



## STRATEGI REKRUTMEN DAN SELEKSI TENAGA PENDIDIK TERHADAP MUTU TENAGA PENDIDIK DI SMK YAPEMI PAGELARAN

**Muhammad Faujan**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: [instrukturfauzan@gmail.com](mailto:instrukturfauzan@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 SMK Yapemi Pagelaran is 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 dianalisa dengan tahapan , Reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektifitas pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMK Yapemi Pagelaran 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 Manajemen, Sumber daya manusia, Layanan pendidikan*

## **PENDAHULUAN**

Tenaga pendidik memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Kualitas tenaga pendidik memengaruhi proses pembelajaran, prestasi siswa, dan pengembangan karakter. Mencari dan mendapatkan tenaga pendidik yang berkualitas bukanlah tugas yang mudah. Ketersediaan tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan motivasi yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan merupakan tantangan tersendiri. Perubahan dalam paradigma pendidikan, seperti penerapan pendekatan pembelajaran yang lebih kontekstual, kolaboratif, dan teknologi-informatif, menuntut adanya tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai.

Kebutuhan akan tenaga pendidik yang beragam, baik dalam hal keahlian akademik maupun kemampuan sosial dan interpersonal, menuntut adanya strategi rekrutmen dan seleksi yang tepat untuk memastikan keberagaman tersebut terpenuhi. Kualitas tenaga pendidik yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Dengan memiliki tenaga pendidik yang berkualitas, lembaga pendidikan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan efektif bagi siswa. Dalam konteks persaingan antar lembaga pendidikan, memiliki tenaga pendidik yang unggul akan meningkatkan daya saing lembaga dan menarik minat calon siswa serta kepercayaan orang tua. Oleh karena itu, strategi rekrutmen dan seleksi tenaga pendidik yang tepat sangat penting untuk meningkatkan mutu tenaga pendidik, mendukung pengembangan pendidikan yang berkualitas, dan memenuhi tuntutan perkembangan dunia pendidikan yang semakin kompleks.

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 diinginkan (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).

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. *Outcome* 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 (Dewi et al. 2024). Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di SMK Yapemi Pagelaran . 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).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan dilapangan tentang manajemen mutu layanan diperoleh beberapa hasil diantaranya:

### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SMK Yapemi Pagelaran .

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 SMK Yapemi Pagelaran 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 SMK Yapemi Pagelaran adanya alternatif pengganti Adapaun ketidakadaan fasilitas Rumah Ibadah/Musholah sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat. Upaya-upaya yang dilakukan pihak SMK Yapemi Pagelaran . Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah

kepercayaan 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 SMK Yapemi Pagelaran.**

Secara operasional, pihak pengelola SMK Yapemi Pagelaran 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 (komunikatif/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 menunjukkan 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 empati yang diberikan oleh pihak SMK Yapemi Pagelaran adalah 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 SMK Yapemi Pagelaran juga

berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundani 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 SMK Yapemi Pagelaran.**

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 SMK Yapemi Pagelaran**

Siswa SMK Yapemi Pagelaran tentunya 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 SMK Yapemi Pagelaran menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan SMK Yapemi Pagelaran sangat 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 konkret 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 SMK Yapemi Pagelaran dengan 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 dari individu 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, berlawanan atau 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 SMK Yapemi Pagelaran**

SMK Yapemi Pagelaran telah 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 SMK Yapemi Pagelaran guna 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 SMK Yapemi Pagelaran atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan SMK Yapemi Pagelaran selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMK Yapemi Pagelaran turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMK Yapemi Pagelaran memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf SMK Yapemi Pagelaran sangat 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

- Cahyana, Ade. 2010. "Upaya Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Satuan Otonomi Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 16 (2): 109-17.
- Dewi, Rd D Lokita Pramesti, Andi Aslindah, Muh Amir Masruhim, Mohamad Zaki Taufik, Rahmatiyah Rahmatiyah, Mahkamah Brantasari, Saktisyahputra Saktisyahputra, Muhammad Nur Hasan, Sucahyo Mas' an Al Wahid, and Degdo Suprayitno. 2024. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Duryat, H Masduki, and H Jamali Sahrodi. 2021. *Manajemen Pendidikan AntiKorupsi:(Wacana Kritis Atas Etika Kekuasaan Dan Budaya Mematuhi Melalui Pendidikan)*. K-Media.

- Murtafiah, Nurul Hidayati. 2022. "ANALISIS MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG HANDAL DAN PROFESIONAL (STUDI KASUS: IAI AN NUR LAMPUNG)." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10 (2).
- Musanna, Al, and Syamsul Bahri. 2011. "Quo Vadis Desentralisasi Pendidikan Di Indonesia Tinjauan Historis, Orientasi Dan Reformulasi Desentralisasi Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Islam Futura* 10 (2): 101-16.
- Pakpahan, Manuntun. 2020. "Strategi Meningkatkan Minat Beli Ulang Aptek Terhadap Produk Obat Pt Novell Pharmaceutical Labs Medan." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 2 (2).
- Sayuti, Ahmad. 2022. "PERAN KOMITE DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN." *Jurnal Muhtadiin* 8 (1).
- Sugiyono, Dr. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 1995. "Total Quality Management Yogyakarta: Andi Offset."
- Usman, Nasir. 1998. *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Administrasi Pendidikan Di SLTP Kodya Banda Aceh: Laporan Penelitian*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala.
- Warisno, Andi. 2017. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten Lampung Selatan." UIN Raden Intan Lampung.