BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, "pelayanan" memiliki kata dasar "layan" yang artinya 1) perihal atau cara melayanai; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. 4) publik berarti orang banyak. [1]

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.[2]

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.[3] Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak *(Intangible).* Pelayanan adalah merupakan suatu proses,

[1] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III, hal. 646.
[2] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik,* (Bandung,: Bumi Aksara,2008), hal 3.
[3] H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal 16-17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[4] Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Adapun dalil dalam al Qur'an yang berkaitan dengan konsep layanan adalah sebagaimana QS. Al Hasyr (59) : 9

وَٱلَّذِينَ تَبَوَّءُو ٱلدَّارَ وَٱلْإِيمَـٰنَ مِن قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِى
صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّآ أُوتُواْ وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰٓ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۚ
وَمَن يُوقَ شُحَّ نَفْسِهِۦ فَأُوْلَـٰٓئِكَ هُمُ ٱلْمُفْلِحُونَ ۝٩

Artinya: "Dan orang-orang yang Telah menempati kota Madinah dan Telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka Itulah orang orang yang beruntung".[5]

[4] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, hal. 83.
[5] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah,* (Jakarta: Sygma Creative Media Corp, 2009), hal. 546.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari ayat ini nampak adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain (dalam kontek ini kaum Muhajirin). Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin. Sehingga ayat ini bisa mengilhami bagaimana harusnya konsep layanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang lainnya. Keikhlasan pelayan dan kerelaan konsumen terhadap kwalitas layanan yang diberikan.

Adapun dalam Al Hadist adalah sebagaimana diriwayatkan oleh Abu Ya'la Syaddad bin Aus rodhiallohu 'anhu, bahwa Rasulullah sholallahu 'alaihi wa sallam pernah bersabda, *"Sesungguhnya Allah SWT mewajibkan (kalian) berbuat* baik *terhadap segala sesuatu..."*[6]

Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan merupakan tindakan yang berpengaruh terhadap kwalitas dan keberhasilan suatu lembaga. Dengan demikian, hal yang *urgent* untuk dipahami oleh manejer adalah bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang amat keras sebagai sarana atau akses pelayanan yang baik.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

[6] Soyan Efendi, *Kumpulan Dan Referensi Belajar Hadist*, (http://opi.110mb.com)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".*

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S Moenir menyatakan bahwa : "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dalam UU Nomor 25 tahun 2009, menjelaskan bahwa:

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".[7]

a. Jenis Layanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

[7] UUD No. 25 Tahun 2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain: [8]

a. Pelayanan Administratif

   Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara laian Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

   Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai berntuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

   Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

[8] MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :[9]

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

a) Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
c) Bertingkah laku sopan dan ramah

2) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam

[9] Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hal 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
c) Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
d) Menuntun orang ke arah yang tepat

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

2. Pendidikan

1. Pengertian Pendidikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlaq mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.[10]

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga aupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastuktur dan skill atupun keterampilan. Dengan demikian jasa pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

3. Pelayanan Pendidikan

[10] Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pengertian Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan dilakukan dengan berbagai macam bentuk layanan yang membantu dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan, secara sederhana pelayanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa *(service)* itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi *(personal service)* sampai pada jasa sebagai suatu produk.[11] Sebelum lebih jauh membahas mengenai pelayanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jasa berupa suatu kegiatan yang bermanfaat bagi pihak lain dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kotler mengemukakan pengertian jasa adalah:

> *"A service to any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership ofanytihing. Its production may or may not tied to a physical product.*[12]

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan hubungan antara penyaji jasa dengan konsumen pemakai dan tidak ada perpindahan kepemilikan *(transfer of ownership)* antara keduanya.

---

[11] Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ed II, 2006), hal.5.
[12] Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran*, hal.44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya Station mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasikan sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat:

> *"Include all economic activities whose output is not a physical product or contruction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its firs purchaser".*[13]

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya layanan jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang bersifat tidak berwujud dari satu pihak kepada pihak lain, yang mana antar pihak terjadi interaksi yang akan berpengaruh pada hasil jasa yang berdampak pada pemenuhan kepuasaan konsumen. Pelayanan jasa sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas atau mutu pendidikan.

