



Contents lists available at [Journal IICET](#)
Jurnal EDUCATIO (Jurnal Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2476-9886 (Print) ISSN: 2477-0302 (Electronic)
Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan

Awaluddinsyah Siregar^{*)}, Yusuf Hadijaya, Neliwati Neliwati
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 12th, 2024
Revised Jun 08th, 2024
Accepted Jul 09th, 2024

Keyword:

Manajemen
Tenaga kependidikan
Pelayanan prima

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kepala sekolah dalam membina dan mengembangkan tenaga kependidikan guna meningkatkan pelayanan prima di SMKN 2 Medan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, tenaga administrasi, tenaga laboratorium, petugas keamanan sekolah serta pengumpulan dokumen. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi praktik-praktik dan strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah, Ibu Ida Farida, aktif dalam memotivasi dan mengarahkan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan kepada siswa, orang tua, dan stakeholder sekolah. Langkah-langkah seperti perencanaan kerja yang terstruktur dan penerapan manajemen berbasis data digunakan untuk mendukung keputusan yang lebih objektif. Tenaga kependidikan, termasuk tenaga administrasi, laboratorium, dan petugas keamanan, menunjukkan komitmen dalam menyediakan pelayanan yang merata dan berkualitas. Mereka menerapkan pelayanan ramah dan responsif, menciptakan lingkungan pembelajaran yang nyaman, serta menjaga keamanan sekolah dengan proaktif.



© 2024 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Awaluddinsyah Siregar,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Email: awallregar@gmail.com

Pendahuluan

Salah satu hal yang cukup penting yang perlu untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan agar meningkatkan mutu pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan sekolah, hal ini senada dengan apa yang di sampaikan oleh Sri Minarti dalam karangan (Lukman Hakim dkk, 2018), yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam meningkat mutu dalam sebuah lembaga atau instansi ialah Kemampuan pelayanan (serviceability) merupakan karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Namun, kenyataannya fenomena-fenomena yang terjadi di Indonesia menurut hasil survey Ombudsman RI 2023) menyatakan, Potret pelayanan publik kita ditandai dengan bertele-tele (menunda pelayanan), mahal (pelayanan tidak tepat waktu) dan petugas yang tidak kompeten. Padahal pelayanan publik itu sendiri wajah nyata kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Tidak berhenti di situ, jika diurai sebenarnya banyak faktor penyumbang buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah. Pertama, Sumber Daya Manusia yang rendah. Rendahnya jumlah dan SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. SDM yang rendah itu berakibat kepada layanan yang akan diterima masyarakat.

Misalnya jumlah SDM yang tersedia dengan jumlah penerima layanan yang tidak seimbang akan berdampak buruk. Belum lagi SDM yang tersedia tersebut sangat rendah, semisal pendidikan yang masih tidak memadai sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan (Rusdiana, 2023).

Pelayanan yang prima itu semestinya transparan. Namun apa jadinya jika budaya untuk apa dipermudah kalau bisa dipersulit. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik harus diberi edukasi agar tidak lagi melakukan budaya uang terima kasih. Begitu juga dengan petugas agar tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya peluang lamanya jangka waktu penyelesaian layanan menjadi peluang bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada petugas. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat, jika mau urusan cepat agar memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas.

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan Ombudsman RI (2023) terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Ombudsman RI memiliki kategori penilaian seperti zonasi hijau yang berarti pelayanan yang di berikan sudah masuk kategori baik, zonasi kuning yang berarti termasuk kategori pelayanan yang kurang baik dan zonasi merah berkategori termasuk kepada pelayanan tidak baik dan harus di perhatikan (Ombudsman, 2022).

Salah satu prinsip ISO 9001:2008 membahas tentang fokus kepada pelanggan (Customer Focus). Prinsip ini menekankan pentingnya organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memastikan bahwa seluruh proses bisnis dan produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam prinsip ini, organisasi harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dalam setiap keputusan yang diambil, mulai dari perencanaan hingga pengiriman produk atau layanan. Prinsip ini juga menekankan pentingnya organisasi untuk memperbaiki kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan secara terus-menerus. Dengan menerapkan prinsip ini, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Nugroho, 2017).

Pelayanan prima adalah konsep yang berkaitan dengan prinsip pertama ISO 9001:2008, yaitu Fokus pada Pelanggan (Customer Focus). Prinsip ini menekankan pentingnya organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memastikan bahwa seluruh proses bisnis dan produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Mayestika & Soediantono, 2015). Pelayanan prima dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan kualitas dan memastikan bahwa seluruh proses pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi ISO 9001:2008 di lembaga pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dengan memastikan bahwa seluruh proses pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan prima dapat diimplementasikan dalam lembaga pendidikan dengan menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan pelayanan prima untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pemustakanya. Pelayanan prima dapat membantu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan menjaga reputasi institusi (Ahmad, 2008).

Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, di sekolah adalah Tenaga Kependidikan. Peran dari tenaga Kependidikan sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang di berikan tenaga adminisitrasi sekolah membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Tenaga kependidikan yang berkualitas akan dapat memberikan pelayanan prima kepada peserta didik dan orang tua.

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah itu dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (good governance), yang satu di antara prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (effectiveness), dan kualitas pelayanan tersebut dijabarkan sebagai berikut: kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, kompetensi manajerial (Santika, 2023).

Pelayanan yang baik salah satu dari empat standar kompetensi yang harus di miliki seorang tenaga administrasi merupakan kompetensi sosial, yang di tuntutan kepada tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan prima (Rahmawati, 2021). Pelayanan prima dilakukan dalam upaya untuk memberikan

rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan/ konsumen sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang ramah tamah, dengan cepat, tepat, serta kemudahan dalam layanan administrasi sekolah (Umami, 2019).

Pelayanan prima yang baik dan benar maka proses pelayanan membutuhkan manajemen serta sumber daya dalam mengelola tenaga kependidikan yang cukup berkompeten, agar semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dengan adanya layanan prima yang berpengaruh dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Simbolon et al., 2022). Sebelum melaksanakan pelayanan seorang tenaga Kependidikan harus melakukan manajemen agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan dengan baik, maka dari itu Sekolah harus melakukan manajemen dengan baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan juga peng evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan prima.

Dengan demikian kualitas sekolah yang mencerminkan kepuasan pelanggan, adanya partisipasi aktif manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik terhadap kualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelayanan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterimanya maka pelanggan akan puas.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa pelayanan prima merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Namun, sangat disayangkan bahwa berdasarkan temuan peneliti di lapangan, masih banyak sekolah yang belum memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Ombudsman RI melansir bahwa potret pelayanan publik kita sering kali ditandai dengan proses yang bertele-tele (menunda pelayanan), biaya yang mahal (pelayanan tidak tepat waktu), petugas yang tidak kompeten, serta maraknya pungutan liar. Salah satu faktor penyebab utama adalah pelaksanaan manajemen pelayanan prima yang kurang maksimal. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelayanan prima, kompetensi tenaga kependidikan yang masih rendah, dan belum terpenuhinya sumber daya yang memadai turut berkontribusi pada masalah ini (Ningsih, 2018). Semua faktor tersebut menyebabkan pelayanan di sekolah tidak optimal, sehingga berpengaruh negatif pada mutu pendidikan yang diberikan.

