



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA TENAGA  
 KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA GURU  
 PENDIDIKAN AGAMA ISALAM**

**L. Alfredo Syambudi Utomo**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia  
 Email: alfredo.syambudi28@gmail.com

**Abstract:** *Efforts to improve the quality of educational services can be pursued by enhancing the human resource capacity of educational personnel as the administrators of educational implementation, particularly in the teaching and learning process. This study aims to examine the implementation, supporting factors, and inhibiting factors in the management of educational personnel resources in an effort to improve the quality of Islamic Religious Education services. This research employs a descriptive design with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The collected data were then analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of the study indicate that the implementation of educational personnel resource management in enhancing the effectiveness of Islamic Religious Education at MA Al-Fatah Natar, South Lampung, is relatively effective. The implementation includes the following aspects; a) Planning, which is carried out by assigning teachers according to their educational background, ensuring a minimum qualification of a bachelor's degree (S1), and demonstrating proficiency in the use of appropriate teaching methods and media; b) Guidance and development, which involves including teachers in training and seminars, motivating them to pursue higher education, providing rewards for high-performing teachers, and imposing disciplinary actions on those who demonstrate poor performance or lack discipline. Furthermore, teachers are actively involved in the development of the madrasah and are encouraged to develop their ideas and potential; c) Assessment, conducted by the head of the madrasah through direct supervision of teacher activities, with follow-up actions taken promptly as a form of professional development; d) Compensation or rewards, which are provided in the form of recognition and attention, particularly to honorary teachers, as a form of appreciation for their contributions. The supporting factors in the implementation of educational personnel resource management to improve service quality include government support for improving the quality of madrasah teachers, the presence of educational autonomy within madrasahs, and the availability of adequate learning facilities. Conversely, the inhibiting factors arise from the teachers themselves, as well as the suboptimal planning and implementation of teacher quality improvement programs.*

**Keywords:** *Management Implementation, Human Resources, Education Services PAI*

**Abstrak:** Upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan dapat dilakukan melalui peningkatan sumber daya tenaga kependidikan sebagai pengelola pelaksanaan pendidikan, khususnya dalam kegiatan pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi, faktor pendukung, serta faktor penghambat dalam manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Pendidikan Agama Islam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 36 Bandar Lampung tergolong cukup baik. Adapun implementasi tersebut mencakup: a) **Tahap perencanaan**, dilakukan dengan menempatkan guru sesuai dengan latar belakang pendidikannya, memastikan kualifikasi pendidikan minimal strata satu (S1), serta keterampilan dalam penggunaan metode dan media pembelajaran yang sesuai; b) **Pembinaan dan pengembangan**, dilakukan dengan mengikutsertakan guru dalam kegiatan penataran dan seminar, memberikan motivasi untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, memberikan penghargaan kepada guru berprestasi, serta memberikan sanksi kepada guru yang kurang disiplin dan memiliki kinerja yang rendah. Selain itu, guru dilibatkan dalam setiap perkembangan madrasah serta didorong untuk mengembangkan ide dan potensi yang dimilikinya. c) **Penilaian**, dilaksanakan oleh kepala madrasah melalui kegiatan supervisi langsung terhadap aktivitas guru, dan hasil dari penilaian tersebut segera ditindaklanjuti sebagai bentuk pembinaan lanjutan; d) **Pemberian kompensasi atau reward**, diberikan dalam bentuk penghargaan dan perhatian khususnya kepada guru honorer sebagai bentuk pengakuan atas kontribusi mereka. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan mutu guru madrasah, adanya otonomi pendidikan yang diberikan kepada madrasah, serta tersedianya sarana pembelajaran yang cukup memadai. Sementara itu, faktor penghambat berasal dari internal guru itu sendiri serta pelaksanaan program peningkatan mutu guru yang terkadang kurang optimal dalam perencanaannya maupun pelaksanaannya.