Peningakatan mutu pendidikan merupakan salah satu pilar pokok pembangunan pendidikan di Indonesia. Pendidikan yang bermutu akan menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang cerdas dan kompetitif. Dalam rangka tersebut kesadaran akan

[13] Tim Dosen Adminidtrasi Universitas Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: UI, 2001), hal.334.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pentingnya pendidikan, telah mendorong berbagai upaya dalam melakukan sebuah peningkatan layanan mutu pendidikan.[14]

Dalam meningkatkan kualitas atau mutu suatu pendidikan jasa layanan pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi minimnya layanan yang diberikan menyebabkan kurang terpenuhinya suatu pendidikan yang berkualitas. Dalam hal ini berbagai upaya dilakukan untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa layanan pendidikan (siswa, stakeholder, masyarakat).

Pasal ini setidaknya memberikan dua jaminan bahwa penyelenggaraan pendidikan harus diadakan dan mutu layanan pendidikan sudah seharusnya terus ditingkatkan guna meraih tujuan dan pendidikan itu sendiri.

b. Karakteristik Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Jasa secara umum memiliki karakteristik utama sebagai berikut.[15]

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat,

[14] Nadlir, "Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah: Antara Peluang dan Tantangan", hal.72.
[15] Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan,* hal.173

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan. Beberapa hal yang akan dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah:

a) Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
b) Menekankan pada manfaat yang akan diperoleh (lulusan lembaga pendidikan).
c) Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga pendidikan *(education brand name).*
d) Memakai nama seeorang yang sudah dikenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan. Dengan demikian, jasa lebih diutamakanpenjualannya secara langsung dengan skala operasi yang terbatas. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih para penyaji jasa agar mereka mampu membina kepercayaan pelanggannya (peserta didik).

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh Karena itu, jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar. Untuk mengantisipasi hal tersebut,lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikankualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. Pertama, melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebh baik.Kedua, membuat standarrisasi proses kerja dalam menghasikan jasa pendidikan dengan baik. Ketiga, selalu memonitor kepuasan peserta didik melalui sistemkotak saran, keluhan, maupun survey pasar.

4) Mudah Musnah (*Perihability*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapai masalh dalam mempersiapkan pelayananya. Untuk itu, diperlukan program pemasaran jasa yang sangan cermat agar permintaan terhadap jasa pendidkan selalu stabil.

Banyak ahli yang mengemukakan karakteristik jasa, diantaranya adalah: Kotler mengemukakan bahwa jasa mempunyai empat cirri utama (1) tidak berwujud, sehingga konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidak pastian maka konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, (2) tidak terpisahkan *(inseparability),* dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa, (3) bervariasi *(variability),* dimana jasa seringkali berubah-rubah tergantung siapa, kapan dan dimana menyajikannya, (4) mudah musnah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(perishability), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.[16]

Baterson mengemukakan bahwa jasa mengandung delapan karakteristik, yaitu:

a) Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan
b) Jasa tergantung pada waktu
c) Jasa bergantung pada tempat
d) Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi jasa
e) Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan
f) Perubahan pada konsep kemanfaatan
g) Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa
h) Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara *real time*.

Berdasarkan ciri dan karakteristik tersebut, maka jasa pendidikan mempunyai karakteristik sebagai berikut:

a) Lebih bersifat tidak berwujud dari pada berwujud (*more intangible thantangible)*
b) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultananeous productionand consumption)*

[16] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran,* hal.14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Kurang memiliki standar dan keseragaman *(less standardized anduniform).*[17]

Dan seperti yang dikemukakan oleh Steinhoff "*the raw material of services is people*", bahan baku untuk menghasilkan jasa adalah orang, yang memiliki ciri khas berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini mendasari bahwa pelayanan jasa pendidikan antara satu dengan yang lainnya berbeda.

Dengan melihat karakteristik tersebut, jasa pendidikan diterima setelah melakukan interaksi dengan penghubung yang sangat dipengaruhi oleh siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal itu menjelaskan bahwa keberhasilan pendidikan akan sangat tergantung pada siapa, kapan, dan dimana proses tersebut terlaksana.

Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :[18]

5) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

[17] Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan,* hal.335.
[18] Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum,* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hal 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

a) Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
c) Bertingkah laku sopan dan ramah

6) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.

d) Menuntun orang ke arah yang tepat

7) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

c. Dimensi Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur playanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:[19]

1) Reliabilitas *(reliability)*

[19] Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima,* (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008), hal.95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2) Daya Tanggap *(responsiveness)*

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

3) Jaminan *(assurance)*

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang:

> "Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional."[20]

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

4) Empati *(empathy)*

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para

[20] Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan,* (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik *(tangibles)*

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

d. Produk Jasa Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.[21] Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.[22]

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yangditawarkan tersebut meliputi barang

[21] Kotler, Marketing *Manajemen 10th edition*, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc), hal.54.
[22] Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Jogjakarta: AR-RUZ MEDIA, 2012), hal.390.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas:[23]

1) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum, rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi.
2) Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
3) Jasa ektrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain-lain.
4) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengun jungirumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain.
5) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan,surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.

