

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
LAYANAN PENDIDIKAN DI MA'HAD AL-JAMI'AH UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

Fransisko Chaniago, Ramazani Novanda
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Email: ip.fransisco@uinjambi.ac.id

Abstract

The purpose of the research are to find out the inhibiting and supporting factors and efforts was done by the leadership in improving Education Services in Ma'had Al-jami'ah The State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi that still unoptimal. This research used qualitative approach which is a method that is used to find the broadest knowledge of the research objects at the time the research was conducted. The approach used in this research is descriptive research approach. The findings and analysis research are, namely 1) Educational services at Ma'had Al-jami'ah The State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi include services provided through Academic division, Tahfiz division, Religious division, and Students division. 2) The inhibiting factors are facilities and infrastructure, those are still inadequate in improving educational services, scheduling of College learning and Ma'had learning often collide, workloads are not balanced with existing employees, and the lack budget for improving the employee competency. And supporting factors of human resources recruited through alumni of Boarding School, employee dedication on their work, facilities and infrastructure. 3) The Leadership Efforts in improving education services, namely by increasing discipline, conducting training, proposing the addition of employees who are not balanced with their workload, conducting work evaluation meetings, discussing intensively with the rector regarding facilities and infrastructure, having an audience with the college authorities about learning schedule.

Keyword: *Human Resources Management, Education Services.*

Abstrak

Tujuan dalam temuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung sekaligus upaya yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang masih belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada saat penelitian dilaksanakan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif. Temuan Dan analisis peneliti yaitu, layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi meliputi layanan yang diberikan melalui devisi akademik, devisi tahfiz, devisi ibadah, dan devisi kemahasantrian. Adapun faktor penghambat berupa sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam meningkatkan layanan pendidikan, penjadwalan pembelajaran kampus dengan penjadwalan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah sering tumburan, beban kerja yang tidak seimbang dengan karyawan yang ada, dan minimnya anggaran untuk peningkatan kompetensi karyawan. faktor pendukungnya, sumber daya manusia yang direkrut melalui alumni lulusan pesantren, dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya, sarana dan prasarana. Upaya pimpinan dalam meningkatkan layanan pendidikan dengan meningkatkan kedisiplinan, mengadakan pelatihan, mengajukan penambahan karyawan yang tidak seimbang dengan beban kerjanya,

melakukan rapat evaluasi kerja, membicarakan secara intensif kepada pihak Rektorat terkait sarana dan prasarana, beraudiensi dengan pihak kampus terhadap penjadwalan pembelajaran.

Kata kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia, Layanan Pendidikan*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.¹ Istilah manajemen sumber daya manusia dapat disamakan artinya dengan pekerja, pegawai atau karyawan, yaitu orang yang mengerjakan. Kata pegawai lebih banyak digunakan dilingkungan perkantoran dengan aktivitas kerja yang rutin. Dalam kajian teori yang berkembang akhir-akhir ini istilah yang banyak digunakan untuk membahas pegawai atau pekerja adalah sumber daya manusia.²

Inisiasi strategi manajemen dalam meningkatkan sumber daya manusia perlu direncanakan dan diatur dengan baik serta sudah merupakan bagian dari *sunnatullah*, yaitu dengan melihat bagaimana Allah SWT menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang disertai dengan tujuan yang jelas. Sebagaimana firman-Nya:

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang keadaanya adalah seribu tahun menurut perhitungan (as-Sajadah, ayat: 5).³

Demikian juga dalam kajian lembaga pendidikan, masalah sumber daya manusia menjadi hal yang krusial dalam meningkatkan daya saing lulusan. Mutu tenaga pendidik dan kependidikan menjadi hal utama untuk meningkatkan daya saing lulusan lembaga pendidikan, jadi tingginya mutu sumber daya manusia Islami lembaga pendidikan maka akan tinggi juga daya saing di lembaga pendidikan tersebut karena sumber daya manusia akan menciptakan lulusan

¹ Masram and Mu'ah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

² Nurul Ulfatin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*.