Untuk mengatasi masalah ini perlu ada upaya peningkatan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima, pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan, serta pemenuhan sumber daya yang diperlukan. Dengan demikian, sekolah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa, orang tua, dan seluruh stakeholders, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada mutu pendidikan secara keseluruhan (Nugroho, 2017).

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah dua kata berasal dari bahasa Inggris yaitu *excellent* artinya prima, unggul, ulung, baik sekali dan *service* artinya jasa, pelayanan, tugas, dengan demikian dalam perspektif ini pelayanan yang sempurna merupakan salah satu nilai jual yang penting bagi sebuah industri jasa (Manajemen, 2022). Sebuah pelayanan dikatakan sempurna apabila dampak yang terjadi pada konsumen adalah loyalitas yang sangat tinggi, sehingga konsumen dalam hal ini orang tua murid tidak akan ragu-ragu lagi untuk memasukan putra-putrinya di sekolah ini (Sastradiharja & Kurniasari, 2022).

Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam karangan (Febi Silvia, 2018), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut (Rahmayanty, 2018) pelayanan prima terdiri dari empat jenis yaitu: Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

SMKN 2 Medan telah mencapai pencapaian yang luar biasa dengan meraih sertifikat ISO 9001:2008. Sertifikat ini merupakan bukti nyata dari komitmen dan dedikasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan masyarakat. ISO 9001:2008 adalah standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk memastikan organisasi dapat memberikan produk atau layanan yang konsisten dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta pihak-pihak terkait. Ini tidak hanya sekadar pengakuan atas upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, tetapi juga sebagai instrumen untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi. Dengan adanya standar internasional ini, SMK N 1 Beringin Deli Serdang diharapkan dapat terus mengembangkan diri, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan layanan pendidikan yang lebih baik kepada siswa dan masyarakat. Dengan memegang teguh prinsip-prinsip manajemen mutu yang diatur dalam standar ISO 9001:2008, SMKN 2 Medan dapat memastikan

bahwa setiap aspek operasional sekolah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

Dengan meraih sertifikat ISO 9001:2008 juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa SMKN 2 Medan adalah lembaga pendidikan yang profesional, transparan, dan berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan terbaik. Dengan adanya sertifikasi ini, orang tua siswa dapat merasa yakin bahwa anak-anak mereka akan mendapatkan pendidikan berkualitas tinggi di SMKN 2 Medan. Dalam proses meraih sertifikat ISO 9001:2008, SMKN 2 Medan tidak hanya fokus pada pencapaian target tertentu, tetapi juga pada pengembangan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Standar SMKN 2 Medan menekankan pentingnya memahami kebutuhan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi.

Pencapaian sertifikasi ini juga menjadi cermin dari nilai-nilai etika kerja yang diterapkan di SMKN 2 Medan. Dalam kesimpulannya, meraih sertifikat ISO 9001:2008 merupakan pencapaian gemilang bagi SMKN 2 Medan. Sertifikasi ini tidak hanya menjadi bukti atas komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, tetapi juga sebagai instrumen untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan.

Namun, saat melakukan observasi awal di SMKN 2 Medan, peneliti mendapati beberapa masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang belum optimal, yaitu Tenaga Administrasi belum komitmen memberikan pelayanan dengan sesuai standar pelayanan prima. Peneliti melihat bahwa beberapa pegawai administrasi masih belum komitmen memenuhi standar pelayanan prima dalam melaksanakan tugas mereka. Beberapa contoh masalah termasuk kurangnya responsivitas, komunikasi yang tidak efektif, dan kekeliruan dalam pengelolaan data dan informasi.

Permendiknas RI No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah dan Madrasah (2008:5) menyatakan Tenaga Administrasi sekolah harus memiliki standar kompetensi sosial yang di dalamnya terdapat salah satu aspek yaitu memberikan pelayanan prima. Sub-sub kompetensi tersebut ialah Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan, Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar, Berempati kepada pelanggan, Berpenampilan prima, Menepati janji, Bersikap ramah dan sopan, Mudah dihubungi, dan juga Komunikatif.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan beberapa masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang belum optimal di sekolah, khususnya terkait dengan peran penjaga sekolah. Peneliti mencatat bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal penjaga sekolah memberikan salam, kesopanan, dan keramahan dalam berinteraksi dengan siswa, orang tua, dan pengunjung sekolah.

Beberapa penjaga sekolah mungkin belum sepenuhnya memahami pentingnya keramahan dan sikap profesional dalam menyambut dan memberikan informasi kepada mereka yang datang ke sekolah. Hal ini dapat menciptakan suasana yang kurang nyaman dan tidak mendukung bagi para stakeholder sekolah. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan pelatihan dan pembinaan bagi penjaga sekolah mengenai pentingnya etika pelayanan, cara berkomunikasi yang baik, serta penekanan pada nilai-nilai kesopanan dan keramahan. Selain itu, sekolah juga perlu menerapkan sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua staf, termasuk penjaga sekolah, selalu memberikan pelayanan yang optimal.

Peningkatan kualitas pelayanan ini sangat penting karena dapat mempengaruhi citra sekolah di mata masyarakat. Dengan memiliki penjaga sekolah yang ramah dan profesional, sekolah dapat menciptakan lingkungan yang lebih positif dan mendukung bagi seluruh komunitas sekolah, termasuk siswa, orang tua, dan pengunjung (Septya, 2024). Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan pendidikan di sekolah tersebut. Permendiknas RI No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah dan Madrasah (2008:5) menyatakan Petugas layanan Khusus, seperti penjaga sekolah, tenaga kebersihan dan lainnya harus memiliki standar kompetensi sosial yang di dalamnya terdapat salah satu aspek yaitu memberikan pelayanan prima. Sub-sub kompetensi tersebut ialah Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan, Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar, Berempati kepada pelanggan, Berpenampilan prima, Menepati janji, Bersikap ramah dan sopan, Mudah dihubungi, dan juga Komunikatif.

Dari hasil observasi awal peneliti menemukan masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang belum optimal yaitu masih belum optimalnya keramahan dan responsivitas petugas perpustakaan. Peneliti melihat bahwa beberapa petugas perpustakaan belum optimal dalam memberikan layanan kepada pengunjung, belum optimal dalam responsif terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan, atau tidak memberikan informasi dengan jelas dan tepat.

Keterbatasan aksesibilitas informasi dan koleksi. Peneliti menemukan bahwa aksesibilitas terhadap koleksi dan informasi di perpustakaan mungkin masih terbatas, baik dalam hal penyusunan koleksi yang tidak terorganisir dengan baik, ketersediaan sumber informasi yang terbatas, maupun keterbatasan dalam sistem

katalogisasi dan pencarian informasi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada BAB V Layanan Perpustakaan Pasal 14 Ayat 1 menyatakan Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji penelitian mengenai manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 2 Medan dengan jenis penelitian dalam pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang melalui tulisan atau kata-kata yang diucapkan dan perilaku yang dapat diamati.