[23] Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hal.227-228.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

Produk jasa pendidikan hanya bisa dikonsumsi oleh konsumen, pada saat proses produksi berlangsung. Sementara, produk barang dan jasa lain, selain pendidikan, yang terlihat secara fisik biasanya diproduksi di pabrik atau di tempat-tempat tertentu, kemudian didistribusikan oleh distributor ke toko dan baru bisa dikonsumsi oleh konsumen. Pada bidang jasa pendidikan, faktor penyedia jasa pendidikan (orang) langsung berperan dalam proses produksi jasa tersebut.

e. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *butged* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakuakan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:[24]

1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah diantaranya adalah:

[24] Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan,* (Bandung : Angkas, 1985), hal.65.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
b) Personil pelayanan admisitrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.
c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Layanan Bantu

Prubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi konstribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

b) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasan belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keaman, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Pelayanan kesehatan dan keaman

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah ksehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar trdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:[25]

a) Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamplet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

b) Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

[25] Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hal.63-65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

d) Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

e) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

f) Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

B. Perencanaan

Menurut Hikmat dalam bukunya Manajemen pendidikan menuliskan bahwa *Planning* adalah bahasa Inggris yang berasal dari kata *plan*, artinya rencana, rancangan, maksud, atau niat. *Planning* berarti perencanaan. *Education*, artinya pendidikan. Sehingga *Planning* atau Perencanaan pendidikan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses perkiraan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dalam pendidikan untuk masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditentukan.[26]

Dalam perencanaan ini dimuat, antara lain:

1. Analisis *program education of planning;*
2. Prosedur pelaksanaan kegiatan kependidikan;
3. Metode-metode yang akan diterapkan dalam kegiatan pendidikan;
4. Tenaga pelaksana kegiatan yang profesional dalam pendidikan.

Menurut Ngalim Purwanto, langkah-langkah dalam perencanaan pendidikan meliputi hal-hal berikut.

1. Menentukan dan merumuskan tujuan pendidikan yang hendak dicapai.
2. Meneliti masalah-masalah atau pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan dalam kependidikan.
3. Mengumpulkan data dan informasi-informasi yang diperlukan untuk pengembangan pendidikan.
4. Menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan kependidikan.
5. Merumuskan berbagai solusi dan alternatif pemecahan masalah.

Syarat-syarat dalam menyusun rencana pendidikan, yaitu sebagai berikut.

1. Perencanaan pendidikan harus didasarkan atas tujuan yang jelas.

[26] Hikmat, *Manajemen Pendidikan,* (Bandung: Pustaka Setia,2009),hal.102.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bersifat sederhana, realistis,dan praktis.
3. Memuat segala uraian serta klasifkasi kegiatan dan rangkaian tindakan secara mendetail sehingga mudah dipedomani dan dijalankan.
4. Memiliki fleksibilitas sehingga mudah disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi dan situasi sewaktu-waktu.
5. Terengar perimbangan antara bermacam-macam bidang yang akan digarap dalam perencanaanya itu, menurut urgensinya masingmasing.
6. Diusahakan adanya penghematan tenaga, biaya, dan waktu serta kemungkinan penggunaan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia dengan sebaik-baiknya.
7. Diusahakan agar tidak terjadi penggandaan pelaksanaan kegiatan.merencankan berarti pula memikirkan penghematan tenaga, pengehematan biaya dan waktu,juga membatasi kesalahankesalahan yang mungkin terjadi dan menghindari adanya pekerjaan rangkap yang dapat menghambat jalannya penyelesaian atau dualisme kepemimpinan dalam satu program yang harus dilaksanakan.[27]

C. Pengorganisasian

Tugas berikutnya dari manajer adalah melakukan proses pengorganisasian, yaitu proses menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam organisasi pendidikan pendidikan dan menyatupadukan tugas serta

