

IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SDIT ASH- SHIDDIIQI

Era Maya Sofa¹, K.A. Rahman², Masbirorotni³
Universitas Jambi^{1,2,3}
mayasofae@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses implementasi manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SDIT Ash-Shiddiiqi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang diambil langsung dari para informan yaitu kepala sekolah dan guru SDIT Ash-Shiddiiqi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini implementasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pendidikan berjalan baik dan cukup memadai, implementasi manajemen SDM melalui beberapa tahap : Melakukan proses perencanaan sumber daya manusia yang efektif; Melakukan perekrutan secara eksternal lewat dinas pendidikan dan internal perekrutan serta seleksi untuk tenaga tambahan seperti guru honorer; Menempatkan karyawan sesuai minat dan bakat; Mengadakan pelatihan agar keterampilan guru dan karyawan semakin meningkat; Melakukan penilaian kinerja dalam jangka waktu satu semester; Memberikan apresiasi berupa kompensasi dan bonus sesuai dengan jabatan dan kualifikasinya; Melakukan Pemutusan hubungan kerja sesuai dengan kesepakatan bersama. Simpulan, “implementasi manajemen sumber daya manusia di SDIT Ash Shiddiiqi kota Jambi telah dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Kata Kunci : Manajemen Sumber daya Manusia dan Kualitas Pendidikan

ABSTRACT

This research aims the process of implementing HR management improves the quality of educational services at SDIT Ash-Shiddiiqi. This research uses a qualitative approach method. The data collection technique used to obtain valid data is through observation, interviews and documentation taken directly from informants, namely the principal and teachers of SDIT Ash-Shiddiiqi. The data analysis techniques used are through data reduction, data presentation and drawing conclusions and verification. The results of this research are that the implementation of management in improving the quality of education is going well and is quite adequate, the implementation of HR management goes through several stages : carrying out an effective human resource planning process, carry out external recruitment through the education office and internal recruitment and selection for additional staff such as honorary teachers, placing employees according to interests and talents, holding training so that the skills of teachers and employees increase, carrying out performance assessments within one semester, provide appreciation in the form of compensation and bonuses according to position and qualifications, terminate employment relations in accordance with mutual agreement. In

conclusion, "implementation of human resource management at SDIT Ash Shiddiqi, Jambi city has improved the quality of educational services. Keywords: Human Resource Management and Education Quality

Keywords: Human Resource Management and Education Quality

PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan hal yang paling penting dan utama pada industri atau usaha yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan mendapat banyak perhatian terlebih di bidang pendidikan (Sibai et al., 2021). Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada keseluruhan penilaian dari pelanggan terhadap berbagai komponen atau atribut yang ada dalam perusahaan jasa dengan membandingkan antara harapan dan kinerja aktual mereka (Hamzah et al., 2017).

Dari sekian banyak industri atau usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segmen pendidikan yang paling diharapkan untuk dapat melaksanakan kinerja yang mendukung layanan berkualitas. Hefferna dalam Mulyono berpandangan bahwa memberikan pelayanan dan kualitas terbaik merupakan kunci sukses dalam mempertahankan persaingan lembaga pendidikan yang ada (Mulyono et al., 2020). Kualitas sekolah tidak hanya tergantung kepada kebijakan nasional dan kebijakan sekolah, namun budaya sekolah mampu membentuk tradisi dan ciri khas dari setiap sekolah itu sendiri. Budaya sekolah merupakan nilai, tradisi dan kebijakan sekolah yang dipraktekan oleh semua civitas sekolah (Triwijayanti et al., 2022).

Budaya yang baik dari sekolah atau lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan sekolah dan secara langsung berdampak kepada kualitas siswa. Hal ini secara tidak langsung merupakan aspek yang dapat menjadi keunggulan dari setiap sekolah dengan ciri khas dan tradisi masing-masing Lembaga Pendidikan (Triwijayanti et al., 2022). Saat ini persaingan antar sekolah/lembaga swasta sangat tinggi, sehingga kepuasan siswa harus diprioritaskan oleh sekolah/lembaga tersebut. Untuk menarik siswa baru dan mempertahankan siswa yang sudah ada menjadi tujuan yang mendesak bagi banyak orang. Kualitas layanan memiliki peran besar bagi berbagai institusi sebagai cara mempertahankan jumlah siswa dengan merebut pasar pendidikan (Huda & Erihadiana, 2021).

