

Mengembangkan Model Pengembangan Tenaga Kependidikan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di SD Lidah Wetan 4

Windasari Windasari*, Aisca Nindi Kharisma, Nur Komala Hanifah

Universitas Negeri Surabaya

Abstrak: Peran tenaga kependidikan sangat penting dalam mendukung pembelajaran dan pengembangan siswa dalam pendidikan. Namun, dalam kehidupan nyata, mereka sering menghadapi berbagai masalah yang menghalangi mereka untuk melakukan pekerjaan terbaik mereka dan membuat lingkungan pembelajaran yang baik. Metode pengembangan model digunakan untuk menyelesaikan masalah ini. Melalui berbagai langkah penelitian, para peneliti memeriksa kompetensi, motivasi, dan kondisi lingkungan kerja sebagai beberapa komponen yang memengaruhi kinerja karyawan sekolah. Untuk SD Lidah Wetan 4, hasil analisis ini digunakan sebagai dasar untuk membuat model pengembangan yang berfokus pada peningkatan mutu pelayanan. Penggabungan pendekatan pembelajaran yang partisipatif dan inklusif adalah komponen penting dalam pembuatan model ini. Dengan melibatkan semua orang di lingkungan sekolah, seperti guru, administrasi, dan karyawan pendidikan lainnya, diharapkan akan tercipta budaya kerja yang bekerja sama dan mendukung. Salah satu fokus pengembangan model ini adalah penggunaan teknologi informasi; berbagai platform dan aplikasi digital memudahkan komunikasi dan koordinasi antar tenaga kependidikan. Penelitian ini juga melihat faktor eksternal yang memengaruhi kinerja tenaga kependidikan. Faktor eksternal ini termasuk dukungan dari sekolah, orang tua siswa, dan masyarakat sekitar. Diharapkan bahwa model pengembangan yang diusulkan dapat meningkatkan pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 secara signifikan dengan melibatkan semua pihak terkait. Melalui proses pengembangan model ini, SD Lidah Wetan 4 dapat menjadi contoh bagi sekolah lain dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dengan mengoptimalkan peran tenaga kependidikan. Dengan lingkungan belajar yang berbasis teknologi, inklusif, dan berpartisipasi, setiap siswa diharapkan dapat mengalami pengalaman belajar yang signifikan dan mendukung perkembangan penuh mereka.

Kata Kunci: Model Pengembangan, Tenaga Kependidikan, Mutu Pelayanan SD Lidah Wetan 4

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pgsd.v1i3.440>

*Correspondence: Windasari Windasari

Email: windasari@unesa.ac.id

Received: 03-03-2024

Accepted: 17-04-2024

Published: 22-05-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The role of the educational force is crucial in supporting the learning and development of students in education. However, in real life, they often face various problems that prevent them from doing their best work and creating a good learning environment. Model development methods are used to solve this problem. Through a variety of research steps, the researchers examined competence, motivation, and working environmental conditions as some of the components that affect the performance of school employees. For SD Language Wetan 4, the results of this analysis are used as a basis for creating a development model that focuses on improving the quality of service. Combining a participatory and inclusive learning approach is an important component in building this model. By involving everyone in the school community, such as teachers, administration, and other educational staff, it is expected to create a culture of work that cooperates and supports. One of the focuses of the development of this model is the use of information technology; various digital platforms and applications facilitate communication and coordination between academics. The research also looks at external factors that affect educational performance. These external factors include support from schools, students' parents, and the surrounding community. It is expected that the proposed development model can significantly improve education services in SD Wetan 4 language by involving all relevant parties. Through the development process of this

model, SD Language Wetan 4 can be an example for other schools in an effort to improve the quality of education by optimizing the role of the educational force. With a technology-based, inclusive, and participatory learning environment, each student is expected to experience a meaningful learning experience and support their full development.

Keywords: *Development Model, Power of Education, Quality of Service SD Lidah Wetan 4*

Pendahuluan

Dunia pendidikan menghadapi banyak masalah saat mencoba memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik kepada siswa, seperti banyak sekolah lainnya di Indonesia. Ada kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kependidikan agar mereka dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas, sehingga peran mereka menjadi sangat penting dalam konteks ini karena mereka bertanggung jawab untuk menyediakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan memberikan dukungan yang dibutuhkan bagi proses belajar mengajar. Oleh karena itu, pengembangan model pengembangan tenaga kependidikan menjadi relevan. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan konteks lokal dan unik dari SD Lidah Wetan 4, karena setiap sekolah memiliki dinamika dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, model pengembangan tenaga kependidikan yang dibuat harus sesuai dengan kebutuhan dan sumber daya yang tersedia di sekolah tersebut. Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan model yang dapat menjadi panduan bagi SD Lidah Wetan 4. Penelitian ini relevan karena memahami betapa pentingnya pengembangan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini juga melakukan kontribusi signifikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SD Lidah Wetan 4 dan, dalam konteks lebih luas, meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia (T Rahmi et al., 2023).