[27] Ibid 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fungsinya dalam *sistem jaringan kerja* yang *relationship* antara satu dan yang lainnya. Dalam proses pengorganisasian suatu lembaga pendidikan, manajer menetapkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab secara rinci berdasarkan bagian-bagian dan bidang-bidangnya masingmasing sehingga terintegrasikan hubungan-hubungan kerja yang sinergis, kooperatif, harmonis dan seirama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Dalam menjalankan tugas pengorganisasian, beberapa hal yang harus diperhatikan adalah:

1. Menyediakan fasilitas, perlengkapan, dan staf yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.
2. Mengelompokkan dan membagi kerja menjadi struktur organisasi yang teratur.
3. Membentuk struktur kewenangan dan mekanisme koordinasi,
4. Menentukan metode kerja dan prosedurnya,
5. Memilih, melatih dan memberi informasi kepada staf.[28]

Hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan tugas pengorganisasian ini sebaiknya dipenuhi terlebih dahulu proses manajemendapat telaksana dengan efektif dan efisien.

[28] Ibid 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Pelaksanaan

Actuating merupakan fungsi manajemen yang kompleks dan merupakan ruang lingkup yang cukup luas serta sangat berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang pada akhirnya *actuating* merupakan pusat sekitar aktivitas aktivitas manajemen. *Actuating* pada hakikatnya adalah menggerakkan orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pergerakan merupakan kemampuan seseorang untuk memberikan kegairahan, kegiatan, pengertian sehingga orang lain mau mendukung dan bekerja dengan sukarela untuk mencapai tujuan organisasi/lembaga pendidikan sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Fungsi *actuating* berhubungan erat dengan sumber daya manusia. Oleh karena itu, seorang pemimpin pendidikan dalam membina kerja sama, mengarahkan dan mendorong kegairahan kerja pada bawahannya perlu memahami faktor manusia dan pelakunya.[29]

Actuating dilakukan untuk memastikan bahwa personel dapat melaksanakan tugas yang telah diberikan sesuai dengan harapan,target dan sasaran. Hal ini berarti melakukan pengarahan dengan memberikan semangat dan dorongan kepada segenap karyawan sehingga dapat dan mampu bekerja dengan penuh semangat sesuai dengan harapan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Memberikan kesempatan pengembangan diri

[29] Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah,* Ed.1, Cet.1(Yogyakarta: Deepublish, 2015), 4-5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melalui pendidikan dan pelatihan serta memberikan motivasi karyawan supaya mau dan mampu bekerja.[30]

E. Evaluasi

Mengevaluasi artinya menilai semua kegiatan untuk menemukan indikator yang menyebabkan sukses atau gagalnya pencapaian tujuan, sehingga dapat dijadikan bahan kajian berikutnya. Dalam mengkaji masalah yang dihadapi, rumuskan solusi alternatif yang dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan kualitas keberhasilan dimasa yang akan datang. Evaluasi sebagai fungsi manajemen merupakan aktivitas untuk meneliti dan mengetahui pelaksanaan yang telah dilakukan dalam proses keseluruhan organisasi mencapai hasil sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan. Setiap kegiatan, baik yang dilakukan oleh unsur pemimpin maupun oleh bawahan, memerlukan evaluasi. Dengan mengetahui kesalahan-kesalahan atau kekurangan-kekurangan, perbaikan dan pencarian solusi yang tepat dapat ditemukan dengan mudah.[31]

Sebagaimana para pendidik dalam melaksanakan kegiatan mengajar kepada anak didiknya, untuk mengetahui tingkat prestasi anakdidik, dilakukan evaluasi. Misalnya dilaksanakan ulangan, ujian tengah semester, dan ujian

[30] Ida Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, (Yogyakarta, Kanisius, 2008), 11.
[31] Hikmat, *Manajemen Pendidikan hal 125*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akhir. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui beberapa hal yang penting bagi para pendidik dan anak didik, sekaligus bagi lembaga pendidikan, yaitu:[32]

1. Perkembangan prestasi anak didik
2. Baik-buruk, tepat tidaknya metode pembelajaran yang diterapkan oleh para pendidik
3. Kemampuan, minat dan bakat anak didik dalam bidang studi atau jurusan ayng dipilihnya
4. Profesionalitas para pendidik
5. Ketepatan kurikulum yang dijadikan rujukan pembelajaran
6. Strategi pembelajaran yang baik dan tepat untuk diterapkan
7. Evektivitas pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan
8. Kondisi objektif para pendidik dan anak didik berkaitan dengan tugas dan fungsinya masing-masing atau mengenai hak dan kewajiban.

[32] Ibid 126

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id