**Kata Kunci:** *Implementasi Manajemen, Sumber daya manusia, Layanan pendidikan*

## PENDAHULUAN

Salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui upaya peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan peningkatan kualitas pendidikan diyakini dapat membekali warga negara Indonesia dengan keterampilan hidup (life skills), yang memungkinkan mereka untuk mengenali dan mengatasi berbagai permasalahan diri maupun lingkungannya. Hal ini pada akhirnya akan mendorong terbentuknya masyarakat madani dan modern yang berlandaskan pada nilai-nilai keagamaan dan ideologi negara.

Namun demikian, sistem pendidikan di Indonesia masih menghadapi tiga permasalahan pokok yang cukup serius. Pertama, terjadinya krisis moral yang signifikan di tengah masyarakat. Kedua, sistem pembelajaran di sekolah-sekolah yang belum memadai. Ketiga, rendahnya mutu pendidikan, khususnya pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. Meskipun demikian, pemerintah bersama berbagai pihak terkait telah dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui berbagai langkah, seperti pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, penyediaan buku dan alat pembelajaran, pelatihan serta peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta penguatan manajemen sekolah.

Mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan. Layanan (service) merupakan perilaku penyedia jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai tingkat kepuasan tertentu. Perilaku tersebut dapat terjadi sebelum,

selama, maupun setelah terjadinya proses transaksi. Berdasarkan pengertian tersebut, mutu layanan dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian layanan sesuai dengan harapan konsumen.

Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan merupakan seluruh bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga, perusahaan, atau penyedia jasa dalam rangka memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam konteks ini mencakup kemudahan, kecepatan, relasi, kemampuan, dan sikap ramah yang tercermin dalam perilaku penyedia layanan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Kualitas layanan (service quality) dapat diukur melalui perbandingan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar diterima dan layanan yang mereka harapkan.

Setidaknya terdapat tiga faktor utama yang menyebabkan mutu pendidikan belum mengalami peningkatan secara merata. Pertama, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional masih menggunakan pendekatan education production function atau input-output analysis secara kurang optimal, karena dalam implementasinya, pendekatan ini seringkali mengabaikan proses pendidikan itu sendiri. Terdapat anggapan bahwa kualitas output pendidikan hanya ditentukan oleh kualitas input, padahal proses pendidikan memainkan peran yang sangat penting. Kedua, penyelenggaraan pendidikan yang masih bersifat birokratis-sentralistik mengakibatkan sekolah sangat tergantung pada kebijakan dari tingkat pusat, yang terkadang tidak sesuai dengan kondisi lokal masing-masing sekolah. Hal ini menyebabkan hilangnya otonomi sekolah, fleksibilitas, motivasi, serta kreativitas dan inisiatif untuk mengembangkan mutu sekolah secara mandiri. Ketiga, rendahnya partisipasi warga sekolah (terutama guru) dan masyarakat (terutama orang tua siswa) dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Partisipasi guru seringkali diabaikan dalam pengambilan keputusan, padahal perubahan dalam lingkungan sekolah sangat bergantung pada peran guru. Partisipasi masyarakat pun umumnya masih terbatas pada dukungan finansial, sementara dukungan dalam bentuk moral, ide, maupun jasa masih kurang diperhatikan. Di samping itu, akuntabilitas sekolah kepada masyarakat, khususnya dalam mempertanggungjawabkan hasil penyelenggaraan pendidikan, masih tergolong lemah.

Upaya untuk menciptakan lembaga pendidikan yang bermutu tidak dapat hanya dibebankan kepada pihak sekolah semata, melainkan menjadi tanggung jawab bersama semua pihak, termasuk orang tua dan dunia usaha, sebagai konsumen internal maupun eksternal dari lembaga pendidikan. Menurut Arcaro S. Jerome (dalam Ary Bogdan dan Bihlen), terdapat lima karakteristik utama dari sekolah yang bermutu, yaitu: (1) fokus pada pelanggan; (2) keterlibatan secara menyeluruh; (3) pengukuran; (4) komitmen; dan (5) perbaikan yang berkelanjutan. Sebagai sebuah organisasi yang menyediakan proses pendidikan dan pembelajaran kepada masyarakat, sekolah harus mampu memberikan layanan yang baik dan berkualitas apabila ingin mendapatkan kepercayaan publik. Tanpa layanan pendidikan yang

berkualitas, masyarakat cenderung tidak akan memberikan perhatian terhadap keberadaan sekolah tersebut. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat melalui berbagai aktivitas dan program yang relevan.