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data tersebut dapat diperoleh. Menurut Lexy J. Moleong menyatakan sumber data yang dapat digali dalam penelitian terdiri dari sumber utama yaitu yang berupa kata-kata dan Tindakan, serta sumber data tambahan yang berupa dokumen-dokumen dan lain-lain (Moleong, 2006). Subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha atau Tenaga Administrasi, Petugas Keamanan/ Penjaga Sekolah. Kemudian objek penelitian ini adalah Manajemen Tenaga kependidikan dalam meningkatkan Pelayanan Prima. Sumber data utama disebut dengan sumber data primer, sedangkan sumber data pendukung disebut sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah dan Tenaga Kependidikan, dan data sekunder dari penelitian ini adalah stakeholder sekolah seperti orang tua murid dan siswa

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik, apabila dilakukan interaksi dengan subyek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut berlangsung dan disamping itu untuk melengkapi data, diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subyek).

Data dalam penelitian ini ini berupa hasil dari wawancara antara penulis dengan narasumber, hasil observasi yang telah dilakukan penulis, dan hasil studi dokumen yang dibuat dalam bentuk transkrip wawancara yang berisi tentang semua informasi yang dibutuhkan dalam menggambarkan bagaimana manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 2 Medan. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif, yaitu analisa dengan cara data yang dihimpun, disusun secara sistematis, diinterpretasikan, dan dianalisa sehingga dapat menjelaskan pengertian dan pemahaman tentang gejala yang diteliti (Creswell, 2010). Dengan demikian analisis data merupakan suatu proses yang artinya pelaksanaannya telah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan sampai akhir penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisa data dengan teknis analisis interaktif Model Miles and Huberman. Dalam teknik ini terdapat komponen pokok analisis, yaitu reduksi data, display data dan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data diperlukan teknis pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*)

Hasil dan Pembahasan.

Kegiatan Kepala Sekolah dalam Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan Pelayanan Prima di SMKN 2 Medan

Kegiatan Kepala Sekolah dalam pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan sangatlah penting. Dalam konteks ini, Kepala Sekolah harus berperan sebagai pemimpin yang efektif dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas guru-guru di bawah naungannya. Agar pembinaan dan pengembangan Tenaga Kependidikan maka hal pertama kepala sekolah harus memahami seberapa penting dalam manajemen tenaga kependidikan untuk meningkatkan pelayanan prima. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan kepala sekolah ibu Ida Farida peneliti menemukan pandangan pemahaman terkait manajemen tenaga kependidikan di SMKN 2 MEDAN, dapat di lihat sebagai berikut:

“Pelayanan prima dalam manajemen tenaga kependidikan sangat penting sebagai ujung tombak, karena pelayanan yang buruk, terutama jika ada pungli, akan merusak citra manajemen. Kami berusaha memperbaiki sistem pelayanan agar sebaik mungkin, meskipun ini adalah proses yang berkelanjutan. Kami berkomitmen untuk melayani stakeholder, termasuk siswa, guru, dan tamu, sebaik mungkin sesuai kemampuan. Kepala sekolah, yang juga seorang guru, memahami kebutuhan guru dan tenaga kependidikan,

sehingga dapat merangkum dan memenuhi kebutuhan tersebut dengan lebih baik..” (Wawancara dengan Kepala Sekolah ibu Ida Farida tanggal 19 April 2024, di ruang Kepala Sekolah pukul 09.21 WIB).

Sudah seharusnya kepala sekolah sebagai leader harus memahami seberapa penting tentang manajemen tenaga kependidikan agar terlaksananya kegiatan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga administrasi. Berikut wawancara dengan tenaga administrasi Ibu Naomi Sianturi, menyatakan:

“Ya, sangat penting. Manajemen tenaga pendidikan itu sangat penting. Karena itu menyangkut ke seluruh kegiatan yang ada di SMKN 2 Medan ini. Kita harus memahami semua kegiatan-kegiatan kita. Kita harus membuat rencana-rencana kerja kita setiap minggu, setiap hari harus ada rencana kerja kita. Nah, makanya kami setiap bulan itu berkoordinasi untuk bagaimana caranya supaya sekolah ini bisa berjalan dengan baik dan sebagaimana fungsinya. (Wawancara dengan Tenaga Administrasi ibu Naomi Sianturi, tanggal 19 April 2024, di ruang tata usaha pukul 13.00 WIB).

Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga perpustakaan. Berikut wawancara dengan tenaga perpustakaan Ibu Erika Saragih, menyatakan:

“Penting lah, namanya kita di sekolah ya kan, bagian kependidikan, untuk meningkatkan kualitas, meningkatkan pelayanan kepada anak-anak kan gitu kan.” (Wawancara dengan Tenaga perpustakaan ibu Erika Saragih, tanggal 19 April 2024, di ruang perpustakaan pukul 10.39 WIB).

Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga laboratorium. Berikut wawancara dengan tenaga laboratorium Ibu Rifka D. Siregar, menyatakan:

“Ya menurut saya sih, itu kan sangat penting karena Manajemen tenaga, kependidikan ini kan arahnya nanti ke pelayanan prima, kalau gak ada manajemen yang bagus kan, ya kita mana bisa memberikan pelayanan prima untuk murid, untuk orang tua jadi sangat penting untuk pelayanan prima.” (Wawancara dengan Tenaga labotatorium Ibu Rifka D. Siregar, tanggal 19 April 2024, di ruang guru pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para tenaga kependidikan, dapat disimpulkan bahwa manajemen tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan di sekolah. Para responden menekankan bahwa kepala sekolah perlu memahami betapa vitalnya manajemen tenaga kependidikan dalam mencapai pelayanan prima kepada siswa. Dengan adanya manajemen yang baik, diharapkan kinerja tenaga kependidikan dapat dioptimalkan sehingga memberikan dampak positif terhadap pengalaman belajar siswa.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah ibu Ida Farida, peneliti menemukan kegiatan kepala sekolah dalam pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan di SMKN 2 MEDAN, dapat di lihat sebagai berikut:

“Selama enam bulan pertama saya di sini, saya menganalisis kekurangan dan mengidentifikasi area yang perlu dikembangkan. Saya berkoordinasi dengan wakil-wakil sekolah untuk memperbaiki yang kurang dan meningkatkan yang sudah bagus, berdasarkan data. Saya menerapkan manajemen berbasis data untuk membuat keputusan yang objektif. Meskipun belum sepenuhnya memahami semua jurusan, saya fokus pada manajemen dan motivasi. Saya berupaya menciptakan perbedaan positif dalam pembinaan, baik dengan atau tanpa bantuan tambahan. Setiap kesalahan ditegur untuk perbaikan, dan saya sedang mengumpulkan data untuk menyusun program-program masa depan secara bertahap dan menghargai proses yang sudah berjalan.” (Wawancara dengan Kepala Sekolah ibu Ida Farida, tanggal 19 April 2024, di ruang Kepala Sekolah pukul 09.21 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, dan tenaga laboratorium di SMKN 2 Medan, manajemen tenaga kependidikan terbukti memainkan peran yang sangat penting dalam mengatur semua aktivitas di sekolah tersebut. Kepala sekolah menekankan betapa pentingnya memiliki perencanaan dan manajemen yang terstruktur, yang ditunjukkan melalui perancangan rencana kerja mingguan dan bulanan guna memastikan efisiensi dan fungsionalitas sekolah tetap terjaga. Pelayanan prima juga diakui sebagai fokus utama, menjadi elemen krusial dalam memberikan layanan terbaik kepada siswa dan orang tua.

