



Vol. 03 No. 09 (2024) : 58-69

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>

IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK YAPEMI PAGELARAN

Heru Dwi Putra¹, Nurul Aslamiyah², Muhammad Feri Fernadi³

¹⁻³Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: herudwiputra99@gmail.com

Abstract

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 in stages, data reduction, presentation and drawing conclusions. The results of the research on the implementation of educational staff resource management in increasing the effectiveness of Islamic Religious Education learning at Yapemi Pagelaran Vocational School are quite good, namely a) at the planning stage: teaching according to their educational background, minimum education level of S.1, skilled in using learning methods and media , b) coaching and development: involving teachers in upgrading and seminars, providing motivation to continue to a higher level of education, providing awards for outstanding teachers and sanctions for teachers who lack discipline and poor performance, involving teachers in every madrasa development, accepting and developing teachers' ideas and potential, c) assessment: the head of the madrasah always provides direct supervision of the activities of his teachers, the results of teacher performance assessments are immediately followed up, and d) providing compensation or rewards: giving appreciation and attention to honorary teachers. Supporting factors in implementing education personnel resource management in improving the quality of services are the support from the government to improve the quality of madrasa teachers, the existence of educational autonomy in madrasas and the availability of fairly complete learning facilities. Meanwhile, the factors that become obstacles in implementing education personnel resource management in improving service quality 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 ialah 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 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 tenaga pendidik dalam penataran dan seminar, memberikan motivasi untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, memberikan penghargaan bagi tenaga pendidik berprestasi dan sanksi bagi tenaga pendidik yang kurang disiplin dan kinerjanya yang kurang baik, mengikutsertakan tenaga pendidik dalam setiap perkembangan madrasah, menerima dan mengembangkan ide dan potensi yang dimiliki tenaga pendidik, c) penilaian: kepala madrasah selalu mengadakan supervisi langsung pada kegiatan tenaga pendidik- tenaga pendiknnya, hasil penilaian kinerja tenaga pendidik langsung ditindaklanjuti, dan d) pemberian kompensasi atau reward: memberikan penghargaan dan perhatian pada tenaga pendidik honorer. Faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan ialah adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu tenaga pendidik madrasah, adanya otonomi pendidikan di madrasah dan tersedianya sarana pembelajaran yang cukup lengkap. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan ialah yang timbul dari tenaga pendidik dan pelaksanaan program peningkatan mutu tenaga pendidik yang terkadang kurang baik.

Kata Kunci: Implementasi Manajmen, Sumber daya manusia, Layanan pendidikan

PENDAHULUAN

Pendidikan Islam di Indonesia sebagai sub sistem pendidikan nasional, pada hakikatnya juga bertujuan untuk berpartisipasi dalam membangun kualitas sumber daya manusia bangsa dalam segala aspeknya, terutama sekali dalam hal peningkatan moral serta kesejahteraan di masa yang akan datang. (Warisno, 2018). Pendidikan sebagai instrumen yang digunakan untuk membangun dan merevitalisasi kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) agar memperoleh kompetensi sosial dan perkembangan individu yang optimal serta mampu memberikan relasi yang kuat antara individu, masyarakat, dan lingkungan sekitar tempat seseorang hidup. Lebih dari itu pendidikan merupakan proses –memanusiakan manusia yang memiliki makna kontekstual bahwa seseorang harus mampu memahami dirinya, orang lain, alam, dan lingkungan budayanya.(Murtafiah, 2022) Melakukan upaya untuk meningkatkan standar sumber daya manusia adalah salah satu cara seseorang dapat beradaptasi dengan laju pertumbuhan saat ini. Proses pembangunan akan terhambat oleh meningkatnya populasi yang terjadi dengan sendirinya tanpa disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. (Niam et al., 2022)

Keberadaan sumber daya manusia merupakan bagian integral dalam kehidupan suatu madrasah. Karena masing-masing sumber daya manusia mempunyai peranan yang strategis. Oleh sebab itu pembinaan terhadap personal yang ada menjadi tanggung jawab kepala madrasah sebagai pimpinan

tertinggi di suatu madrasah. Berkaitan dengan upaya pengembangan lembaga pendidikan islam seperti madrasah, agar mampu hidup dan berkembang, serta dapat bersaing dengan lembaga pendidikan sekolah (non-madrasah). Untuk bisa membangun system penyelenggaraan pendidikan islam (madrasah), maka kunci utamanya adalah madrasah harus memiliki SDM yang handal (berkualitas). Untuk bisa memiliki SDM yang handal, maka madrasah harus melakukan berbagai upaya dan strategi dalam mengelola dan mengembangkan (merekrut, memberdayakan dan memanfaatkan) SDM yang tersedia tersebut semaksimal mungkin. (Rohman & Hidayah, 2022)