Kualitas tenaga pendidik dalam pendidikan sangat berpengaruh terhadap seberapa efektif dan efisien proses pembelajaran. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menghasilkan model pengembangan yang dapat meningkatkan kualitas tenaga kependidikan, dengan harapan bahwa peningkatan ini akan berdampak positif pada kualitas pendidikan yang diberikan di SD Lidah Wetan 4. Perlu dipahami bahwa meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan bukanlah tujuan yang mudah dicapai, terutama mengingat banyaknya masalah yang dihadapi sistem pendidikan, terutama di tingkat dasar. Sekolah-sekolah seperti SD Lidah Wetan 4 menghadapi kesulitan dalam mengelola dinamika kelas yang beragam dan kekurangan sumber daya. Mereka membutuhkan pendekatan yang menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis pengembangan tenaga kependidikan, melainkan juga mempertimbangkan komponen lingkungan dan kontekstual yang dapat mempengaruhi dalam pelaksanaan model pengembangan yang diusulkan. Penelitian ini sangat penting karena tidak hanya memberikan wawasan tentang cara meningkatkan kualitas tenaga kependidikan, tetapi

juga menunjukkan kompleksitas proses perbaikan kualitas pendidikan di tingkat dasar (Sukardi & Widyastuti, 2020).

Permasalahan yang dihadapi SD Lidah Wetan 4 sama dengan masalah yang dihadapi banyak sekolah dasar lainnya di negara ini. Penghalang utama untuk memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi adalah keterbatasan sumber daya manusia dan materi. Sebagai bagian penting dari sistem pendidikan, tenaga kependidikan kadang-kadang menghadapi kesulitan dalam menerapkan metode baru yang sesuai dengan tuntutan zaman. Model pengembangan tenaga kependidikan menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa tenaga kependidikan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan tuntutan masa depan di tengah arus perubahan global dan kemajuan teknologi yang cepat. Namun, ada tantangan tersendiri yang dihadapi saat mengembangkan model-model tersebut. Hambatan perlu diatasi termasuk perubahan budaya institusi, resistensi terhadap inovasi, dan kurangnya dukungan dari berbagai pihak. memberikan pemahaman yang bermanfaat tentang dinamika internal dan eksternal yang mempengaruhi proses pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4. Dengan menyoroti masalah ini, penelitian ini tidak hanya meningkatkan pemahaman kita tentang masalah pendidikan dasar tetapi juga menawarkan arahan untuk pengembangan kebijakan dan praktik terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi upaya lebih lanjut untuk menumbuhkan dan mengembangkan sistem pendidikan yang inklusif, kreatif, dan berkelanjutan di Indonesia (Prasetyo & Lestari, 2019).

Pengembangan tenaga kependidikan sangat penting dalam menghadapi berbagai tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, terutama di tingkat dasar. Penelitian tersebut menghasilkan model pengembangan tenaga kependidikan yang inovatif, yang menambah literatur pendidikan. Penelitian ini dilakukan di SD Lidah Wetan 4 dan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan pendidikan, mulai dari keterampilan tenaga pendidik hingga manajemen sekolah. Dengan memahami konteks khusus sekolah tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat dasar. Diharapkan bahwa pengembangan model yang disajikan dalam penelitian tersebut dapat memberikan panduan praktis untuk meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat dasar. Penelitian ini juga dapat digunakan oleh lembaga pendidikan lainnya untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan pendidikan secara keseluruhan. Namun, penting untuk diingat bahwa melaksanakan model pengembangan tenaga kependidikan ini tidaklah sederhana. Termasuk manajemen sekolah, guru, staf pendukung, dan kelompok terkait lainnya, proses tersebut membutuhkan komitmen, sumber daya, dan dukungan yang berkelanjutan. Adaptasi ke situasi setempat juga penting untuk keberhasilan pelaksanaan model tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menjadi kontribusi ilmiah dalam bidang pendidikan, tetapi juga menjadi panduan praktis bagi para praktisi pendidikan yang berusaha meningkatkan pelayanan di sekolah dasar (Rahayu & Nugroho, 2018).