Partisipasi aktif dari tenaga kependidikan dalam mengikuti pelatihan dan pengembangan diri menunjukkan kesadaran mereka akan pentingnya meningkatkan kompetensi untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Penggunaan manajemen berbasis data oleh kepala sekolah untuk membuat keputusan yang lebih objektif merupakan langkah yang diakui, sambil tetap mengakui bahwa proses pembelajaran dan perbaikan terus berlangsung di sekolah. Dengan kolaborasi dan komitmen dari semua pihak terlibat, SMKN 2 Medan terus bergerak maju menuju tujuan meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Para tenaga kependidikan menyoroti bahwa kepala sekolah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi yang membuat mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas yang layak juga memperkuat rasa tanggung jawab dan komitmen mereka. Dengan dukungan dan motivasi tersebut, tenaga kependidikan merasa lebih termotivasi untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi sekolah. Meskipun kepala sekolah belum memberikan pelatihan formal karena baru menjabat selama 6 bulan, ia telah merencanakan program-program pelatihan untuk meningkatkan pelayanan prima di sekolah. Program-program ini diharapkan dapat berkontribusi positif dalam pengembangan tenaga kependidikan agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada siswa.

Tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan aktif mengikuti pelatihan seperti seminar, workshop, dan pembuatan karya ilmiah untuk pengembangan diri, menunjukkan motivasi dan kesadaran mereka akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Meskipun kepala sekolah belum memberikan pelatihan formal, rencana untuk program pelatihan di masa depan menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas tenaga kependidikan. Kolaborasi antara kepala sekolah dan tenaga kependidikan mencerminkan kesadaran akan pentingnya pengembangan diri dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Langkah-langkah ini merupakan upaya konkret untuk mencapai pelayanan pendidikan yang lebih baik di sekolah tersebut. Dengan memiliki inisiatif untuk terus belajar dan meningkatkan keterampilan, tenaga kependidikan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dalam menjalankan tugas mereka. Meskipun kepala sekolah memberikan arahan dan dukungan, upaya untuk terus berkembang secara personal juga sangat penting bagi tenaga kependidikan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada sekolah dan siswa

Pembahasan penelitian mengenai kegiatan kepala sekolah dalam pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan untuk meningkatkan pelayanan prima di SMKN 2 Medan, berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sangat penting dalam memastikan kualitas pendidikan di sekolah. Kepala sekolah harus berperan sebagai pemimpin yang efektif dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas guru-guru serta tenaga kependidikan di bawah naungannya.

Kepala sekolah aktif terlibat dalam pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan. Kepala sekolah memberikan bimbingan, motivasi, dan koordinasi kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan motivasi mereka. Hal ini sesuai menurut Djafri dan Ahmad dalam karangan Candra dkk menyatakan pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam memandu guru dan para administrator untuk bekerjasama dalam satu kelompok tim. Pada dasarnya, arahan tersebut sangat berkaitan dengan pentingnya kepemimpinan bagi pemberdayaan, salah satunya, melibatkan para guru dan seluruh staf dalam aktivitas penyelesaian masalah, dengan menggunakan metode Pembinaan, Pengembangan Profesional Pendidik dan Tenaga Kependidikan ilmiah dasar, prinsip-prinsip mutu statistik dan kontrol proses (Djafri, 2017).

Hal ini didukung oleh pernyataan Khairil dalam karangan Rusmiati, menyatakan ada beberapa jenis pengembangan karier tenaga kependidikan salah satunya, pembinaan internal oleh sekolah. Pembinaan internal ini dilaksanakan oleh kepala sekolah dan guru-guru yang memiliki kewenangan membina, melalui rapat dinas, rotasi tugas mengajar, pemberian tugas-tugas internal tambahan, diskusi dengan rekan sejawat dan sejenisnya (Rusmiati, 2018).

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang diperoleh dari Anas Harun dalam karangannya yang berjudul "Pengembangan Tenaga Kependidikan" yang menyatakan pengembangan tenaga kependidikan merupakan aspek penting dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Oleh sebab itu, pimpinan dalam suatu lembaga hendaknya dapat menjadi motivator, fasilitator, dan pengarah bagi terlaksananya program pengembangan tenaga kependidikan. Mengingat perkembangan pada berbagai aspek kehidupan yang terus terjadi secara dinamis, maka setiap tenaga kependidikan harus melakukan pengembangan diri secara berkesinambungan (Harun, 2013).

Tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan menunjukkan bahwa kepala sekolah sebagai pemimpin tertinggi di sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pembinaan, motivasi, dan arahan kepada seluruh tenaga kependidikan. Para informan penelitian menyatakan bahwa kepala sekolah aktif dalam memberikan bimbingan dan motivasi agar tenaga kependidikan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada siswa dan orang tua. Kemudian mereka juga selalu di bimbing untuk ikut andil ketika ada kegiatan pengembangan diri, seperti pelatihan-pelatihan baik itu yang diberikan pembinaan melalui pihak sekolah atau inisiatif diri sendiri untuk upgrade dalam pengembangan diri, kemudian ada juga diantara para tenaga kependidikan yang aktif dalam melakukan penelitian. Hal ini didukung oleh pernyataan Khairil dalam karangan Rusmiati, menyatakan ada beberapa jenis pengembangan karier tenaga kependidikan selain pendidikan dan pelatihan seperti, diskusi masalah-masalah pendidikan, seminar, workshop dan juga penelitian. (Rusmiati, 2018:72)

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang diperoleh dari Fitri Yeni Dkk (2024:34) dalam penelitiannya “Konsep Pembinaan Dan Pengembangan Profesional Pendidik Dan Tenaga Kependidikan” Dalam upaya untuk meningkatkan dan meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, pengembangan mencakup jangkauan yang lebih luas. Pengembangan lebih menekankan pada peningkatan kemampuan melalui jalur formal dengan jangka waktu yang panjang, memberikan kesempatan belajar yang dirancang untuk membantu pengembangan diri tenaga pendidik dan kependidikan, dan mempersiapkan tenaga pendidik dan kependidikan untuk memegang peran yang lebih beragam.

Kepala sekolah di SMKN 2 Medan telah berupaya melakukan pengembangan dan analisis kekurangan di sekolahnya selama 6 bulan terakhir. Dengan berkoordinasi bersama staf, mereka berusaha meningkatkan kualitas pendidikan dan memperbaiki hal-hal yang kurang optimal. Kepala sekolah sangat menekankan pentingnya manajemen berbasis data untuk mengambil keputusan yang lebih baik serta memberikan perhatian khusus pada motivasi dan pembinaan staf.

Dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah harus memainkan peran yang penting dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah. Kolaborasi yang baik antara kepala sekolah dan tenaga kependidikan menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan berkualitas.

Tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan telah aktif mengikuti berbagai pelatihan yang tersedia, seperti seminar, workshop, dan pembuatan karya ilmiah dalam pengembangan diri. Partisipasi aktif ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki motivasi dan kesadaran akan pentingnya pengembangan diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Dengan mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut, tenaga kependidikan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik bagi sekolah dan siswa.

Meskipun kepala sekolah belum memberikan pelatihan formal, namun langkah-langkah yang diambil untuk merencanakan program pelatihan di masa depan menunjukkan komitmen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas tenaga kependidikan. Dengan adanya program pelatihan yang direncanakan, diharapkan bahwa tenaga kependidikan akan semakin terampil dan mampu memberikan pelayanan prima kepada siswa.

Kolaborasi antara kepala sekolah dan tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya pengembangan diri dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Langkah-langkah yang diambil, baik dari segi perencanaan program pelatihan maupun partisipasi aktif dalam pelatihan-pelatihan yang sudah ada, merupakan upaya konkret untuk mencapai pelayanan pendidikan yang lebih baik di sekolah tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada tenaga kependidikan telah berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah. Selain itu, pentingnya manajemen berbasis data dan perhatian pada motivasi staf juga menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik di masa depan

Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam melaksanakan Pelayanan Prima di SMKN 2 MEDAN

Dalam melaksanakan tugasnya, tenaga kependidikan harus memiliki kemampuan yang prima untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Tenaga kependidikan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan siswa, orang tua, dan masyarakat. Kemampuan ini sangat penting untuk memberikan informasi yang jelas dan efektif, serta untuk mendengar dan memahami kebutuhan siswa dan masyarakat. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, tenaga kependidikan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi siswa dan masyarakat dalam proses belajar dan pengembangan .

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan kepala sekolah ibu Ida Farida peneliti menemukan terkait kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan pelayanan prima di SMKN 2 Medan, dapat di lihat sebagai berikut :

“Secara umum, kemampuan soft skill sangat penting, terutama dalam menghadapi tamu atau stakeholder. Soft skill, seperti kemampuan berkomunikasi dan karakter, menentukan bagaimana kita menghadapi permintaan atau kemarahan. Di lembaga atau instansi, seperti humas atau customer service, mereka mengutamakan soft skill dalam menyaring staf. Melayani tamu dengan senyum dan ramah adalah bagian dari soft skill. Saya selalu menekankan pentingnya kemampuan ini di SMKN 2. (Wawancara dengan Kepala Sekolah ibu Ida Farida, tanggal 19 April 2024, di ruang Kepala Sekolah pukul 09.21 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah peneliti menarik kesimpulan Tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan, termasuk guru, perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan soft skill dalam melayani siswa, orang tua, dan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di SMKN 2 Medan, terlihat jelas adanya komitmen dari para guru dalam melayani stakeholder sekolah. Visi, misi, dan kerja sama dipampang dengan jelas di dinding sekolah, menunjukkan bahwa para guru memiliki kesadaran akan pentingnya memahami dan menjalankan tugas mereka dengan baik. Hal ini mencerminkan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat.

Hal ini diperkuat juga dengan hasil dokumentasi dalam lampiran pada halaman 124 melampirkan komitmen kerja di SMKN 2 Medan. Kemudian hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga administrasi. Berikut wawancara dengan tenaga administrasi Ibu Naomi Sianturi, menyatakan:

“Yahhh kita harus memahami siapa yang kita hadapi. Kita harus selalu berusaha ramah dan menyelesaikan segala keperluan-keperluan dari masyarakat. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Apa yang dibutuhkannya, Kalau mempermudah apa yang dibutuhkan orang tua, misalnya di pengurusan administrasi, tidak mempersulit. Kalau boleh tuntas segera contohnya tadi, tidak mempersulit tentang administrasi anaknya.” (Wawancara dengan Tenaga Administrasi ibu Naomi Sianturi, tanggal 19 April 2024, di ruang tata usaha pukul 13.00 WIB).

Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga laboratorium. Berikut wawancara dengan tenaga laboratorium Ibu Rifka D. Siregar, menyatakan:

“Pandangan saya terhadap pelayanan prima di sebuah lembaga pendidikan secara umumnya nah pelayanan prima itu sebenarnya kan bagaimana kita bisa memberikan pelayanan yang maksimal ya sesuai dengan tupoksi kita masing-masing, mulai dari diri sendiri aja yah, gausah muluk-muluk bagaimana melayani siswa mendapatkan hak yang sama tidak ada perbedaan pelayanan, kenyamanan kan, terkhusus seperti tugas saya di laboratorium setiap siswa berhak mendapatkan pelayanan yang sama, untuk kemampuan yang harus di miliki seorang tenaga kependidikan yah setiap tenaga kependidikan harus bisa profesional dalam memberikan pelayanan, kalau tidak profesional maka tidak akan memberikan pelayanan yang terbaik.” (Wawancara dengan Tenaga labotatorium Ibu Rifka D. Siregar, tanggal 19 April 2024, di ruang guru pukul 10.00 WIB).

Kemudian hal ini diperkuat lagi dengan penambahan hasil wawancara dengan tenaga kependidikan salah satunya petugas keamanan Bapak Jun Erman S, Zebua, menyatakan :

“Sebagai penjaga sekolah, tugas utama saya adalah melayani tamu dengan ramah tanpa membeda-bedakan. Namun, jika ada tamu yang tidak diinginkan seperti LSM, saya harus mencegah mereka untuk menjaga kenyamanan sekolah. Selama satu tahun bekerja, alhamdulillah tidak ada kegaduhan yang meresahkan. Tanggung jawab utama saya adalah menjaga keamanan dan kenyamanan di sekolah ini..” (Wawancara dengan petugas keamanan Bapak Jun Erman S, Zebua tanggal 19 April 2024, di pos keamanan sekolah pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di SMKN 2 Medan, tergambar komitmen kuat sekolah untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui berbagai aspek pelayanan dan manajemen. Kepala Sekolah, Ibu Ida Farida, menekankan pentingnya manajemen yang terstruktur dan rencana kerja rutin untuk menjaga efisiensi dan fungsionalitas sekolah. Pelayanan prima menjadi fokus utamanya, dengan penekanan pada pengembangan soft skill dan komunikasi yang baik sebagai kunci utama dalam interaksi dengan stakeholder sekolah. Selain itu, dari wawancara dengan tenaga administrasi, Ibu Naomi Sianturi, terlihat bahwa pelayanan yang ramah, tulus, dan efisien kepada siswa dan orang tua menjadi prioritas. Dia menggarisbawahi pentingnya memahami kebutuhan individu dalam proses administrasi untuk memastikan semua proses berjalan lancar tanpa hambatan yang tidak perlu.