³ Kementerian Agama, *Al-Qur'an Terjem*.

kompetitif dibandingkan lulusan di lembaga pendidikan lainnya.⁴

Pimpinan Ma'had Al-Jami'ah merekrut karyawan sebagai pemberi layanan pendidikan mayoritas dari para alumni Ma'had sehingga mampu membina dalam pemberian layanan pendidikan. Secara umum pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah masih belum memperhatikan aspek pengelolaannya diakibatkan keterbatasan sumber daya manusia dan daya dukung yang masih kurang memadai sebagai penunjang aktivitas dalam mengoptimalkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Sebagaimana terjadi di Ma'had Al-Jami'ah, manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan pendidikan selama ini masih menghadapi berbagai kendala. Uraian tersebut memperlihatkan bahwa kerangka pengembangan dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah belum tertata secara optimal, oleh karena itu untuk menghadapi tuntutan dan tantangan ke depan, maka diperlukan strategi pengembangan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

KAJIAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia, dapat diartikan sebagai pengelolaan individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antar pekerja dengan pekerja, terutama untuk menciptakan dan memanfaatkan setiap individu secara produktif sebagai usaha mencapai tujuan organisasi dan dalam rangka perwujudan kepuasan kerja dan pemenuhan kebutuhan individu tersebut.⁵

GR. Terry menyebutkan: *Management is a distinct process consisting of planning, Organizing, Actuating and Controlling performend to determined and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources.* Manajemen merupakan suatu proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan,

⁴ Dacholfany, "Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia Islami Di Indonesia Dalam Menghadapi Era Globalisasi."

⁵ Qodir, "Anajemen Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Alfalah Bakalan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten JeparA."

pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Fred Luthans dan Jonathan P. Doh mendefinisikan “*Management is the process of completing activities with and through other people*”.⁶

Untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang potensial, perusahaan harus melakukan serangkaian proses manajemen sumber daya manusia dimulai dari tahap perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, perjanjian kerja, orientasi dan penempatan, pelatihan dan pengembangan karyawan, penilaian kinerja, imbal jasa sampai dengan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Layanan Pendidikan

Secara sederhana layanan 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. Dalam dunia pendidikan termasuk pelanggan adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas layanan yang diberikan.⁷

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Sehingga pelayanan sering pula disebut sebagai jasa. Sejumlah ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa konklusif namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara kokoh. Kotler merumuskan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Zeithaml dan Bidner jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktifitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*.⁸

Mengevaluasi kualitas layanan pendidikan diperlukan pendekatan yang

⁶ Luthan, *International Management: Culture, Strategy, and Behavior*.

⁷ Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori Dan Aplikasi*.

⁸ Maryani, *Pengelolaan Pondok Pesantren*.

komprehensif karena layanan pendidikan merupakan jasa yang memiliki karakteristik cukup kompleks dibandingkan jasa lainnya. Karena jasa pendidikan pada modal, investasi bidang pendidikan berkualitas dan memiliki *value* dari pengguna jasa pendidikan. Saat ini dibutuhkan modal sangat besar disamping padat karya (memerlukan tenaga sumber daya manusia) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun *skill* yang spesifik.

Terdapat dua pendekatan untuk memberikan layanan pendidikan bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan *Service TriangleI* (segitiga layanan)

Merupakan suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara lembaga pendidikan dengan para pengguna jasa pendidikan (siswa/mahasiswa). Model tersebut terdiri dari tiga elemen, yaitu *service strategy*, *service people*, dan *service system* dengan pengguna jasa pendidikan sebagai titik pusat.

2. Pendekatan *Total Quality Service*

Total Quality Service atau layanan mutu terpadu suatu keadaan ketika sebuah lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan bermutu kepada para pelanggan maupun pemilik lembaga pendidikan (pemerintah atau yayasan) dan pegawainya.