Banyak hal menyebabkan ketimpangan ini, termasuk kualitas guru dan tenaga kependidikan serta kurangnya sumber daya. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 adalah salah satu tren utama dalam penelitian ini. Sebuah model pengembangan tenaga kependidikan telah diusulkan untuk mengatasi kesenjangan yang ada dalam konteks ini. Untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi tenaga kependidikan, model ini menggabungkan berbagai pendekatan dan strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menerapkan model pengembangan tenaga kependidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara signifikan. Pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan membantu pendidik dan tenaga kependidikan menjadi lebih siap untuk menghadapi masalah yang muncul di lingkungan sekolah. Selain itu, model ini mendorong kerja sama antara berbagai pihak terkait dalam mendukung proses pembelajaran, seperti guru, staf sekolah, orang tua, dan masyarakat. Namun demikian, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut untuk menerapkan ini secara luas. Salah satunya adalah kelangsungan program pengembangan tenaga kependidikan, yang mencakup alokasi sumber daya yang tepat dan dukungan yang memadai dari pihak terkait. Untuk memastikan bahwa model ini efektif dan relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan secara berkelanjutan, juga diperlukan evaluasi terus-menerus. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mendalam tentang kelemahan dalam sistem pendidikan, tetapi juga menawarkan solusi praktis dalam bentuk model pengembangan tenaga kependidikan. Model ini akan digunakan untuk memperbaiki pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 dan mungkin di sekolah lain (Widodo & Sumarni, 2017).

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk membangun sebuah model yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di SD Lidah Wetan 4 dengan fokus pada pengembangan tenaga kependidikan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4 dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas tinggi. Para peneliti dapat membuat solusi yang tepat dan efisien dengan meneliti masalah yang ada. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan sebuah model dapat berfungsi sebagai pedoman dalam pengembangan tenaga kependidikan di sekolah. Diharapkan model ini dapat memberikan arahan yang jelas dan terstruktur bagi sekolah untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan profesionalisme tenaga kependidikan, sehingga sekolah dapat memberikan layanan lebih baik kepada siswa. Selain memberikan manfaat langsung bagi SD Lidah Wetan 4, penulisan penelitian ini juga memiliki tujuan yang lebih luas, yaitu untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik pendidikan secara umum. Dengan membagikan model pengembangan tenaga kependidikan yang berhasil dan efektif, penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi sekolah-sekolah lain dalam upaya meningkatkan pelayanan pendidikan mereka. Selain itu, penulisan penelitian ini juga bertujuan untuk memperkuat landasan akademis dalam bidang pengembangan tenaga kependidikan. Melalui pemetaan literatur, analisis data, dan pembahasan temuan, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi pada pemahaman kita tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan dan strategi yang efektif dalam mengembangkan tenaga kependidikan. Dengan demikian, tujuan utama dari penulisan penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 melalui pengembangan model pengembangan tenaga kependidikan yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan inspirasi bagi dunia pendidikan secara luas dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di berbagai tingkatan (Supriyanto & Astuti, 2017).

Peneliti melakukan penelitian ini untuk menemukan model pengembangan tenaga kependidikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SD Lidah Wetan 4. Pengembangan profesional guru dan perencanaan kurikulum yang berfokus pada kebutuhan siswa adalah beberapa elemen penting yang tampaknya terintegrasi dalam model ini. Model ini mengambil pendekatan yang holistik, yang mempertimbangkan baik aspek akademik maupun aspek non-akademik yang memengaruhi kualitas pendidikan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana sekolah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terus-menerus dalam dunia pendidikan. Model yang diusulkan mungkin menjadi landasan yang kuat bagi sekolah lain untuk mengejar peningkatan pelayanan mereka dengan mempertimbangkan dinamika sosial, teknologi, dan ekonomi. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kita tentang masalah yang dihadapi tenaga kependidikan dalam perkembangan pendidikan saat ini dan solusi untuk masalah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini mencapai kesimpulan bahwa pengembangan tenaga kependidikan adalah strategi penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat dasar. Penelitian ini menawarkan model yang diusulkan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh dan mendalam tentang cara metode ini dapat digunakan dengan sukses. Selain itu, penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya menggunakan pendekatan yang berkelanjutan dan adaptif untuk menghadapi perubahan yang selalu terjadi dalam pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menambah literatur pendidikan, tetapi juga memberi pengambil kebijakan dan praktisi pendidikan arahan praktis untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di sekolah dasar (Santoso & Lestari, 2018).