Menurut Usman, mutu dalam bidang pendidikan mencakup mutu input, proses, output, dan outcome. Mutu input dikatakan baik apabila mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, menyenangkan, dan bermakna (PAKEMB). Output dinyatakan bermutu apabila siswa menunjukkan prestasi akademik dan non-akademik yang tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, memperoleh penghasilan yang layak, dan mendapatkan pengakuan dari masyarakat atas kualitas yang dimilikinya. Input pendidikan mencakup semua hal yang diperlukan untuk menjamin berlangsungnya proses pendidikan, baik yang bersifat sumber daya manusia (kepala sekolah, guru termasuk guru BK, karyawan, siswa), maupun sumber daya non-manusia (peralatan, perlengkapan, dana, dan bahan). Selain itu, terdapat pula input dalam bentuk perangkat lunak seperti struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana dan program kerja, serta input berupa harapan-harapan, seperti visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai sekolah. Kesiapan input sangat menentukan keberhasilan proses pendidikan, sehingga mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan yang dimilikinya. Semakin tinggi tingkat kesiapan input, maka semakin tinggi pula mutu dari input tersebut.

## **METODOLOGI PENELITIAAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan, serta memusatkan perhatian pada permasalahan-permasalahan aktual sesuai dengan kondisi sebenarnya (Sugiyono, 2013).

Sumber data dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki kapasitas untuk memberikan informasi terkait dengan permasalahan yang dikaji di lokasi penelitian (Arikunto, 2002). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 36 Bandar Lampung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif, yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan selanjutnya dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang telah diperoleh (Tersiana, 2018). Adapun tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman meliputi: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data (trustworthiness), diperlukan teknik pemeriksaan data. Salah satu teknik yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menjamin validitas data adalah triangulasi. Triangulasi

merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau metode lain di luar data itu sendiri sebagai alat pembanding atau verifikasi terhadap data yang diperoleh (Miles & Huberman, 1992).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

### **1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SMP Negeri 36 Bandar Lampung.**

Dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, aspek bukti fisik (*tangibles*) merupakan komponen penting yang harus dihadirkan secara optimal sesuai dengan harapan orang tua peserta didik. Wujud dari mutu layanan yang ditunjukkan melalui bukti fisik di SMP Negeri 36 Bandar Lampung secara operasional tercermin dari kelengkapan fasilitas yang tersedia bagi siswa, seperti taman, kantin, toilet, perpustakaan, lapangan olahraga, serta halaman sekolah. Selain itu, aspek kebersihan dan kenyamanan lingkungan—seperti ketiadaan sampah yang berserakan—juga menjadi indikator penting dalam menunjang mutu layanan. Kelengkapan sarana pembelajaran, yang mencakup LCD, AC, kursi, meja, spidol, *wireless*, dan lainnya, serta kerapian dalam penataan bangunan sekolah, turut menjadi cerminan dari mutu layanan secara fisik. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa penyediaan bukti fisik sebagai bentuk mutu layanan di SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Meskipun sekolah belum memiliki rumah ibadah atau mushola secara khusus, pihak sekolah menyiasati kekurangan tersebut dengan memanfaatkan ruang kelas sebagai alternatif tempat pelaksanaan kegiatan ibadah, seperti praktik sholat. Hal ini menunjukkan adanya upaya adaptif dari pihak sekolah dalam memenuhi kebutuhan spiritual peserta didik meskipun keterbatasan sarana masih ada.

Dalam proses pelayanan terhadap pengguna layanan pendidikan, setiap petugas atau karyawan seharusnya menjaga amanah dan kepercayaan yang diberikan oleh institusi maupun oleh konsumen (dalam hal ini siswa dan orang tua) dengan cara memberikan pelayanan secara optimal. Sikap melayani, rendah hati, serta kemampuan komunikasi yang baik merupakan unsur penting yang perlu dimiliki oleh setiap pelayan publik di lingkungan sekolah. Hal ini mencakup sikap sopan santun, keramahan, dan kemampuan memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan, sehingga dapat menciptakan suasana yang menyenangkan serta memperkuat kepercayaan pengguna terhadap lembaga pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis bukti fisik yang diberikan oleh SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah sesuai dengan unsur-unsur *tangibles* yang semestinya.