Zeithaml, Parasuraman & Berry menggunakan ukuran kualitas layanan pendidikan dengan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Responsiveness* atau resposivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberi kepercayaan kepada pengguna layanan. *Empathy* adalah

kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.⁹

Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *non-standardized output*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.¹⁰

Kualitas layanan yang baik dan memuaskan merupakan hal utama diharapkan bagi para penerima jasa. Kualitas pelayanan diberikan kepada penerima jasa harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Kualitas pelayanan menciptakan dan memberikan manfaat bagi para penerima jasa pada waktu dan tempat tertentu. W.E. Deming memberikan pengertian terhadap kualitas yaitu *Continuos improvement* yaitu perbaikan berkesinambungan, Joseph M. Juran *fit for use* cocok untuk digunakan, Philip Crosby, kesesuaian dengan persyaratan, Kaoru Ishikawa, produk yang paling ekonomis paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan, JW Cortado *the moment of truth* saat kejujuran. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).¹¹

De Vreye mengungkapkan hal yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Self-esteem*, pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan.
2. *Exceed expectation*, penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery*, menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision*, perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

⁹ Basri, "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan."

¹⁰ Tjiptono and Tjiptono, "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono."

¹¹ Hardiansyah, "Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya."

5. *Improve*, perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material; penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.
6. Perhatian, menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower*, memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹² Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

1. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan di sekolah, kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab dalam mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi 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 jawab meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

2. Layanan Bantu

¹² Sinambela, "Repormasi Pelayanan Publik."

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang dialami 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 menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi 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 suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan 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.¹³

METODE

Pendekatan penelitian adalah cara-cara terstruktur, terencana dan mempunyai prosedur untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah dengan memadukan semua potensi dan sumber daya yang telah disiapkan.¹⁴ Ditinjau dari jenis data penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang dilihat melalui sudut pandang pendidikan. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk memaparkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data yang didapatkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan

¹³ Sutrisno, *Administrasi Pendidikan*.

¹⁴ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*.

dokumentasi. Setelah data terkumpul dengan lengkap dan benar, kemudian dilakukan dengan analisis data. Analisis data adalah salah satu cara yang dilakukan untuk mengolah data hasil penelitian untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Tahap pelaksanaan analisis data meliputi uji persyaratan analisis data dan uji hipotesis. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksud untuk memperoleh informasi tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Layanan Pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Pimpinan Ma'had secara spesifik dipandang sebagai orang yang memiliki kompetensi keilmuan keagamaan dan mendedikasikanya terhadap peserta didik, serta mempunyai kompetensi dalam manajemen kepengurusan, yang ditunjuk langsung oleh Rektor sebagai Kepala Pusat Ma'had al-Jami'ah, kemudian ditetapkan dalam surat Keputusan rektor (SK Rektor) yang bertugas sebagai Penanggung Jawab atas segala penyelenggaraan program dan pengelolaan di Ma'had Al-Jami'ah, pengambil kebijakan atas segala kepentingan Ma'had berdasarkan hasil rapat pimpinan (RAPIM). Mengadakan evaluasi kinerja pengurus dan menegur bagi yang tidak melaksanakan tugas pokok dengan baik dan yang tidak absen bila mana perlu.

Layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah pada awalnya mengadopsi berbagai sistem yang dilakukan di pesantren tradisional dan modern, mulai dari penguatan akidah, pelaksanaan ibadah yang dibimbing, pengkajian *kutubut turats*, pengamalan do'a, wirid & shalawat (Ad'iyah, al Aurat wal Azkar), pengembangan sikap *life skill*, kemandirian, juga pembelajaran yang lebih intensif dalam berbagai dasar-dasar keislaman yang besumber dari Al-Quran dan Sunnah Nabawiyah, *bi'ah* berbahasa Arab/Inggris yang aktif (*tanmiyah al-lughah*). pembinaan akhlak dan kedalaman spiritual.

Pimpinan Ma'had membagikan tugas dengan baik. Sebagaimana Ma'had

pada umumnya, selaku Pimpinan Ma'had membagikan tugas pada tiap-tiap divisi dalam melaksanakan layanan pendidikan berupa layanan pembelajaran bahasa Arab, Inggris, Al-qur'an, tahfiz, pembinaan mahasantri sekaligus pelaksanaan ibadah praktis bagi mahasantri dalam setiap pembagiannya berupa divisi akademik, tahfiz, ibadah dan kemahasantrian di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Faktor Penghambat Faktor Penghambat

Dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah, tentu saja tidak terlepas dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Adapun faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam mendukung layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah.