Di sisi lain, tenaga laboratorium, Ibu Rifka D. Siregar, menekankan pada pentingnya pelayanan yang konsisten dan adil bagi setiap siswa di lingkungan laboratorium. Dia menyoroti bahwa profesionalisme dan kompetensi dalam memberikan layanan menjadi hal yang mutlak bagi tenaga kependidikan, memastikan bahwa semua siswa mendapatkan perlakuan yang sama dan memuaskan dalam proses pembelajaran praktis. Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan berbagai pihak menunjukkan bahwa SMKN 2 Medan tidak hanya fokus pada aspek akademis, tetapi juga pada pengembangan pelayanan yang berkualitas dan lingkungan belajar yang aman dan kondusif. Kolaborasi yang erat antara kepala sekolah, tenaga administrasi, tenaga laboratorium, dan stakeholder lainnya mengindikasikan komitmen bersama untuk mencapai standar pendidikan yang lebih baik di sekolah ini.

Pembahasan penelitian mengenai kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan pelayanan prima di SMKN 2 Medan berdasarkan data yang di kumpulkan dari hasil wawancara dengan orang tua siswa, siswa, dan kepala sekolah SMKN 2 Medan menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kependidikan dalam

melaksanakan pelayanan prima di sekolah tersebut dinilai sangat baik. Para tenaga kependidikan, seperti tenaga administrasi, tenaga laboratorium, petugas keamanan, dan guru, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada siswa dan masyarakat. Tenaga Kependidikan diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, profesional, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Guru-guru di SMKN 2 Medan terlihat memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani stakeholder sekolah, yang tercermin dari visi, misi, dan komitmen kerja yang jelas dipampang di dinding sekolah.

Hal ini didukung oleh pernyataan yang di peroleh dari Parasuraman dalam karangan Donni menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan organisasi publik menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada lima indikator penting yang saling berkaitan, salah satunya, Keandalan (Reliability), kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Priansa, 2017).

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang diperoleh dari (Muhammad Qudrat Nugraha et al., 2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Institusi Pada Dosen Dan Tenaga Kependidikan Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta" menyatakan pengaruh reliability terhadap Keandalan Manajemen/ Pengelola dalam proses perkuliahan merupakan kemampuan memberikan manajerial pelayanan yang memuaskan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, seperti ketepatan waktu atas kesepakatan, transparansi pada pelayanan dan efektifitas. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para tenaga kependidikan dan dosen bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi pada proses perkuliahan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh tenaga kependidikan dan dosen maka permasalahan yang dihadapi oleh para mahasiswa akan cepat terselesaikan (Muhammad Qudrat Nugraha et al., 2019).

Kepala sekolah menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kependidikan, terutama dalam hal soft skills, sangat penting. Soft skills seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, menjadi panutan, dan melayani tamu dengan senyum dan ramah merupakan hal yang ditekankan oleh kepala sekolah. Hal ini sejalan dengan kesimpulan dari wawancara dengan siswa, yang menyatakan bahwa guru-guru di SMKN 2 Medan sangat baik, ramah, dan antusias dalam melayani siswa. Mereka menyelesaikan masalah dengan cara berkomunikasi secara terbuka, tanpa adanya kekerasan fisik.

Kemudian tenaga administrasi juga menunjukkan pentingnya memiliki kemampuan untuk memahami dan melayani kebutuhan masyarakat dengan ramah dan tulus. Tenaga administrasi di SMKN 2 Medan diharapkan dapat memberikan perhatian yang bersifat individual dan memahami keinginan pelanggan, seperti mempermudah proses administrasi siswa. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh tenaga kependidikan di sekolah tersebut memiliki kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat.

Hal ini didukung oleh yang di peroleh dari Parasuraman dalam karangan Donni menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan organisasi publik menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada lima indikator penting yang saling berkaitan, salah satunya, Empati (Empathy), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Priansa, 2017)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menambahkan penelitian dari dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Institusi Pada Dosen Dan Tenaga Kependidikan Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta" menyatakan Pengaruh empathy terhadap Kesiapan/ kepedulian manajemen/ pengelola untuk memberikan perhatian kepada dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada aspek Empathy menjadi kemudahan dalam melakukan hubungan, dengan efektifnya komunikasi dengan perhatian secara pribadi untuk memahami layanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, sebagai bentuk pertanggungjawaban, keamanan dan kenyamanan untuk diperhatikan dalam skala prioritas bagi dosen dan tenaga kependidikan. Dengan semakin tinggi empathy oleh pengelola pada dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, berdampak mempengaruhi kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan. Pelaksanaan dimensi kualitas jasa empathy oleh institusi pengelolaan sudah terpenuhi. Pemberian pelayanan empathy dengan perhatian sepenuhnya menjadi kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan empathy oleh pengelola institusi sudah terpenuhi. Pemberian pelayanan empathy pada perhatian pada pokok yang menjadi kebutuhan layanan dosen dan tenaga kependidikan.

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan dalam melaksanakan pelayanan prima sudah cukup baik. Mereka memiliki kemampuan komunikasi yang baik, soft skills yang ditekankan oleh kepala sekolah, serta dedikasi yang tinggi dalam melayani stakeholder sekolah. Guru-guru di

sekolah tersebut dinilai berkualitas, ramah, dan sigap dalam menyelesaikan masalah. Lingkungan belajar di SMKN 2 Medan juga terlihat aman dan kondusif, tanpa adanya kekerasan fisik. Komunikasi antara guru, siswa, dan orang tua dianggap terbuka, memperkuat hubungan kolaboratif antara semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

Kemampuan pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan sangat penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan efektif. Kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan baik, ramah, profesional, dan bertanggung jawab telah terbukti memuaskan orang tua siswa dan siswa. Diperlukan kerja sama antara semua pihak di sekolah untuk terus meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan pelayanan prima guna menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik di masa depan

Bentuk Pelayanan prima yang di laksanakan Tenaga Kependidikan di SMKN 2 Medan

Pelayanan prima yang dilakukan oleh tenaga kependidikan merupakan aspek krusial dalam dunia pendidikan. Dalam konteks ini, pelayanan prima mencakup berbagai upaya yang dilakukan oleh tenaga kependidikan untuk memberikan layanan terbaik kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat pendukung pendidikan. Pelayanan prima ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memotivasi siswa, serta meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Lingkungan belajar yang produktif dan menyenangkan sangat dipengaruhi oleh layanan pendidikan yang prima. Para profesional pendidikan yang dapat memberikan layanan yang luar biasa akan dapat membangun ikatan yang kuat dengan orang tua, siswa, dan masyarakat luas. Hal ini akan meningkatkan hasil belajar, motivasi siswa, dan reputasi sekolah secara umum.

Layanan yang baik yang diberikan oleh para pendidik dapat mencakup sejumlah bidang, seperti resolusi konflik, partisipasi orang tua, pengembangan karakter dan potensi, nasihat dan konseling, dan pengembangan karakter. Anggota staf pendidikan diharapkan untuk melakukan pemantauan dan penilaian, menggunakan pendekatan yang dipersonalisasi, melibatkan orang tua, menawarkan pelatihan dan pengembangan, dan menciptakan program-program mutakhir yang memenuhi kebutuhan siswa mereka.

Berdasarkan hasil observasi awal di SMKN 2 Medan, peneliti menemukan bahwa budaya pelayanan prima telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari para tenaga kependidikan. Mereka telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat pendukung pendidikan. Kegiatan para tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan secara prima telah menjadi bagian dari budaya organisasi yang dijalankan di SMKN 2.