Oleh karena itu institusi pendidikan yang bertujuan memperoleh keunggulan kompetitif di masa perlu menemukan cara yang efektif dan kreatif untuk menarik, memelihara dan membina hubungan yang lebih kuat dengan siswa (Najamuddin, 2022). Lima dimensi kualitas layanan yang bergantung pada pelanggan untuk membentuk penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang dirasakan adalah: (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan; (*Empati*), kepedulian, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan; (*Keandalan*), kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; (*Daya tanggap*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan tertulis (Hamzah et al., 2017; Indriyani, 2020). Kualitas layanan memiliki peran penting bagi berbagai institusi sebagai cara mempertahankan jumlah siswa dengan merebut pasar pendidikan (Huda & Erihadiana, 2021). Memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci sukses dalam bertahan dalam persaingan

Menurut Rismiati, (2018), Salah satu hal yang paling mempengaruhi kualitas layanan pendidikan adalah keberadaan sumber daya manusia yang mumpuni meliputi tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan yang diatur melalui sebuah manajemen Sumber daya manusia. Puji, (2017), mengatakan ada beberapa proses untuk memanfaatkan tenaga SDM agar tercapai tujuan Lembaga : perencanaan pegawai, cara memperoleh SDM yang tepat, cara menetapkan dan penugasan, cara pemeliharannya, cara pembinaannya, cara evaluasinya, cara pemutusan hubungan kerja. dengan menata dengan baik dan efektif (Risnawati & Priyantoro, 2021; Rusdi, 2018).

Kualitas layanan Pendidikan secara nyata akan terefleksi dari nilai akreditasi yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi yang berwenang. Akreditasi secara umum menilai kelayakan 8 standar pendidikan nasional yang salah satunya adalah manajemen sumber daya manusia. SDIT Ash Shiddiqi merupakan Lembaga yang telah melaksanakan penilaian akreditasi selama 2 periode. Dan kualitas layanan di SDIT Ash Shiddiqi masuk dalam kategori unggul atau terakreditasi A. Berdasarkan fenomena dan berpijak pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti ingin sekali mengetahui bagaimana sesungguhnya pelaksanaan manajemen SDM di SDIT Ash Shiddiqi sehingga berdampak pada kualitas layanan Pendidikan melalui penelitian yang berjudul "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di SDIT Ash Shiddiqi Kota Jambi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan secara detail implementasi SDM dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan di SDIT Ash Shiddiqi. Agar hasil yang didapatkan objektif dan representatif, maka dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan kenyataan yang ada di lapangan ketika penelitian.

Adapun tahapan metode penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut: **Petama Tahap pra-lapangan**, yaitu observasi awal di SDIT Ash Shiddiqi, menentukan fokus penelitian dan mencari teori yang sesuai dengan fokus penelitian, penyusunan proposal kemudian melakukan seminar proposal. **Kedua Tahap kegiatan** di lapangan, mengumpulkan data-data di lapangan yang terkait dengan fokus penelitian yang diimplementasikan di SDIT Ash Shiddiqi. **Ketiga Tahap analisis data**, kegiatan mengolah data dan mengorganisir data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai konteks penelitian. Setelah itu dilakukan pengamatan mengenai keabsahan data. **Tahapan keempat** dengan menyusun hasil penelitian dari seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data hingga pemberian makna. Konsultasi terkait hasil penelitian dan penyusunan laporan penelitian dengan dosen pembimbing yang setelahnya akan mendapatkan masukan serta kritikan yang akan dilanjutkan dengan perbaikan atau revisi

Setelah dilakukan perbaikan hasil penelitian maka peneliti akan mencocok atau mereviw Kembali keabsahan data yang sudah diambil dan menyampaikan hasil penelitian tersebut kepada pihak sekolah agar tidak terjadi kekeliruan dalam pengambilan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia di SDIT Ash Shiddiqi adalah . Perencanaan atau *Human Resources Planning*