Sarana dan prasarana adalah hal yang penting dalam meningkatkan layanan pendidikan. Sarana ruangan mempengaruhi konsentrasi dalam beraktifitas baik sarana ruangan maupun sarana lainya yang mampu sebagai penunjang dalam memberikan layanan pendidikan yang optimal. Faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah yaitu berupa sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam mendukung layanan pendidikan.

2. Jadwal pembelajaran di Kampus dan di Ma'had Al-Jami'ah tidak teratur.

Perkuliahhan merupakan hal yang diutamakan oleh seluruh mahasiswa. Seluruh mahasiswa wajib menempuh SKS yang telah ditentukan oleh pihak kampus pada waktu-waktu tertentu. Waktu pembelajaran yang ditawarkan oleh pihak kampus tidak selalu pagi-sore. Bahkan adanya ketidaksesuaian antara jam pembelajaran di kampus maupun pembejaran di Ma'had Al-Jami'ah. Hal ini menjadi penghambat karena kegiatan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah mulai aktif jam 02:00.

Faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah yaitu penjadwalan pembelajaran kampus dan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah selalu dilakukan bersamaan. Pembelajaran di Ma'had dimulai pada jam 02:00 dan ada sebagian dosen mengambil atau menambah perkuliahan di jam pembelajaran kampus.

3. Beban kerja yang tidak seimbang dengan karyawan yang ada

Faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had al-Jami'ah yaitu beban kerja yang tidak seimbang dengan karyawan yang ada. Faktor penghambat yang selanjutnya yaitu, kurangnya karyawan di Ma'had sehingga beban kerja yang tidak seimbang dengan karyawan yang ada membuat karyawan menjadi multi fungsi terkadang karyawan berada di kantor dan terkadang berada di lapangan untuk menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan. Dalam melaksanakan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah faktor penghambatnya juga yaitu masih kurangnya karyawan yang memiliki hafalan dalam memaksimalkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah sehingga menjadi pengambat dalam meningkatkan layanan pendidikan bagi mahasiswa di Ma'had Al-Jami'ah.

4. Minimnya anggaran untuk peningkatan kompetensi karyawan

Minimnya dana untuk meningkatkan kompetensi karyawan merupakan kendala yang cukup vital karena mengingat pentingnya peningkatan kompetensi karyawan guna meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah yaitu minimnya anggaran dana yang dimiliki untuk peningkatan kompetensi karyawan di Ma'had Al-jami'ah dalam menunjang kualitas kinerja karyawan dalam meningkatkan layanan pendidikan. Untuk meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah tentunya membutuhkan anggaran dalam peningkatan kompetensi karyawan yang berada di lingkungan Ma'had agar layanan pendidikan di Ma'had berjalan dengan baik.

Faktor penghambat dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu

berupa sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam meningkatkan layanan pendidikan, penjadwalan pembelajaran kampus dengan penjadwalan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah sering kali bersamaan, masih kurangnya karyawan/staf yang ahli di bidangnya, dan minimnya anggaran untuk peningkatan kompetensi karyawan.

Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah

Faktor pendukung tersebut dapat membuat capaian dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi secara maksimal. Adapun faktor pendukung sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang direkrut melalui alumni lulusan pesantren

Sumber daya manusia yang direkrut di Ma'had al-Jami'ah melalui alumni dan lulusan dari pondok pesantren, selain itu sumber daya manusia yang direkrut dari alumni ini mereka dikatakan lebih disiplin, mandiri, dan menganggap kemahasantrian yang lebih cukup memahami dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah.

2. Dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya

Untuk meningkatkan layanan pendidikan tentunya diperlukan dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah. Dedikasi adalah suatu tindakan pengorbanan dalam bentuk tenaga, pikiran, dan waktu oleh sebab itu pentingnya dedikasi karyawan Ma'had Al-Jami'ah yaitu mampu mewujudkan keberhasilan suatu usaha dengan tujuan mulia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan pendidikan. Dalam setiap pelaksanaan tugas lebih mengutamakan keiklasan dalam melaksanakan tugas baik tenaga, fikiran dan waktu, akan tetapi kami merasa sulit untuk ikhlas dikarenakan ketidaksesuaian terhadap kompensasi dengan jam bekerja bagi karyawan Ma'had Al-Jami'ah yang hampir mayoritas berstatuskan honorer yang mana jam kerjanya bisa dikatakan dari pagi sampai malam.