Budaya pelayanan prima di SMKN 2 telah menunjukkan bahwa para tenaga kependidikan telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa. Mereka telah berupaya keras untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memotivasi siswa, serta meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Dalam kegiatan sehari-hari, para tenaga kependidikan telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya pelayanan prima dalam menciptakan pendidikan yang bermutu dan relevan dengan tuntutan zaman.

Komitmen kerja para tenaga kependidikan di SMKN 2 telah menunjukkan bahwa mereka telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa. Mereka telah berupaya keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, meningkatkan kepuasan siswa, serta meningkatkan citra sekolah secara keseluruhan. Dalam kegiatan sehari-hari, para tenaga kependidikan telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya komitmen kerja dalam menciptakan pendidikan yang bermutu dan relevan dengan tuntutan zaman.

Dalam kegiatan sehari-hari, para tenaga kependidikan telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya pelayanan prima, komitmen kerja, serta kegiatan yang memberikan pelayanan secara prima dalam menciptakan pendidikan yang bermutu dan relevan dengan tuntutan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah ibu Ida Farida, peneliti menemukan terkait bentuk pelayanan prima yang dilaksanakan tenaga kependidikan di SMKN 2 MEDAN dapat di lihat sebagai berikut :

“Dalam proses ini, kita memanfaatkan wali kelas untuk menghadapi karakter anak-anak. Wali kelas, yang juga adalah guru, menangani berbagai karakter siswa. Sekitar 75% guru telah memberikan pelayanan prima, termasuk kunjungan rumah. Mereka tanggap terhadap masalah siswa dan berkoordinasi dengan BP. Selama 6 bulan ini, saya sebagai kepala sekolah masih mempelajari berbagai karakter dan masalah siswa. Saya selalu memotivasi guru untuk menghindari kekerasan dan bullying. Pelayanan terhadap stakeholder harus mengikuti prinsip 5S dan mempermudah urusan administrasi..” (Wawancara dengan Kepala Sekolah ibu Ida Farida, tanggal 19 April 2024, di ruang Kepala Sekolah pukul 09.21 WIB).

Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga administrasi. Berikut wawancara dengan tenaga administrasi Ibu Naomi Sianturi, menyatakan:

“Kalau untuk bentuk pelayanan kepada siswa kami itu selalu home visit yah kan, kami berkunjung ke rumah bukan hanya karna ketika anak itu sakit saja, misalnya anak itu bermasalah di sekolah, sampai dia lama ga masuk, kami itu datang kerumah komunikasi secara terbuka dengan orang tua nya, misalnya permasalahannya karna ekonomi keluarga kami guru-guru bisa saling memberikan bantuan, seperti itu, dan kami yah selalu menerima saran terbuka dari stakeholder sekolah, dan tidak mempersulit lah.” (Wawancara dengan Tenaga Administrasi ibu Naomi Sianturi, SE., tanggal 19 April 2024, di ruang tata usaha pukul 13.00 WIB).

Kemudian hal ini diperkuat lagi dengan penambahan hasil wawancara dengan tenaga kependidikan salah satunya tenaga laboratorium, Ibu Rifka D. Siregar, menyatakan:

“Bentuk pelayanan yang saya berikan ketika bertugas di laboratorium yah, seperti tidak ada perbedaan pelayanan, semua berhak mendapatkan pelayanan yang sama kan, contohnya, saya mengatur jadwal masuk kedalam lab, sehingga semua berhak menikmati fasilitas lab. Kemudian saya juga menciptakan ruang lingkungan pembelajaran yang nyaman, sehingga anak-anak betah belajar, kemudian pelayanan terhadap tamu-tamu dari luar misalnya anak PPL yah kami itu memberi mereka ruang secara terbuka yah, tidak ada menyulitkan mereka.” (Wawancara dengan Tenaga labotatorium Ibu Rifka D. Siregar, tanggal 19 April 2024, di ruang guru pukul 10.00 WIB).

Hal serupa peneliti tanyakan juga kepada para tenaga kependidikan salah satunya tenaga perpustakaan. Berikut wawancara dengan tenaga perpustakaan Ibu Erika Saragih, menyatakan:

“yaa, untuk di perpustakaan yah, saya juga ga terlalu faham sih terkait pelayanan prima, tapi disini itu ad SOP nya dalam melayani, misalnya anak-anak diberi kartu meminjam buku, kemudian kan terkadang anak-anak ini kan yaa luar biasa sekali, kadang buku itu hilang kadang buku itu belum di balikkan, jadi misalnya dia naik kelas sebelum dia mengambil buku baru, dia harus mengembalikan buku yang lama kan, itu kan untuk adik-adik selanjutnya kan, jadi yah terkadang solusinya di panggil lah anaknya, di komunikasikan secara baik-baik, jadi solusinya itu mereka di suruh mefotocopy buku yang mereka hilangkan. Yah ini kan juga bentuk pelayanan kan, kami juga mengkomunikasikannya secara langsung kepada anak-anak.” (Wawancara dengan Tenaga perpustakaan ibu Erika Saragih, tanggal 19 April 2024, di ruang perpustakaan pukul 10.39 WIB).

Kemudian hal ini diperkuat lagi dengan penambahan hasil wawancara dengan tenaga kependidikan salah satunya petugas keamanan Bapak Jun Erman S, Zebua, menyatakan :

“Kalau bentuk pelayanan yah, saya kan sebagai petugas keamanan ini kan, saya selalu memperhatikan tamu yang datang yah saya layani dengan ramah, tapi kadang ada tamu yang meresahkan, kayak LSM, terkadang mereka sesuka hatinmya aja bang, tapi yah saya tetap melayani, saya menjaga gerbang ini bang untuk tamu yang keluar masuk. Kalau untuk keamanan kendaraan tamu, semua kendaraan tamu di dalam bang, yah syukurnya tidak ada pernah lah kehilangan, kalau parkir untuk siswa ga di sekolah kan bang, semua parkir siswa itu di luar jadi bukan tanggung jawab sekolah, terus kalau menghadapi anak-anak ini kan bang, kadang ada nih anak-anak yang keterlaluan keluar masuk sesuka nya kan bang, jadi yah saya cuman menegur aja, tidak ada sampai kontak fisik lah, karna emang di sekolah ini di terapkan tidak ada bullying, kontak fisik dan kekerasan lainnya.” (Wawancara dengan petugas keamanan Bapak Jun Erman S, Zebua tanggal 19 April 2024, di pos keamanan sekolah pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan berbagai pihak di SMKN 2 Medan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di sekolah ini menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan keamanan lingkungan. Kepala sekolah, Ibu Ida Farida, menekankan pentingnya pelayanan yang ramah dan profesional terhadap siswa, orang tua, dan stakeholder sekolah lainnya. Beliau juga menyoroti perlunya manajemen yang terstruktur dan responsif dalam mengatasi berbagai tantangan pendidikan di sekolah, seperti penanganan masalah siswa dan pengelolaan administrasi yang efisien.