Pengertian Perencanaan

Perencanaan sumber daya manusia adalah proses analisis dan identifikasi tersedianya dan kebutuhan sumber daya manusia sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuan (Havianto, 2013). Perencanaan sumber daya manusia adalah proses menentukan kebutuhan pegawai dan bermemiliki arti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berinteraksi dengan rencana organisasi (Ekawati, 2019; Sejati, 2020).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan perencanaan sumber daya manusia adalah langkah awal dalam Manajemen sumber daya manusia. yang melibatkan penentuan kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa depan organisasi. Proses perencanaan sumber daya manusia mencakup identifikasi posisi yang perlu diisi, analisis kebutuhan keterampilan, dan peramalan perubahan dalam tenaga kerja. Langkah awal dalam proses perencanaan manajemen sumber daya manusia adalah menganalisis semua kebutuhan baik pendidik atau tenaga kependidikan, setelah dianalisis baru dilakukan pengumuman lowongan penerimaan karyawan dengan cara menggunakan medsos seperti Facebook atau instagram atau media lainnya. Kemudian dilakukan rekrutmen, dengan cara tes tertulis, tes bacaan Al-Qur'an, tes mengajar dan tes wawancara.

Pengorganisasian

Setelah dilakukan pengseksian, tenaga sumber daya manusia yang terpilih terlebih dulu melakukan magang di sekolah dan ditentukan oleh sekolah kelas mana saja yang akan dimasukinya. Dalam pengorganisasian ini tenaga sumber daya manusia akan dilihat bagaimana kemampuan dalam mengawasi siswa, kepedulian, sikap sopan santun, loyalitas, kemampuan dalam mengajar dan kerjasama dalam organisasi. Dari sini barulah ditempatkan sesuai dengan kemampuan maupun kualifikasinya. Dari hasil magang ini kadang penempatannya tidak sesuai dengan yang dia inginkan tetapi sesuai dengan kemampuannya. Contoh dia melamar menjadi guru kelas, ternyata dalam hasil magang tidak cocok tapi dia lebih cocok jadi guru Al-Qur'an atau lainnya (Shurair & Pokharel, 2019).

Pengimplementasian

Dalam pengimplementasian ini sumber daya manusia yang sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan atau kapasitasnya, maka akan dilakukan pelatihan-pelatihan. Pelatihan yang akan dilaksanakan adalah pelatihan internal dan eksternal. Pelatihan internal akan membahas tentang internal sekolah, contoh bagaimana budaya sekolah, visi misi, tujuan sekolah, karakter, ini lebih kepada mengenalkan lebih dalam yang berkaitan dengan sekolah. Pelatihan eksternal akan mendatangkan pemateri dari luar untuk menambah pengetahuan sumber daya manusia dalam merancang media pembelajaran dan lainnya (Winarsih, 2017).

Pengawasan

Setelah perencanaan, pengorganisasian. Pengimplementasian dilakukan, maka hal yang terpenting adalah pengawasan. Segala sesuatu yang sudah direncanakan tanpa dilakukan pengawasan maka tidak akan berjalan dengan baik, begitu juga pengawasan yang dilakukan oleh SDIT Ash Shiddiiqi sangatlah baik, tidak hanya pengawasan dari manusia tetapi juga menanamkan pengawasan dari Allah SWT, di Ash Shiddiiqi lebih ditanamkan kepada sumber daya manusia pengawasan dari Allah SWT.