Dalam melaksanakan tugas dalam memberikan layanan pendidikan di

Ma'had Al-Jami'ah mereka lebih mengutamakan keikhlasan dalam melaksanakan tugas baik tenaga, pikiran, dan waktu. Sebagaimana yang diketahui bahwa sebagai karyawan ma'had yang bertugaskan membina dan mengawas mahasantri dari bangun tidur sampai tidur lagi. Akan tetapi adanya ketidaksesuaian terhadap kompensasi dengan jam kerja dan harus bekerja dan bertanggung jawab dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

3. Sarana dan prasarana yang mendukung

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses karena dalam meningkatkan layanan pendidikan haruslah ada tempat yang cukup dan memadai agar proses dalam pemberian layanan pendidikan dapat berjalan dengan maksimal. Faktor pendukung dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Pimpinan Ma'had menyediakan sarana kelas berupa saung yang ada di sekeliling Ma'had sebagai tempat belajar mahasantri. Sembari menggunakan ruangan belajar yang sekadarnya Pimpinan Ma'had juga sudah mengajukan penambahan sarana dan prasarana berupa gedung tempat tinggal bagi mahasantri sekaligus membicarakan secara intensif kepada pihak Rektorat dengan masalah yang dihadapi oleh Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Sumber daya manusia yang direkrut melalui alumni lulusan pesantren, dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya, sarana dan prasarana yang mendukung dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah

Upaya Pimpinan Ma'had sudah mampu menanam kedisiplinan, memajukan dan meningkatkan nilai mental, moral, fisik, karakteristik dan keteladanan Pimpinan Ma'had melalui sikap, perbuatan dan perilaku termasuk

penampilan kerja fisik. Pimpinan Ma'had Al-Jami'ah sebagai motivator memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para karyawan dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya. Motivasi ini dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, pengaturan suasana kerja, disiplin, dorongan dan penghargaan secara efektif. Untuk meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah tentunya diperlukan langkah-langkah dengan melakukan pelatihan bagi setiap divisi. Pelatihan adalah usaha untuk memperbaiki formasi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya masing-masing.

Untuk meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah yang dilakukan oleh Pimpinan tentunya ada upaya yang harus dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan, akan tetapi Ma'had sejauh ini hanya mengikuti pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak Rektorat.

Dari hasil penelitian di Ma'had bahwa pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah masih sulit untuk dilakukan karena minimnya dana dalam menyelenggarakan pelatihan di Ma'had Al-Jami'ah, akan tetapi selaku Pimpinan Ma'had telah berupaya mengadakan pelatihan kepada karyawan dengan dana yang tersedia demi capaian dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah. Efektivitas pelatihan karyawan merupakan hal yang sangat penting terutama untuk mengembangkan karyawan. Tujuan pelatihan karyawan sendiri antara lain seperti meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja, meningkatkan mutu kerja karyawan sehingga karyawan terhindar dari kesalahan kerja. Adapun yang diupayakan oleh Pimpinan Ma'had dalam meningkatkan layanan pendidikan antara lain:

1. Melakukan *Workshop*, pelatihan atau orientasi untuk memberi layanan pendidikan yang variatif, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan, standar kompetensi.
2. Melakukan studi banding ke institusi dan menjalin kerja sama (MOU)
3. Untuk karyawan hendaknya melanjutkan pendidikannya sampai ke jenjang yang lebih tinggi lagi, yaitu S2 dan S3 (Magister dan Doktor dalam jurusan yang sesuai dengan bidangnya).

Upaya dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang dilakukan oleh pimpinan selanjutnya adalah mengajukan penambahan karyawan yang tidak sesuai dengan beban kerjanya. Pimpinan Ma'had berupaya merekomendasikan penambahan karyawan kepada pihak Rektorat demi kelancaran dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Evaluasi yang dilakukan oleh Pimpinan di Ma'had Al-Jami'ah yaitu rapat evaluasi yang dilakukan untuk mengevaluasi perjalanan program Ma'had dan mengoreksi masalah-masalah yang ada di lapangan yang terkait dengan layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah. Adapun yang menjadi bahan koreksi dalam rapat tersebut berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi setiap divisi dan beberapa hal yang bisa menjadi faktor pendukung. Tugas pokok dan fungsi ini berisi tentang uraian tugas yang harus dilakukan oleh seorang karyawan di Ma'had dalam rangka meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-jami'ah.

