan yang diberikan terhadap siswa berupa: keakuratan guru dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada guru yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan guru dalam memberikan pembelajaran (guru mengajar sesuai dengan RPP), peran dan ketrampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kehandalan dalam mutu layanan perlu di pertahankan dan untuk semakin ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, mutu layanan berupa keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa. Untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap layanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses layanan yang cepat, sikap layanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan layanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut mutu layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

a. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
b. Kehandalan dalam memberikan layanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas layanan yang efisien dan efektif.
c. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat

dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.

d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh layanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil *output* penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka dapat dipahami bahwa mutu layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi layanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut.

4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di SMAIT Bina Umat Sleman

Siswa SMAIT Bina Umat Slemantentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain). Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan SMAIT Bina Umat Slemanmenunjukkan bahwa tingkat ketanggapan SMAIT Bina Umat Slemansangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian mutu layanan yang utama antara pihak SMAIT Bina Umat Slemandengan siswa. Mutu layanan daya tanggap adalah suatu bentuk layanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi layanan tanggap dan menanggapi layanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur mutu layanan daya tanggap sebagai berikut:

a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dihadapinya.
b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan layanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk layanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur layanan yang ditunjukkan.
d. Mengarahkan setiap bentuk layanan dariindividu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan layanan yang harus dipenuhi.
e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawananatau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian temuan di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan mutu layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai layanan yang ditunjukkan. Inti dari layanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya mutu layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam layanannya.

5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan *(assurance)*, di SMAIT Bina Umat Sleman

SMAIT Bina Umat Slemantelah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa. kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, s-1 atau s-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa. Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola SMAIT Bina Umat Slemanguna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di SMAIT Bina Umat Slemanatas layananan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat di lihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan SMAIT Bina Umat Slemanselama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMAIT Bina Umat Slemanturut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMAIT Bina Umat Slemanmemiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf SMAIT Bina Umat Slemansangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Suatu organisasi

sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan layanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu layanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan mutu layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan (Murtafiah, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Agama Islam siswa di MAS Al Utrujiyyah Kelurahan Kota Karang Kecamatan Teluk Betung Timur Kota Bandar Lampung . Kesimpulan tersebut berdasarkan temuan sebagai berikut: 1) Implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektifitas pembelajaran Pendidikan Agama Islam di MAS Al Utrujiyyah Kelurahan Kota Karang Kecamatan Teluk Betung Timur Kota Bandar Lampung cukup baik, yaitu a) pada tahap perencanaan: mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, jenjang pendidikan minimal S.1, terampil menggunakan metode dan media pembelajaran, b) pembinaan dan pengembangan: mengikut sertakan guru dalam penataran dan seminar, memberikan motivasi untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, memberikan penghargaan bagi guru berprestasi dan sanksi bagi guru yang kurang disiplin dan kinerjanya yang kurang baik, mengikut sertakan guru dalam setiap perkembangan madrasah, menerima dan mengembangkan ide dan potensi yang dimiliki guru, c) penilaian: kepala madrasah selalu mengadakan supervisi langsung pada kegiatan guru-gurunya, hasil penilaian kinerja guru langsung ditindak lanjuti, dan d) pemberian kompensasi atau reward: memberikan penghargaan dan perhatian pada guru honorer; 2) Faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu guru madrasah, adanya otonomi pendidikan di madrasah dan tersedianya sarana pembelajaran yang cukup lengkap. Sedangkan faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah yang timbul dari guru dan pelaksanaan program peningkatan mutu guru yang terkadang kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2002) 'Prosedur Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta'. PT. Rineka Cipta.

Cahyana, A. (2010) 'Upaya Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Satuan Otonomi Pendidikan', *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 16(2), pp. 109–117.

Duryat, H. M. and Sahrodi, H. J. (2021) *Manajemen Pendidikan AntiKorupsi:(Wacana Kritis atas Etika Kekuasaan dan Budaya Mematuhi Melalui Pendidikan)*. K-Media.

Firdaus, E. *et al.* (2021) *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.

Milles, M. B. and Huberman, A. M. (1992) 'Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru', *Jakarta: UIP*.
Murtafiah, N. H. (2022) 'ANALISIS MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG HANDAL DAN PROFESIONAL (STUDI KASUS: IAI AN NUR LAMPUNG)', *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(02).
Musanna, A. and Bahri, S. (2011) 'Quo Vadis Desentralisasi Pendidikan Di Indonesia Tinjauan Historis, Orientasi dan Reformulasi Desentralisasi Pendidikan', *Jurnal Ilmiah Islam Futura*, 10(2), pp. 101–116.
Pakpahan, M. (2020) 'Strategi meingkatkan minat beli ulang aptek terhadap produk obat pt novell pharmaceutical labs Medan', *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 2(2).
Roziqin, M. K. and Baqi, S. A. (2021) 'Peran Musyawarah Guru Mata Pelajaran Dalam Meningkatkan Pengembangan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam SMA di Kabupaten Jombang', *DINAMIKA: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman*, 6(1), pp. 55–76.
Sayuti, A. (2022) 'PERAN KOMITE DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN', *Jurnal Mubtadiin*, 8(01).
Sugiyono, D. (2013) 'Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D'.
Tersiana, A. (2018) *Metode penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
Tjiptono, F. and Diana, A. (1995) 'Total Quality Management Yogyakarta: Andi Offset'.
Usman, N. (1998) *Peningkatan mutu pendidikan melalui administrasi pendidikan di SLTP Kodya Banda Aceh: laporan penelitian*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala.
Warisno, A. (2017) 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Penddikan Islam di Kabupaten Lampung Selatan'. UIN Raden Intan Lampung.