Dalam dunia pendidikan Islam penyelenggaraan layanan pendidikan yang dilaksanakan masih terasa kurang begitu baik, seperti guru yang kurang responsif terhadap kebutuhan siswanya, kurangnya kerjasama yang baik antara guru dan orangtua siswa, kurang menyempatkan waktunya untuk mendengarkan keluhan, saran, maupun aspirasi para siswanya, dan tidak relevan antara perencanaan kegiatan pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran yang dilaksanakan guru tersebut. (Rasyid et al., 2022)

Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan kualitas pendidikan tidak meningkat secara merata. Faktor-faktor tersebut adalah: Pertama, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan fungsi produksi pendidikan atau analisis input-output kurang optimal, karena selama ini penerapan pendekatan tersebut kurang memadai. memperhatikan proses pendidikan. Banyak orang beranggapan jika inputnya baik maka sekolah akan menghasilkan output yang baik pula. Kedua, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratis-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggara pendidikan sangat bergantung pada keputusan birokrasi pusat, dimana terkadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah kehilangan kemandirian, fleksibilitas, motivasi, kreativitas/inisiatif untuk memajukan dan mengembangkan lembaganya, termasuk peningkatan mutu sekolah. Ketiga, kurangnya partisipasi warga sekolah (tenaga pendidik) dan masyarakat (orang tua siswa) dalam penyelenggaraan pendidikan saat ini. Partisipasi tenaga pendidik dalam pengambilan keputusan seringkali diabaikan, padahal terjadi atau tidaknya perubahan di sekolah sangat bergantung pada tenaga pendidik. Partisipasi masyarakat saat ini umumnya masih sebatas dukungan finansial, sedangkan dukungan lain berupa moral, gagasan, barang dan jasa kurang mendapat perhatian. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah,

terutama akuntabilitas hasil penyelenggaraan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) sebagai pemangku kepentingan.

Mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas sebagaimana diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat bukan hanya tanggung jawab sekolah saja, namun menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua dan dunia usaha sebagai pelanggan internal dan eksternal suatu lembaga pendidikan. Arcaro S. Jerome dalam Ary Bogdan, RC dan Bihlen, mengatakan terdapat lima ciri sekolah bermutu, yaitu: 1) Fokus pada pelanggan, 2) keterlibatan total, 3) pengukuran, 4) komitmen, 5) perbaikan berkelanjutan. Organisasi sekolah sebagai lembaga yang menyelenggarakan proses pendidikan dan pembelajaran serta memberikannya kepada masyarakat, memerlukan pelayanan yang baik dan berkualitas jika ingin lembaganya dapat diminati masyarakat. Sebab tanpa pelayanan yang baik terutama dari hasil proses pendidikan maka masyarakat tidak akan menaruh perhatian terhadap lembaga/sekolah tersebut. Dengan demikian, lembaga pendidikan/sekolah harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai kegiatan pelayanannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian yang berusaha menjelaskan suatu peristiwa, peristiwa, kejadian yang sedang terjadi sekarang atau mengangkat permasalahan atau memusatkan perhatian pada permasalahan yang sebenarnya sebagaimana adanya pada saat penelitian yang sedang berlangsung itu dilakukan (Sugiyono, 2017). Sumber data dalam penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan di lokasi penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Yapemi Pagelaran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini mempunyai 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, "Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam pola, kategori, dan satuan dasar uraian sehingga dapat ditemukan tema dan tempat merumuskan hipotesis kerja sesuai yang disarankan oleh data tersebut. Analisis data Tahapan menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk mengetahui keterpercayaan suatu data

diperlukan teknik pemeriksaan yang paling umum dilakukan oleh Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman digunakan metode untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu selain data untuk keperluan pemeriksaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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