Kesesuaian ini berkontribusi pada pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi dari pihak siswa maupun wali murid. Dengan demikian, mutu layanan dari sisi bukti fisik memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan. Kualitas layanan pendidikan secara fisik sangat ditentukan oleh tersedianya fasilitas, perlengkapan yang memadai, serta kemampuan individu tenaga pendidik baik dari aspek kompetensi akademik maupun non-akademik. Secara umum, seluruh indikator kepuasan dinilai telah terpenuhi dengan baik oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang disediakan oleh SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah berjalan secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek *tangibles* merupakan elemen krusial dalam mewujudkan layanan prima. Aspek ini berkaitan erat dengan harapan siswa dan wali murid mengenai ketepatan waktu, kemudahan layanan, keramahan petugas, serta kualitas interaksi yang terjalin antara pihak sekolah dan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).

## 2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di SMP Negeri 36 Bandar Lampung

Secara operasional, pihak pengelola SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah menunjukkan implementasi empati dalam pelayanan melalui berbagai bentuk kemudahan dan perhatian terhadap kebutuhan siswa. Empati tersebut tercermin dalam kemudahan siswa maupun orang tua untuk bertemu dengan guru, baik di lingkungan sekolah maupun di luar sekolah, pemahaman guru terhadap kebutuhan akademik dan non-akademik siswa seperti bimbingan belajar serta perhatian personal, perhatian terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi siswa, dan komunikasi yang baik serta bersahabat dari guru maupun tenaga kependidikan dalam melayani siswa, seperti melayani dengan ekspresi ramah dan bersahabat, serta menghindari sikap acuh atau tidak menyenangkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati dalam mutu layanan telah sesuai dengan harapan orang tua siswa. Namun demikian, meskipun kualitas layanan dalam dimensi empati sudah baik, peningkatan tetap diperlukan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal. Dalam konteks kepuasan pelanggan pendidikan, empati memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap layanan yang diberikan.

Empati sebagai bagian dari mutu layanan mencerminkan keseriusan dalam memberikan layanan, pembinaan berkelanjutan, serta penyuluhan yang bertujuan untuk membentuk citra positif lembaga pendidikan. Hal ini penting dalam strategi pengembangan jasa layanan

pendidikan agar dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

Secara umum, seluruh indikator kepuasan menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan. Hal ini menunjukkan telah terjalin hubungan komunikasi yang efektif serta pemahaman yang baik antara pihak sekolah dengan siswa sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan, setiap tindakan dari penyedia jasa akan menimbulkan tanggapan dari pelanggan. Tanggapan ini dapat berupa reaksi balik dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap, maupun perilaku dari penerima layanan. Dengan demikian, jika penyedia jasa (dalam hal ini sekolah dan guru) memberikan pelayanan yang baik, maka akan tercipta umpan balik yang positif dari pengguna jasa, dan sebaliknya.

Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen tinggi dari setiap pelaksana layanan pendidikan untuk menjaga konsistensi antara janji layanan dengan kenyataan pelaksanaannya. Empati dalam suatu organisasi kerja sangat penting sebagai bagian dari implementasi mutu layanan, karena berkaitan erat dengan kinerja pegawai dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi oleh pihak yang dilayani.

