

PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MELALUI KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Minnah El Widdah¹

¹UIN Sultan Thaha Saifuddin, Jambi, Indonesia

Abstract: *This paper aims to describe the extent to which the performance of Information and Communication Technology-based education personnel in improving the quality of educational services plays a role. Information and communication technology, either directly or indirectly, has made a major contribution in realizing the improvement of the quality of education services. The roles of Information and Communication Technology in improving the quality of educational services are: (1) With the existence of Information and Communication Technology, the work of educational staff in educational institutions can be done on time, so that services can be more optimal, (2) Use of time more efficiently, and minimize mistakes and errors, (3) Information and Communication Technology-based school administration is very helpful in compiling dapodik data, and school archives, (4) Very helpful in filling out report cards (e-raport), (5) Very helpful for parents in terms of registering their children to school, because educational institutions have implemented online New Student Admission, so parents don't have to bother coming to school because they can register online.*

Keywords: *Quality Education Services, Performance of Educational Staff, Communication and Technology Information*

Abstrak: Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana kinerja tenaga kependidikan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan itu berperan. Teknologi informasi dan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan besar dalam mewujudkan peningkatan mutu layanan pendidikan. Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah : (1) Dengan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi, pekerjaan tenaga kependidikan di lembaga pendidikan bisa dikerjakan tepat waktu, sehingga pelayanan bisa semakin optimal, (2) Pemanfaatan waktu yang lebih efisien, dan meminimalisir kekeliruan dan kesalahan, (3) Administrasi sekolah berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat membantu dalam menyusun data dapodik, dan arsip sekolah, (4) Sangat membantu dalam pengisian raport (e-raport), (5) Sangat membantu para orang tua dalam hal mendaftarkan anaknya ke sekolah, karena lembaga pendidikan telah menerapkan Penerimaan Peserta Didik Baru secara online, sehingga orang tua tidak perlu repot untuk datang ke sekolah karena bisa mendaftar secara online.

Kata kunci: Mutu layanan pendidikan, kinerja tenaga kependidikan, Teknologi Informasi dan Komunikasi

Pendahuluan

Revolusi Industri merupakan perubahan besar-besaran di bidang industri yang berdampak luas pada kondisi sosial, budaya, dan ekonomi. Saat ini, dunia telah memasuki era revolusi industri 4.0, berbagai teknologi yang menjadi tanda dimulainya revolusi industri 4.0 sudah mulai diterapkan di berbagai bidang. Revolusi teknologi yang secara fundamental telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berhubungan satu sama lain. Dalam skala, ruang lingkup, dan kompleksitasnya, transformasi yang sedang terjadi berbeda dengan apa yang telah dialami manusia sebelumnya. Kita belum tahu persis apa yang akan terjadi di masa depan. Tetapi ada satu hal yang jelas: dunia harus merespon terhadap perubahan tersebut secara terintegrasi dan komprehensif. Melibatkan seluruh pemangku kepentingan politik global, mulai dari sektor publik dan swasta, sampai akademisi, dan tentunya masyarakat sipil biasa.

Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan, hal ini akan berakibat fatal, dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut. Pihak pelanggan pendidikan berhak memperoleh layanan yang memuaskan. Layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan berupa bentuk fisik bangunan, fasilitas pendidikan, dan administrasi pendidikan .

Walaupun teknologi informasi dan komunikasi sudah memberikan dampak terhadap kehidupan manusia, namun di bidang pendidikan, teknologi informasi dan komunikasi masih belum optimal jika diposisikan sebagai dasar dari pengelolaan pendidikan. Salah satu pengadaan teknologi informasi absensi sidik jari yang awalnya dijadikan pedoman penilaian disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS), ternyata sekarang hanya sebatas menjadi barang pajangan dan tidak berfungsi optimal. Semua kegiatan yang terdapat di sekolah memiliki tugas yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama dalam membangun sekolah, tetapi dari semua kegiatan yang ada terdapat kegiatan yang sangat membantu dalam menyelesaikan penyelenggaraan pendidikan yakni bagian administrasi tata usaha sekolah.¹

Kegiatan ketatausahaan menjadi tempat penting dalam berbagai proses pengelolaan data mengenai seluruh hal yang menyangkut dengan sekolah. Adapun pengelolaan administratif banyak sekali macam dan bagian-bagiannya seperti bagian administrasi kesiswaan, administrasi keuangan, administrasi tenaga pendidik, administrasi sarana-prasarana dan sebagainya. Dengan kata lain, ketika sekolah menginginkan visi-misi berjalan dengan baik maka bagian administrasi tata usaha merupakan salah satu yang membantu dalam mencapai keberhasilan tersebut. Administrasi tata usaha inilah yang mampu mengelola dan mengolah lembaga pendidikan serta menunjang sekolah yang berakreditasi terbaik di