Pengawasan yang dilakukan adalah seperti supervise, pembinaan sumber daya manusia, untuk pembinaan ini Ash Shiddiiqi sangat mewajibkan semua sumber daya manusia melakukan pembinaan yang di sebut dengan UPA. Dalam pembinaan ini ada banyak hal kegiatan ruhiyah yang dilakukan sumber daya manusia, seperti sholat dhuha 4 rakaat, puasa sunnah 1 x dalam satu minggu, qimul lain minimal 2 x seminggu, tilawah qur'an minimal setegah juz setiap hari, dan peningkatan ruhiyah lainnya. Inilah keunggulan yang dimiliki oleh Ash Shiddiiqi dan tidak dimiliki oleh lembaga lain (Firmansyah et al., 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia diakui sangat penting oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan sehingga harus dijalankan sebaik mungkin. Adapun proses manajemen sumber daya manusia yang ada adalah; melakukan proses perencanaan sumber daya manusia yang efektif dan melibatkan semua pihak yang terkait; Melakukan perekrutan dan seleksi secara eksternal melalui dinas pendidikan dan internal untuk tenaga tambahan; Menempatkan posisi karyawan sesuai dengan minat dan bakat agar dapat berkerja secara maksimal; Mengadakan pelatihan agar keterampilan guru dan karyawan semakin meningkat; Melakukan penilaian kinerja guru dan karyawan yang dilakukan dalam jangka waktu satu semester; Mengapresiasi kinerja karyawan melalui pemberian kompensasi serta bonus tergantung jabatan dan kualifikasinya; Melakukan pemutusan hubungan kerja saat melakukan kesalahan fatal ataupun berdasarkan pengambilan keputusan bersama.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga pendidikan sekolah. Dalam upaya agar dapat mewujudkan hal tersebut perlu adanya strategi yang diambil kepala sekolah sebagai pimpinan manajerial. Adapun strategi yang digunakan adalah pertama meningkatkan profesionalisme guru. Guru yang profesional merupakan tenaga pendidik yang memiliki keterampilan yang baik serta memiliki segudang pengalaman yang luas dibidangnya, hal ini dapat di lakukan dengan mengikuti pelatihan diluar kerja seperti diklat ataupun seminar. Selanjutnya promosi perekrutan siswa dengan mendorong keterlibatan masyarakat melalui iklan promosi melalui spanduk yang memaparkan visi dan misi serta meningkatkan prestasi akademik dalam bidang pembelajaran serta prestasi non akademik lewat lomba dan kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat dan bakat agar menarik perhatian masyarakat sehingga tertarik bergabung dengan pihak sekolah. Selanjutnya meningkatkan sarana dan prasarana sebagai penunjang proses pembelajaran. Terakhir yaitu melakukan evaluasi, dengan melakukan evaluasi pihak sekolah dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan dan kegagalan dalam meningkatkan kualitas pendidikan serta langkah selanjutnya yang akan diambil untuk mengatasi kegagalan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati, F. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMPIT. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 3(2), 1–22. <https://doi.org/10.15575/isema.v3i2.5006>
- Firmansyah, F., Budiman, A., Surip, S., & Rizkiani, F. (2022). Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(3). <https://doi.org/10.58258/jime.v8i3.3828>
- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 781–804. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0204>
- Havianto, A. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA. <https://repository.unair.ac.id/16269/>
- Huda, M., & Erihadiana, M. (2021). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah. *Al - Mujaddid: Jurnal Ilmu-Ilmu Agama*, 3(1). <https://jurnal.staisebelasapril.ac.id/index.php/almujaddid/article/view/47>
- Indriyani, A. (2020). Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax*, 2(8), 346–362. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/495>
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vo17.no10.929>
- Najamuddin, I. (2022). *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sdn No 35 Maccini Baji Kabupaten Takalar*. <https://digilib.unismuh.ac.id/search/>
- Puji, L. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan*, 5(1). <https://jurnal.unigal.ac.id/adpen/article/view/145>
- Rismiati, R. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Tanjungtirto I Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman*. [http://repo.uinsatu.ac.id/36568/10/Daftar Pustaka.pdf](http://repo.uinsatu.ac.id/36568/10/Daftar%20Pustaka.pdf)
- Risnawati, A., & Priyantoro, D. E. (2021). Pentingnya Penanaman Nilai-Nilai Agama Pada Pendidikan Anak Usia Dini Dalam Perspektif Al-Quran. *As-Sibyan: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*.
- Rusdi, T. (2018). Manajemen Layanan Pendidikan Islam. *PALAPA*, 6(1), 1–9. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/palapa/article/view/54>
- Sejati, S. (2020). Urgensi MSDM Sebagai Nilai Strategis dalam Mencapai Target Perusahaan. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.29300/ba.v5i1.3116>
- Shurair, A. S. A., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0023>
- Sibai, M. T., BayJr, B., & Rosa, R. dela. (2021). Service Quality and Student Satisfaction

Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>

Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>

Winarsih, S. (2017). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Cendekia: Journal of Education and Society*, 15(2), 51. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v15i2.1005>