Metode

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif melalui observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka. Salah satu metode analisis kualitatif yang paling umum adalah wawancara. Berbagai pemangku kepentingan, termasuk guru, kepala sekolah, orang tua murid, dan staf administrasi, diwawancarai dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi dan pemahaman yang mendalam. Observasi langsung adalah metode lain yang penting dalam analisis kualitatif. Wawancara membantu peneliti memahami pendapat mereka tentang masalah, kebutuhan, dan harapan yang berkaitan dengan pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4. Dengan melakukan observasi langsung di lingkungan SD Lidah Wetan 4, peneliti dapat melihat secara langsung interaksi guru-murid,

dinamika kelas, dan kondisi fisik dan sosial sekolah. Observasi langsung memberikan perspektif unik tentang budaya organisasi, praktik pengajaran, dan cara komunikasi. Selain itu, dasar teoretis dan konteks penting untuk penelitian ini diberikan oleh studi pustaka yang dilakukan dalam penelitian-penelitian yang relevan. Peneliti dapat memperoleh pemahaman lebih luas tentang kerangka konseptual dan praktik terbaik yang dapat diterapkan dalam konteks SD Lidah Wetan 4 dengan mengkaji literatur relevan tentang pengembangan tenaga kependidikan dan peningkatan kualitas pelayanan di sekolah. Studi pustaka juga membantu peneliti menemukan celah pengetahuan dan menemukan landasan teoritis yang kuat untuk mendukung hasil penelitian mereka. Menggabungkan metode wawancara, observasi langsung, dan studi pustaka memungkinkan peneliti untuk memberikan analisis kualitatif yang menyeluruh dan menyeluruh tentang pembuatan model pengembangan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SD Lidah Wetan 4. Penggabungan metode ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari berbagai aspek fenomena yang kompleks dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh lembaga tersebut (Supardi & Saputra, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini membahas sebuah studi yang relevan dengan pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan dasar. Dalam lingkungan sekolah, kualitas layanan pendidikan sangat bergantung pada kualitas tenaga kependidikan yang ada di dalamnya. Penelitian ini memiliki tujuan yang jelas untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 melalui pengembangan model pengembangan tenaga kependidikan yang efektif. Hasil penelitian yang disajikan dalam penelitian tersebut mencerminkan sebuah upaya yang sistematis dan komprehensif dalam merancang model pengembangan tenaga kependidikan. Pendekatan yang diambil mungkin melibatkan berbagai aspek, mulai dari pelatihan dan pengembangan kompetensi, hingga pembinaan kepemimpinan dan motivasi. Hal ini menunjukkan bahwa para peneliti telah mempertimbangkan secara serius dalam beragam faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di sekolah tersebut (Setiawan & Lestari, 2019).

Penelitian ini mungkin membahas berbagai konsekuensi dari model pengembangan yang diusulkan. Salah satunya adalah seberapa efektif model tersebut dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dan, secara lebih luas, bagaimana itu berdampak pada kualitas pendidikan di SD Lidah Wetan 4. Dalam konteks ini, pembahasan mungkin mencakup analisis kelebihan dan kekurangan dari model yang diusulkan, serta rekomendasi untuk perbaikan atau penerapan lebih lanjut di lingkungan sekolah lain. Selain itu, dalam penelitian ini juga mungkin membahas relevansi model pengembangan tenaga kependidikan. Penelitian ini, melalui temuan dan diskusi yang mendalam, dapat menambah literatur tentang pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan dasar. Diharapkan bahwa hasil dan pemikiran yang disajikan dalam penelitian ini juga akan memberikan panduan dan inspirasi bagi pengambil kebijakan, pengelola sekolah, dan

peneliti lainnya yang tertarik untuk meningkatkan layanan pendidikan di tingkat dasar (Wibowo & Sari, 2017).

A. Model Pengembangan Tenaga Kependidikan

Pendidik adalah seorang individu yang memiliki kompetensi untuk bekerja sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain sesuai dengan bidang mereka serta terlibat dalam proses pengajaran. Jadi, guru adalah pendidik. Sebaliknya, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang diangkat untuk membantu pendidikan (UU Nomor 20/2003, Bab XI, Pasal 39, ayat (1)). Mereka bertanggung jawab untuk melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis yang mendukung proses pendidikan di institusi pendidikan (UU Nomor 20/2003, Bab I, Pasal 1, ayat (5) dan ayat (6)). Tenaga kependidikan termasuk pengelola sekolah, penilik, pamong belajar, pengawas, peneliti, pengembang, pustakawan, laboran, dan teknisi sumber belajar (UU Nomor 20/2003, Bab XI, Pasal 39, ayat (1)). Mereka juga bertanggung jawab untuk melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis yang diperlukan untuk mendukung proses pendidikan. Standar untuk pendidik dan tenaga kependidikan termasuk pendidikan prajabatan, kelayakan fisik dan mental, dan pendidikan dalam jabatan. Berdasarkan hal-hal yang disebutkan di atas, guru dan tenaga kependidikan adalah sumber daya manusia potensial yang dapat berpartisipasi dalam mewujudkan tujuan pendidikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidik dan tenaga kependidikan adalah semua tindakan yang harus dilakukan mulai dari pendidik dan tenaga kependidikan masuk ke dalam organisasi pendidikan hingga perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, seleksi, penempatan, kompensasi, penghargaan, pendidikan, pelatihan, pengembangan, dan pemberhentian (Muhammad Yusri Bachtiar, 2019).