Selanjutnya Pimpinan Ma'had telah berupaya untuk memenuhi semua sarana dan prasarana walaupun belum terlaksana sepenuhnya, diantaranya yang sudah ada seperti komputer, kelas yang dibuat dengan bahan-bahan alam seperti saung tempat belajar, mushola dengan tujuan untuk membantu proses memberikan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah. Upaya dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah yaitu, membicarakan secara mendalam kepada pihak Rektorat terkait mengenai masalah sarana dan prasarana dalam mengoptimalkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah. Walaupun belum terpenuhi semua sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses layanan pendidikan, tetapi pimpinan tetap mengajukan kepada pihak Rektorat untuk mencari alternatif lain sebagai media untuk memberikan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah.

Optimalisasi layanan pendidikan di Ma'had tentu ada upaya yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah terkait persoalan jadwal belajar. Pimpinan Ma'had berupaya untuk memaksimalkan penjadwalan waktu terhadap

pembelajaran di kampus yang sering bertumburan dengan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah. Dimana pihak kampus dan Ma'had harus mengadakan pembicaraan berkelanjutan terhadap waktu pembelajaran di kampus dan di Ma'had agar layanan pendidikan di Ma'had dirasakan dapat memberikan layanan yang maksimal.

PENUTUP

Layanan pendidikan di Ma'had Al-Jami'ah meliputi layanan pendidikan pembelajaran bahasa asing, Arab dan Inggris, Al-qur'an, tahfiz juz amma, dan ibadah praktis serta penanaman karakter bagi mahasiswa yang dikelola sesuai bidangnya seperti devisi akademik, devisi tahfiz, devisi ibadah, dan devisi kemahasantrian. Faktor penghambat berupa sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, penjadwalan pembelajaran kampus dengan penjadwalan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah, beban kerja yang tidak seimbang dengan karyawan yang ada, dan minimnya anggaran untuk peningkatan kompetensi karyawan. Faktor pendukung yaitu, sumber daya manusia yang direkrut melalui alumni lulusan pesantren, dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya, Sarana dan prasarana. Upaya yang dilakukan oleh Pimpinan Ma'had yaitu, menanamkan kedisiplinan, mengadakan Pelatihan, mengajukan penambahan karyawan yang tidak sesuai dengan beban kerjanya, melakukan rapat evaluasi kerja, membicarakan secara intensif kepada pihak Rektorat terkait masalah sarana dan prasarana, beraudiensi dengan pihak kampus terhadap penjadwalan pembelajaran yang sering dilaksanakan secara bersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Muhammad. "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan." *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2011. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>.
- Dacholfany, M Ihsan. "Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia Islami Di Indonesia Dalam Menghadapi Era Globalisasi." *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 2017. <https://doi.org/10.24127/att.v1i01.330>.
- Hardiansyah. "Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya." *Gava Media*, 2018.
- Kementerian Agama, RI. *Al-Qur'an Terjemahan. Al-Qur'an Terjemahan*, 2007.
- Luthan, Fred. *International Management: Culture, Strategy, and Behavior. Journal of Experimental Psychology: General*, 2009.
- Maryani. *Pengelolaan Pondok Pesantren*. Jambi: Pustaka Maarif Press, 2018.
- Masram, and Mu'ah. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Zifatama Publisher*, 2017.
- Mukhtar. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group)*, 2013.
- Nurul Ulfatin, Teguh Triwiyanto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*. Jakarta: Raja Wali Pers, 2016.
- Qodir, Abdullah. "Anajemen Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Alfalah Bakalan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara." *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 2013. <https://doi.org/https://doi.org/10.26877/jmp.v1i3.388>.
- Sinambela, LIJAN Poltak. "Repormasi Pelayanan Publik." In *Repormasi Pelayanan Publik*, 2011.
- Sutrisno, Oteng. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkasa, 1985.
- Tjiptono, Fandy, and Fandy Tjiptono. "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono." *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*, 2012.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori Dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.