Empati sebagai dimensi layanan harus diwujudkan melalui lima indikator utama, yaitu:

1. Kemampuan memberikan perhatian penuh terhadap bentuk layanan yang diberikan sehingga penerima layanan merasa dihargai dan dianggap penting.
2. Kemampuan menunjukkan keseriusan dalam setiap aktivitas pelayanan, sehingga memberikan kesan bahwa pemberi layanan memiliki komitmen tinggi terhadap kualitas layanan.
3. Kemampuan menunjukkan sikap simpatik, sehingga pengguna layanan merasa dihormati dan diperhatikan.
4. Kemampuan menunjukkan pengertian yang mendalam terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna layanan, sehingga mereka merasa lega dan terbantu secara emosional.
5. Kemampuan menunjukkan keterlibatan aktif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pengguna layanan, sehingga mereka merasa terbantu dan tidak sendiri dalam menghadapi kesulitan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk empati yang diterapkan oleh SMP Negeri 36 Bandar Lampung tampak dalam kepedulian yang ditunjukkan terhadap peserta didik. Salah satu contoh konkret adalah pemberian layanan tambahan berupa les bagi siswa yang mengalami kesulitan dalam menyerap materi pelajaran, sebagai bentuk upaya untuk mengejar ketertinggalan dibandingkan dengan teman-temannya. Selain itu, guru juga memberikan perhatian khusus kepada siswa yang menghadapi permasalahan kedisiplinan dalam belajar.

Tidak hanya terhadap siswa, perhatian juga diberikan kepada orang tua siswa, khususnya yang mengalami keterbatasan dalam mengakses informasi. Pihak sekolah secara aktif mengundang wali murid untuk menyampaikan informasi penting, seperti pemberian beasiswa bagi siswa kurang mampu dan siswa berprestasi, sebagai wujud empati terhadap kondisi sosial ekonomi orang tua siswa.

### 3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di SMP Negeri 36 Bandar Lampung

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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung**

Siswa SMP Negeri 36 Bandar Lampung 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan SMP Negeri 36 Bandar Lampung 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung

SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah melakukan pemberahan 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung atas layanan 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 SMP Negeri 36 Bandar Lampung selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMP Negeri 36 Bandar Lampung turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMP Negeri 36 Bandar Lampung memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf SMP Negeri 36 Bandar Lampung 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 dilayani. 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

Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan Agama Islam (PAI) bagi siswa di SMP Negeri 36 Bandar Lampung. Kesimpulan ini didasarkan pada beberapa temuan utama sebagai berikut: **Implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 36 Bandar Lampung telah berjalan dengan cukup baik.** Hal ini terlihat pada beberapa aspek berikut:

- a) **Tahap perencanaan**, di mana guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya, memiliki jenjang pendidikan minimal strata satu (S-1), serta menunjukkan keterampilan dalam penggunaan metode dan media pembelajaran yang relevan dan variatif.
- b) **Pembinaan dan pengembangan**, yang diwujudkan melalui partisipasi guru dalam kegiatan penataran dan seminar, pemberian motivasi untuk melanjutkan studi ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pemberian penghargaan bagi guru berprestasi, serta penerapan sanksi bagi guru yang menunjukkan kedisiplinan dan kinerja yang kurang optimal. Selain itu, guru juga dilibatkan dalam proses pengembangan madrasah serta diberi ruang untuk mengembangkan ide dan potensi yang dimilikinya.
- c) **Penilaian kinerja**, yang dilakukan melalui supervisi langsung oleh kepala madrasah terhadap kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Hasil penilaian kinerja ini kemudian ditindaklanjuti dengan tindakan korektif maupun penguatan, sesuai dengan temuan supervisi.
- d) **Pemberian kompensasi atau penghargaan (reward)**, yang diwujudkan dalam bentuk perhatian dan penghargaan khusus kepada guru honorer yang telah menunjukkan kontribusi terhadap proses pembelajaran.
- e) **Faktor-faktor pendukung dalam implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan** yang turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan Pendidikan Agama Islam meliputi: adanya dukungan dari pemerintah dalam upaya peningkatan mutu guru madrasah, pemberlakuan otonomi pendidikan di madrasah, serta tersedianya sarana pembelajaran yang memadai dan mendukung proses pembelajaran yang efektif.

Sebaliknya, **faktor penghambat** dalam implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berasal dari internal tenaga pendidik itu sendiri, seperti kurangnya komitmen atau kesiapan guru, serta kurang optimalnya pelaksanaan program-program peningkatan mutu guru yang diselenggarakan secara berkala.

## 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 Pendidikan Islam di Kabupaten Lampung Selatan'. UIN Raden Intan Lampung.