Dalam dunia pendidikan, gagasan tentang model pengembangan tenaga kependidikan telah berkembang menjadi titik utama. Menurut para ahli, model ini mencakup kumpulan tindakan, teknik, dan prosedur yang dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas guru. Secara umum, model pengembangan tenaga kependidikan bertujuan untuk membantu pendidik meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kesiapan mereka untuk menangani tuntutan dan tantangan muncul di dunia pendidikan yang terus berubah. Pemahaman yang lebih baik tentang konsep dan lingkup model pengembangan tenaga kependidikan telah muncul sebagai hasil dari berbagai pendapat para ahli. Model pengembangan tenaga kependidikan mencakup proses yang terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan pendidik dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran, menurut Smith (2010). Brown (2015) juga menyatakan pendapat serupa, menekankan betapa pentingnya menggabungkan teori dan praktik dalam model pengembangan ini untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal. Selain itu, Menurut Zhao (2018), model pengembangan tenaga kependidikan haruslah responsif terhadap perubahan-perubahan dalam konteks pendidikan, seperti perkembangan teknologi, perubahan kurikulum, dan kebutuhan siswa yang beragam. Hal ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan adaptabilitas dalam

merancang dan melaksanakan model pengembangan tenaga kependidikan (Sehan Rifky, 2023).

Sebaliknya, pendekatan yang ditekankan oleh Johnson (2019) menunjukkan bahwa kerja sama antara pendidik, sekolah, dan komunitas sangat penting dalam model pengembangan tenaga kependidikan. Para pendidik dapat meningkatkan praktik pembelajaran mereka dengan saling belajar dan berbagi pengalaman dalam lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung. Menurut Garcia (2021), model pengembangan tenaga kependidikan juga harus mencakup semua aspek pengembangan profesional, termasuk pengembangan kesejahteraan fisik dan emosional guru. Dalam situasi seperti ini, pendidikan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan akademik tetapi juga pada pembentukan individu yang adil dan berdaya. Secara keseluruhan, model pengembangan tenaga kependidikan adalah konsep yang kompleks dan multi-dimensi, yang melibatkan berbagai aspek seperti pembelajaran, kolaborasi, adaptabilitas, dan kesejahteraan. Pemahaman yang mendalam tentang model ini menjadi kunci untuk memastikan bahwa para pendidik memiliki kualitas dan kompetensi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dunia pendidikan terus berubah dan berkembang (D Duki, 2022).

Model pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4 merupakan salah satu pendekatan yang holistik dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di tingkat dasar. Dengan fokus pada pembinaan guru dan staf pendidikan, model ini tidak hanya memperhatikan aspek akademik, tetapi juga memperhitungkan aspek psikososial, profesional, dan kelembagaan. Salah satu pilar utama dari model ini adalah pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi guru dan staf, yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam mengajar, mengelola kelas, dan berinteraksi dengan siswa, orang tua, serta rekan kerja. Di SD Lidah Wetan 4, pengembangan tenaga kependidikan tidak hanya terfokus pada guru kelas, tetapi juga melibatkan para staf pendukung lainnya seperti tenaga administrasi dan petugas kebersihan. Dengan demikian, setiap individu yang terlibat dalam proses pendidikan memiliki kesempatan untuk berkembang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Selain itu, model ini juga mengadopsi pendekatan kolaboratif, di mana para tenaga kependidikan didorong untuk saling berbagi pengetahuan, pengalaman, dan praktik terbaik dalam upaya meningkatkan efektivitas pembelajaran. Tidak hanya itu, SD Lidah Wetan 4 juga aktif dalam memanfaatkan sumber daya eksternal untuk mendukung pengembangan tenaga kependidikan. Kerjasama dengan lembaga pendidikan, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal menjadi bagian penting dalam memperluas wawasan dan keterampilan para tenaga pendidik. Melalui program-program kemitraan ini, para guru dan staf pendidikan dapat mengikuti pelatihan, seminar, atau workshop yang relevan dengan tuntutan pendidikan dan perkembangan di bidang pendidikan (Stia Lan, 2022).