Tenaga administrasi, yang diwakili oleh Ibu Naomi Sianturi, menjelaskan bagaimana proses administrasi sekolah harus memberikan kemudahan dan responsivitas terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Mereka berperan dalam memfasilitasi komunikasi terbuka antara sekolah, siswa, dan orang tua untuk menjamin kelancaran proses belajar-mengajar. Ini mencerminkan komitmen mereka dalam mendukung operasional sekolah secara menyeluruh melalui pengelolaan administrasi yang baik.

Di sisi laboratorium, Ibu Rifka D. Siregar menekankan pentingnya pelayanan yang merata bagi semua siswa dalam akses dan penggunaan fasilitas laboratorium. Pengelolaan jadwal yang terstruktur dan lingkungan pembelajaran yang nyaman di laboratorium menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman belajar siswa.

Selain itu, pelayanan kepada tamu eksternal, seperti mahasiswa PPL, juga dijalankan dengan cara yang terbuka dan ramah, menunjukkan komitmen mereka terhadap kerja sama dan dukungannya terhadap pendidikan yang lebih luas.

Bapak Jun Erman S. Zebua, sebagai petugas keamanan, menjelaskan bagaimana pelayanan di bidang keamanan sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman dan kondusif. Beliau menegaskan pentingnya sikap ramah terhadap tamu dan siswa, sambil menjaga disiplin dan keamanan sekolah tanpa mengandalkan kekerasan fisik. Pendekatannya yang proaktif dalam menjaga ketertiban di sekolah mencerminkan peran krusialnya dalam mendukung tujuan sekolah untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman dan terjamin bagi semua stakeholder.

Pembahasan bentuk pelayanan prima yang dilaksanakan tenaga kependidikan di SMKN 2, berdasarkan hasil data wawancara dengan orang tua siswa, siswa, dan observasi di SMKN 2 Medan menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan di sekolah tersebut dinilai baik. Menurut hasil wawancara dengan orang tua siswa, komunikasi antara guru dan orang tua sangat terbuka, dan guru-guru bersedia membantu dalam menyelesaikan masalah, baik itu terkait pendidikan maupun masalah pribadi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dan kesadaran dari tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada siswa dan orang tua.

Kemudian Siswa juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru-guru di SMKN 2 Medan dinilai baik. Siswa merasa puas dengan pelayanan yang ramah dan tidak adanya kekerasan dalam menyelesaikan masalah. Bentuk pelayanan prima yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang terbuka antara guru dan orang tua, penyelesaian masalah tanpa kekerasan, serta upaya untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Hal ini sesuai dengan konsep pelayanan prima dalam pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Hal ini didukung oleh pernyataan yang di peroleh dari Terkait dengan ciri pelayanan prima (Priansa, 2017) dalam karangannya menyatakan ada sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah efektif, efisiensi, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, adaptif.

Budaya pelayanan prima di SMKN 2 Medan juga tercermin dalam implementasi kegiatan berbasis 5S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Para tenaga kependidikan di sekolah tersebut telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, orang tua, Dengan demikian, pelayanan prima telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari di SMKN 2.

Dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan telah memperlihatkan komitmen dan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa dan orang tua. Meskipun terdapat kekurangan dalam pemenuhan fasilitas, namun upaya untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, komunikasi yang terbuka, dan penyelesaian masalah secara baik menunjukkan bahwa pelayanan prima di sekolah tersebut dinilai baik oleh para stakeholders.

Pelayanan prima merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi motivasi belajar siswa, kualitas pembelajaran, serta citra sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, peran tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan prima sangatlah vital untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan menyenangkan.

Secara keseluruhan, bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan di SMKN 2 Medan dapat dianggap sebagai contoh yang baik dalam memberikan pelayanan prima dalam dunia pendidikan. Dengan adanya komitmen, kesadaran, dan implementasi kegiatan berbasis 5S, sekolah tersebut berhasil menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memotivasi siswa untuk belajar dengan baik. Namun, perbaikan dalam pemenuhan fasilitas sekolah perlu terus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Simpulan

Kepala Sekolah di SMKN 2 Medan, Ibu Ida Farida, memainkan peran krusial dalam memotivasi dan mengarahkan staf untuk meningkatkan profesionalisme serta pelayanan kepada siswa, orang tua, dan stakeholder sekolah lainnya. Langkah-langkahnya termasuk merancang rencana kerja terstruktur dan menerapkan manajemen berbasis data untuk keputusan yang lebih objektif. Tenaga kependidikan di sekolah ini, seperti tenaga administrasi, laboratorium, dan petugas keamanan, juga terlibat aktif dalam menjamin pelayanan yang merata dan berkualitas, dari administrasi yang efisien hingga keamanan lingkungan yang proaktif. Mereka menunjukkan komitmen dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk responsif terhadap siswa dan orang tua, pengaturan lingkungan belajar yang nyaman, dan inisiatif seperti home visit untuk mendukung perkembangan

siswa secara holistik. Upaya kolektif ini menegaskan dedikasi SMK N 2 Medan dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui pelayanan prima yang menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi semua stakeholder sekolah.

Referensi

- Ahmad, B. (2008). Kondisi birokrasi Di Indonesia dalam hubungannya dengan Pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, IV(1), 45–62.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Djafri, N. (2017). *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Deepublish.
- Harun, A. (2013). Pengembangan Tenaga Kependidikan. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 13(2), 167–176. <https://doi.org/10.32939/islamika.v13i2.4>
- Indonesia, O. R. (2022). *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Vol. 12920, Issue 021). https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf
- Manajemen, J. S. (2022). Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan : Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17.
- Mayestika, D., & Soediantono, D. (2015). Apakah ISO 9001 : 2015 Meningkatkan Kinerja Organisasi ? Studi Kuantitatif Pada Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 3(4).
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Quadrat Nugraha, Imam Muhtadin, Makroen Sanjaya, & Deddi Fasmadhy Satiadharmanto. (2019). Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan Fisisp Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), 3095–3108.
- Ningsih, M. R. S. (2018). *Analisis Kompetensi Kependidikan di SMA Negeri 1 Bandongan Kabupaten Magelang*. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Nugroho, A. W. (2017). Strategi Sekolah Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (Smm) Berbasis Iso 9001:2015. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 1, 227–235. <https://doi.org/10.17977/um025v1i32017p227>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. CV. Alfabeta.
- Rahmawati, S. dkk. (2021). Kompetensi Tenaga Tata Usaha Dalam Meningkatkan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 2(2), 90–102.
- Rahmayanty, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rusdiana, F. (2023). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Dan Operasional Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan (Baperlitbang) Kabupaten Kendal* (Vol. 9). Universitas Islam Sultan Agung.
- Rusmiati, R. (2018). *Pengelolaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*. Polimedia Publishing.
- Santika, A. (2023). Implementasi Inovasi Pendidikan di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN*, 1(1), 38–56.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (2022). Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11 No.01, 455–470.
- Septya, et al. (2024). Faktor sosial budaya dan pengembangan masyarakat dalam pendidikan sekolah dasar. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 11(1), 42–52.
- Simbolon, A. M. Y., Sabri, A., & Sermal. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di. *Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 57.
- Umami, N. (2019). *Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Di Polrestabes Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.