Dalam memberikan pelayanan, pelayanan harus disajikan dalam bentuk bukti fisik atau bukti nyata sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk pemberian kualitas pelayanan berupa bukti fisik yang diberikan SMK Yapemi Pagelaran secara operasional tercermin dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet dan perpustakaan, lapangan dan halaman olah raga), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan). dimana saja, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, AC, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapian penataan bangunan , diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan bukti fisik di SMK Di Yapemi Pagelaran mempunyai alternatif pengganti Dengan tidak adanya fasilitas Rumah Ibadah/Sekolah Pagelaran, hendaknya para pegawai tetap menjaga kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan dan konsumen untuk dapat mampu. untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap pelayanan dan kerendahan hati yang melekat pada diri pegawai dengan kemampuan komunikasi yang baik berupaya untuk merebut hati pelanggan dengan cara memberikan perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah dan tersenyum sehingga dapat membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, komunikasi yang baik akan memudahkan karyawan dalam menjelaskan suatu informasi kepada karyawan. Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat bahwa kualitas pelayanan berupa bukti fisik sudah sesuai dengan unsur bukti fisik yang seharusnya disediakan. Dalam kaitannya untuk memberikan tingkat kepuasan bagi peserta didik dan orang tua, bukti fisik kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan

konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu bukti fisik suatu layanan pendidikan sangat ditentukan oleh bukti fisik berupa penggunaan peralatan, ketersediaan peralatan yang memadai dan kemampuan individu/tenaga pendidik dari segi kompetensi dan kemampuan akademik dan non-akademik dalam memberikan pelayanan. pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan konsumen. Secara umum seluruh indikator kepuasan dianggap telah memuaskan pengguna jasa. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan SD Negeri 1 Beringin Raya cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek nyata merupakan sesuatu yang penting untuk menciptakan pelayanan prima. Aspek Tangibles berkaitan dengan keinginan mahasiswa mengenai bukti mengenai ketepatan waktu, kenyamanan, keramahan, dan interaksi dengan mahasiswa dan pemangku kepentingan..

2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*)

Secara operasional, manajemen SMK Yapemi Pagelaran sampai saat ini telah mengembangkan empati yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bertemu dengan tenaga pendidik (di sekolah dan di rumah), pemahaman tenaga pendidik dan pemahaman akan kebutuhan siswa (misalnya bimbingan belajar dan perhatian pribadi), perhatian tenaga pendidik terhadap siswa (memperhatikan kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari tenaga pendidik dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi yang menyenangkan dan tidak cemberut). Empati dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik ditunjukkan dengan data bahwa kualitas berbasis empati sudah sesuai dengan harapan orang tua. Empati pada dimensi kualitas perlu lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan. Empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan pemberian gambaran mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar berdampak pada kepuasan konsumen.

Secara umum seluruh indikator kepuasan dinilai memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan adanya hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik antara mahasiswa dan petugas. Pelayanan (*service*) ketika suatu penyedia jasa memberikan pelayanan kepada konsumennya (*pelanggan*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Respons dapat

berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dikirimkan dan menimbulkan keseluruhan pengetahuan, sikap dan perilaku pada diri penerima. Begitu pula dengan jasa, jika perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan jasa baik melalui pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikasikan/penerima) maka pada akhirnya akan menimbulkan lebih banyak umpan balik (tanggapan) kepada sumber (komunikator). Pelayanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan yang positif, begitu pula sebaliknya. Untuk itu diperlukan komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan pelayanan yang diberikan (Warisno, 2017). Empati dalam suatu organisasi kerja sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati ini hakikatnya adalah mampu memahami masyarakat yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat yang dilayani. Bentuk kualitas pelayanan dari rasa empati masyarakat pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu (1) Mampu memperhatikan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting; (2) Mampu memberikan keseriusan terhadap kegiatan pekerjaan pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan memberikan respon terhadap pelayanan yang diinginkan; (3) Mampu menunjukkan simpati terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa mempunyai otoritas atas pelayanan yang diberikan; (4) Mampu menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani merasa lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dialaminya; (5) Mampu menunjukkan keterlibatan dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani terbantu dalam menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empati yang diberikan SMK Yapemi Pagelaran adalah kepedulian sekolah terhadap siswanya. Sebagaimana temuan penelitian, siswa yang mempunyai kekurangan dalam menyerap materi pelajaran sehingga tertinggal dari teman sekelasnya wajib mengambil pelajaran tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai. Selain itu tenaga pendidik juga memperhatikan siswa yang mempunyai masalah kedisiplinan belajar. Selain memperhatikan permasalahan yang dialami siswa, SMK Yapemi Pagelaran juga berusaha

memperhatikan keterbatasan orang tua dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang wali siswa jika ada informasi yang perlu disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bagi siswa berprestasi dan lain sebagainya.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Keandalan (*reliability*) di Di SMK Yapemi Pagelaran