Selain itu, model pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4 juga memberikan perhatian khusus pada pembinaan kepemimpinan di kalangan guru dan staf pendidikan. Dengan memberikan pelatihan kepemimpinan dan kesempatan untuk

memimpin proyek-proyek inovatif, sekolah membangun kapasitas internal untuk menghasilkan pemimpin pendidikan yang berkualitas dan berintegritas. Dengan demikian, model ini tidak hanya berfokus pada pengembangan keterampilan mengajar, tetapi juga pada pengembangan kepemimpinan yang mampu membawa perubahan positif dalam lingkungan pendidikan. Dalam konteks pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4, evaluasi berkelanjutan menjadi komponen yang tidak terpisahkan. Melalui proses evaluasi yang berkesinambungan, sekolah dapat mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan dihadapi oleh para tenaga kependidikan, serta mengevaluasi efektivitas dari program-program pengembangan telah dilaksanakan. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi dasar untuk penyusunan rencana pengembangan tenaga kependidikan yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan sekolah dan siswa. Dengan demikian, model pengembangan tenaga kependidikan di SD Lidah Wetan 4 tidak hanya menjadi instrumen untuk meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun komunitas belajar yang dinamis dan inklusif. Melalui pendekatan holistik, kolaboratif, dan berkelanjutan, sekolah ini berkomitmen untuk terus mengembangkan potensi para tenaga kependidikan sehingga mampu memberikan pelayanan pendidikan terbaik bagi generasi penerus bangsa (Sonhadji-Pengembangan Susanto, 2019).

B. Mutu Pelayanan

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Crosby mengungkapkan bahwa mutu sebagai "kesesuaian dengan pada persyaratan". Sedangkan, Juran dan Gryna mendefinisikan itu sebagai "kebugaran untuk penggunaan". Mutu dapat didefinisikan sebagai filosofi dan metodologi yang membantu organisasi mengatur agenda dan merencanakan perubahan dalam menghadapi tekanan eksternal (Arcaro, 2017). Secara klasik, konsep kualitas atau mutu mengacu pada atribut yang menunjukkan tingkat "baik" suatu individu atau organisasi berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Sallis (2011), ide jenis ini disebut sebagai ide kualitas absolut. Mutu adalah konsep relatif, tidak absolut. Pandangan klasik tentang mutu yang bersifat absolut ini menunjukkan bahwa standar untuk menilai kualitas dalam proses pendidikan digunakan, dan standar tersebut dapat didefinisikan dengan baik. Berdasarkan penjelasan dari beberapa pakar di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan adalah tingkat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan yang efektif dan efisien yang memberikan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler kepada siswa yang menyelesaikan satu jenjang atau program pembelajaran tertentu. Menurut definisi ini, kualitas pendidikan adalah suatu aktivitas yang berkembang dan menantang. Pendidikan adalah produk dari zaman, jadi akan berubah seiring dengan zaman. Oleh karena itu, pendidikan harus terus diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat (Rustina Anjar Rokhani & Agustina Sri Purnami, 2021).

Mutu pelayanan adalah fungsi untuk meningkatkan pelayanan dalam sistem pendidikan secara keseluruhan. Menurut Hani Handoko (2012), manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan

organisasi dengan melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Perencanaan adalah fungsi manajemen yang mencakup menentukan arah tujuan organisasi, merancang strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana dalam melakukan koordinasi kegiatan yang diperlukan untuk melaksanakan strategi tersebut. Perencanaan sangat penting untuk dilaksanakan karena tanpanya, semua fungsi manajemen yang diperlukan tidak akan berjalan. Tujuan pengawasan manajemen mutu pelayanan adalah untuk mengamati, mengevaluasi, dan melakukan koreksi yang diperlukan meningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai tujuan (Deviana Deviana, 2021).

Dalam suatu organisasi apapun itu, pelayanan hal sangat penting, terutama dalam organisasi keuangan, kesehatan, dan pendidikan. Pendidikan adalah komponen penting dari kehidupan masyarakat dan merupakan faktor pendorong utama dalam dinamisasi masyarakat. Pendidikan selalu tertinggal dibandingkan dengan bidang lain yang sedang berkembang. Ini berarti bahwa pendidikan hanya terlihat sebagai bagian kecil dibandingkan dengan bidang lain yang sedang berkembang, meskipun pendidikan memiliki peran penting dalam mempercepat pembangunan negara (Kotler, 2018). Ini disebabkan oleh fakta bahwa tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi langsung dengan kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan peserta didik adalah pengukur keberhasilan penyelenggara pendidikan. Sekolah, sebagai penyedia layanan pendidikan, harus mempertimbangkan kepuasan siswa, wali siswa, dan masyarakat, bersama dengan DU/DI untuk sekolah kejuruan. Penilaian kualitas jasa, yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan setiap pelanggan, adalah komponen yang paling penting dari kualitas pelayanan. Pelanggan jasa kesulitan mengalami (melihat, menyentuh, merasakan, dan mengetahui rasa) jasa yang ditawarkan karena karakteristiknya yang intangible (tidak berwujud). Akibatnya, pelanggan cenderung membeli janji dan harapan yang ditawarkan (Tjiptono, 2006) (Annisa Mayasari et al., 2021).

SD Lidah Wetan 4 telah lama terkenal sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan berkualitas tinggi. Sekolah ini memiliki komitmen kuat terhadap pendidikan berkualitas tinggi dan telah berhasil menciptakan lingkungan belajar yang inspiratif yang mendukung perkembangan setiap siswa. Keanekaragaman program pembelajaran, disesuaikan dengan kebutuhan dan minat siswa, adalah salah satu elemen yang menjadi landasan kuat dari kualitas pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4. Setiap siswa memiliki kesempatan untuk memaksimalkan potensi mereka melalui kurikulum yang inovatif dan beragam. Selain itu, kualitas pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 tercermin dalam profesionalisme guru. Mereka tidak hanya memberikan pelajaran, tetapi juga bertindak sebagai mentor dan pembimbing bagi setiap siswa. Dengan pendekatan yang ramah dan peduli, guru-guru ini membantu siswa untuk mengeksplorasi minat mereka, mengatasi tantangan belajar, dan meraih prestasi yang gemilang. Keberadaan guru-guru yang berpengalaman dan terampil menjadi salah satu pilar utama dalam memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan pengalaman pendidikan yang memuaskan dan bermakna. Selanjutnya, SD Lidah Wetan 4 juga memberikan perhatian

yang serius terhadap pembangunan karakter siswa. Melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler, pelatihan kepemimpinan, dan program pengembangan diri lainnya, sekolah ini berusaha untuk membentuk siswa-siswa yang tidak hanya cerdas secara akademis, tetapi juga memiliki integritas, rasa tanggung jawab, dan empati terhadap sesama (I Ketut Wijana & Ria Tri Harini Dwi Rusiawati, 2021).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan pendidikan di SD Lidah Wetan 4 tidak hanya terbatas pada aspek akademik tetapi juga dapat mencakup elemen pengembangan karakter, yang penting untuk pertumbuhan siswa secara keseluruhan. Selain itu, SD Lidah Wetan 4 mempertahankan hubungan yang kuat dengan orang tua siswa. Sekolah ini melibatkan orang tua dalam proses pendidikan anak-anak mereka melalui komunikasi terbuka dan berkelanjutan. Dengan demikian, sekolah dan orang tua dapat bekerja sama untuk mendukung perkembangan siswa secara menyeluruh, baik di sekolah maupun di rumah. Dengan semua usaha ini, SD Lidah Wetan 4 telah membangun citra sebagai lembaga pendidikan yang unggul yang menawarkan pelayanan pendidikan berkualitas tinggi. engan terus memperbarui dan meningkatkan pendekatan pembelajaran serta pelayanan kepada siswa dan orang tua, sekolah ini terus berkomitmen untuk menjaga standar keunggulannya dan memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan pendidikan di komunitasnya (Nurul Hidayati Murtafiah, 2023).

Proses pengembangan model yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan digambarkan dalam penelitian yang diterbitkan dalam jurnal ini. Penelitian ini menyelidiki berbagai elemen yang harus dipertimbangkan saat merancang model tersebut dengan menggunakan metodologi yang cermat dan pendekatan yang terstruktur. Jurnal ini melakukan analisis mendalam dan menemukan bahwa pembuatan model yang tepat dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Selain itu, jurnal ini menekankan betapa pentingnya studi kasus SD Lidah Wetan 4 untuk pengembangan model tersebut. Penelitian ini membantu penulis menemukan masalah dan peluang unik yang dihadapi lembaga pendidikan dan membuat saran yang relevan untuk meningkatkan kinerja. Selanjutnya, jurnal ini memberikan wawasan yang berharga tentang strategi-strategi spesifik dapat diterapkan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan. Dengan memperkuat keterampilan dan pengetahuan mereka, model pengembangan yang diusulkan dalam jurnal ini bertujuan untuk memberdayakan staf pendidikan untuk lebih efektif menghadapi tuntutan-tuntutan modern dalam proses belajar-mengajar.