Keandalan yang diberikan kepada siswa berupa: ketepatan tenaga pendidik dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada tenaga pendidik yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan tenaga pendidik dalam memberikan pembelajaran (tenaga pendidik mengajar sesuai RPP), kehandalan peran dan keterampilan pegawai dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan presensi, spidol, penghapus, LCD dan peralatan pendukung lainnya) dalam pelayanannya perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Maka kehandalan dalam kualitas pelayanan perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berupa kehandalan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua mahasiswa. Untuk memenangkan persaingan dalam pemasaran jasa maka fokus setiap jasa harus didasarkan pada keandalannya dalam bersaing sesuai standar kesesuaian jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang prima dan menanamkan kepercayaan.

Keandalan suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi dinamika kerja yang terus berlangsung yang menuntut kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan keandalan individu pegawainya. Keandalan seorang pegawai yang berprestasi terlihat dari: (a) Keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan uraian tugasnya, (b) Keandalan dalam memberikan pelayanan terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya. melaksanakan kegiatan pelayanan secara efisien dan efektif. (c) Keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan uraian tugas dapat terlaksana dengan cepat, tepat, mudah, dan bermutu sesuai pengalamannya. (4) Keandalan dalam menerapkan penguasaan teknologi

untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai dengan hasil keluaran penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan penyedia jasa sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh pegawai, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut.

4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di Di SMK Yapemi Pagelaran

Siswa Di 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 tenaga pendidik dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari tenaga pendidik dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan tenaga pendidik 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 Di SMK Yapemi Pagelaran menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan MA Nurul Hikmah, Lampung Selatan 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 ialah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian mutu layanan yang utama antara pihak Di SMK Yapemi Pagelaran dengan siswa. Mutu layanan daya tanggap ialah 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 Di SMK Yapemi Pagelaran

Di 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) tenaga pendidik dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku tenaga pendidik di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar tenaga pendidik (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik tenaga pendidik 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 Di 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 Di SMK Yapemi Pagelaran atas layanan yang diberikan ialah 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 Di SMK Yapemi Pagelaran selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik Di SMK Yapemi Pagelaran turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu Di SMK Yapemi Pagelaran memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan staf Di 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

KESIMPULAN

Disimpulkan hasil penyajian dan analisis data, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Agama Islam siswa di Di SMK Yapemi Pagelaran. Kesimpulan tersebut berdasarkan temuan sebagai berikut: 1) Implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektifitas pembelajaran Pendidikan di Di SMK Yapemi Pagelaran cukup tinggi, 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 tenaga pendidik dalam penataran dan seminar, memberikan motivasi untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih unggul, memberikan penghargaan bagi tenaga pendidik berprestasi dan

sanksi bagi tenaga pendidik yang kurang teratur dan kinerjanya yang kurang baik, mengikut sertakan tenaga pendidik dalam setiap perkembangan madrasah, menerima dan mengembangkan ide dan potensi yang dimiliki tenaga pendidik, c) penilaian: kepala madrasah selalu mengadakan supervisi langsung pada kegiatan tenaga pendidik-tenaga pendidiknya, hasil penilaian kinerja tenaga pendidik langsung ditindak lanjuti, dan d) pemberian kompensasi atau reward: memberikan penghargaan dan perhatian pada tenaga pendidik honorer; 2) Faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan ialah adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu tenaga pendidik madrasah, adanya otonomi pendidikan di madrasah dan tersedianya sarana pembelajaran yang cukup lengkap. Sedangkan yang faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan ialah yang timbul dari tenaga pendidik dan pelaksanaan program peningkatan mutu tenaga pendidik yang terkadang kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Pengendalian Kinerja Pendidik dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 4614-4618.
- Niam, M. M., Linda, R., & Tamyiz. (2022). UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA. *UNISAN JOURNAL*, 01(03), 191-199. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Rasyid, F., Abun, A. R., & Mashar, A. (2022). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM. *UNISAN JOURNAL*, 01(01), 652-660. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Rohman, J., & Hidayah, N. (2022). MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA. *Jurnal An- Nur : Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 8(0), 201-218.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*.
- Warisno, A. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan. *Ri'ayah*, 3(02), 99-113. <https://doi.org/10.32332/riayah.v3i02.1322>