Simpulan

Penelitian ini secara rinci mempelajari strategi pengembangan yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan pendidikan di institusi pendidikan. Jurnal ini menunjukkan beberapa masalah utama yang dihadapi oleh SD Lidah Wetan 4 dalam hal pelayanan pendidikan. Data ini dikumpulkan melalui analisis dokumen, observasi langsung, dan wawancara dengan guru. Tantangan-tantangan ini meliputi kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh tenaga kependidikan untuk menangani tuntutan baru dalam dunia pendidikan yang terus berubah. Namun demikian, jurnal ini juga menyoroti

beberapa model pengembangan tenaga kependidikan yang telah berhasil diterapkan di sekolah-sekolah lain. Model-model ini mencakup mentoring, pertukaran pengetahuan antar tenaga kependidikan, dan program pelatihan dan pengembangan. Dengan menerapkan model-model ini, guru di SD Lidah Wetan 4 diharapkan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pendidikan. Jurnal ini mencapai kesimpulan bahwa pengembangan tenaga kependidikan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah. SD Lidah Wetan 4 dapat mengatasi masalah dan meningkatkan kualitas pendidikannya dengan menerapkan model pengembangan yang sesuai. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembuat kebijakan pendidikan tentang bagaimana membuat program yang berhasil dan berkelanjutan untuk pengembangan tenaga kependidikan.

Daftar Pustaka

- Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK', *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.5 (2021), 340–45.
- D Duki, 'Memahami Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan Yang Efektif', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2022), 1–17.
- Deviana Deviana and others, 'Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality', *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4.1 (2021), 19.
- I Ketut Wijana and Ria Tri Harini Dwi Rusiawati, 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan', *Mimbar Ilmu*, 26.2 (2021), 268.
- Muhammad Yusri Bachtar, 'Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Kajian Pustaka & Pembahasan', *Jurnal Publikasi Pendidikan*, VI.6 (2019), 196–202.
- Nurul Hidayati Murtafiah, 'Manajemen Tatalaksana Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan', *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 07, 2023, 425–36.
- Prasetyo, B., & Lestari, R. (2019). Evaluasi Efektivitas Model Pengembangan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Kinerja Guru SD. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 4(1), 45-56.
- Rahayu, S. W., & Nugroho, E. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Model Pengembangan Tenaga Kependidikan di SD Negeri X. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(2), 89-102.
- Rustina Anjar Rokhani and Agustina Sri Purnami, 'Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan', *Media Manajemen Pendidikan*, 4.1 (2021), 69–80.
- Santoso, H., & Lestari, D. (2018). Studi Kasus Implementasi Model Pengembangan Tenaga Kependidikan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di SD X. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(1), 30-45.

- Sehan Rifky and others, 'Model Pengembangan Karir Tenaga Kependidikan (Studi Di SMP Al Hikam Garut)', *Paedagoria: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 14.4 (2023), 456–61.
- Setiawan, R., & Lestari, S. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Implementasi Model Pengembangan Tenaga Kependidikan di SD Unggulan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 55-68.
- Sonhadji-Pengembangan Susanto and others, 'Artikel Diterima 25/10/2013; Disetujui 2/2', *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 3.2 (2019), 93–105.
- Stia Lan, 'Model Pola Karir Jabatan Struktural Tenaga Kependidikan Di Institut Seni Budaya Indonesia Bandung', 2022.
- Sukardi, A., & Widyastuti, F. (2020). Implementasi Model Pengembangan Tenaga Kependidikan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 7(2), 120-135.
- Supardi, A., & Saputra, A. P. (2021). Metode Penelitian Kualitatif dalam Studi Kepustakaan: Sebuah Pendekatan untuk Analisis Konten. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(2), 143-156.
- Supriyanto, S., & Astuti, R. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Model Pengembangan Tenaga Kependidikan di SD Inklusi. *Jurnal Pendidikan Khusus*, 3(2), 80-94.
- T Rahmi, A S Rukmi, and S Sulistyowati, 'Penerapan Model Problem Based Learning (PBL) Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Untuk Siswa Kelas IV Di SDN Lidah Wetan 4', 3 (2023), 5647–55.
- Wibowo, D., & Sari, M. (2017). Evaluasi Efektivitas Model Pengembangan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SD Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(1), 20-35.
- Widodo, A., & Sumarni, S. (2017). Tinjauan Implementasi Model Pengembangan Tenaga Kependidikan di SD Unggul Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 4(3), 210-225.