¹ Maimunah Hasan, *Pendidikan Anak Usia Dini*, (Jogjakarta:DIVA Press, 2011), Cet. V, hal 17.

antara sekolah-sekolah lainnya. Perwujudan hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya kerjasama antara kepala sekolah, guru dan staf-staf TU dalam mendedikasikan diri untuk sekolah. Dari seluruh kegiatan yang berada di sekolah, kegiatan administrasi ketatausahaan ini yang lebih sering dirasakan oleh personil (kepala sekolah, guru, murid, dan wali murid) yang menginginkan data ataupun terkait dengan pengurusan keadministrasian sekolah.

Ketika tenaga kependidikan tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan tidak menguasai teknologi maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum teraplikasikan dengan baik. Di dalam fungsi, tujuan, dan manfaat dari pelayanan tata usaha intinya ialah memberikan sebuah pelayanan yang efektif bagi masyarakat. Setelah kita mengetahui fungsi, tujuan, dan manfaat dari pelayanan administrasi ini, alangkah baiknya para tenaga kependidikan berbenah diri untuk mempersiapkan diri menjadi yang lebih baik lagi untuk melakukan tugasnya secara profesional, karena apabila masyarakat merasa kurang nyaman atas layanan dan pelayanan yang diberikan oleh sekolah maka mereka pasti dapat menilai dengan mudah bahwa sekolah tersebut tidak dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang optimal.

Pembahasan

Mutu Layanan Pendidikan

Mutu sinonim dari kualitas yang berarti kadar, tingkah baik buruknya sesuatu.² Secara umum, mutu dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat, dalam konteks Pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* Pendidikan.

Input Pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses pembelajaran, sesuatu yang dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses belajar mengajar. Input sumber daya meliputi sumber daya manusia (Kepala Sekolah, guru termasuk guru BP, karyawan, dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan dan sebagainya) input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana dan program. Input harapanharapan berupa visi, misi tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah.³

Mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai.⁴ Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

² Hamsah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus PintarBahasa Indonesia* (Jakarta: Fajar Mulia, 1996), h. 260.

³ Hasbullah, *Sejarah Pendidikan Islam di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 153.

⁴ S. Arcaro Jerome, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hal. 75

memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa adalah para siswa, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswa di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁵ Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan /kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima, mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.⁶

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁷ Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁸

1. Bentuk Layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: (a) Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. (b) Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). (c) Layanan berbentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut

⁵ Tjiptono, F., dan Diana, A, *Total Quality Management*.(Yogyakarta: Penerbit Andi,2012) hal 34

⁶ Fiegenbaum, A., V, *Total Quality Control*. (New York: McGraw-Hill Book,2010) hal 113

⁷ Kbbi.web.id/pelayanan, diunduh pada tanggal 20 februari 2019, jam 13:20.

⁸ Lijan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), Cet. IV, h. 5.

sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan, jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.⁹

2. Fasilitas Pelayanan

Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud di sini antara lain:

- a. Fasilitas Ruangan, yang terdiri dari ruang – ruang :
 - (a) Ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan.
 - (b) Ruang informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan
 - (c) Ruang tunggu dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
 - (d) Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang bergama islam

, agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban ibadah. (e) Ruang kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya. (f) Ruang kantin selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu.

b. Telepon Umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak.

c. Alat Panggil

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak.

d. Alat Panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas banyak loket sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.¹⁰ Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk

⁹ Ibid., h. 190-195

¹⁰ Ibid., h. 121.

tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.¹¹ Jasa yang bermutu/berkualitas adalah pelayanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan dan bahkan orang tidak segan-segan untuk memuji dan memberikan acungan jempol.¹² Kualitas jasa merupakan hasil perbandingan dari apa yang pelanggan seharusnya ditawarkan oleh penyedia jasa (pengharap) dengan performance sesungguhnya penyedia jasa.¹³ Dalam buku Danang Sunyoto yang mengutip dari Tjiptono mengemukakan 10 kualitas pelayanan, yaitu: (a) *Reliability*, yaitu konsisten kerja dan kemampuan untuk dipercaya. (b) *Responsibility*, yaitu kesiapan memberikan pelayanan. (c) *Competence*, yaitu memiliki keterampilan dan pengetahuan pelayanan. (d) *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui (e) *Courtesy*, yaitu memiliki sikap yang terpuji

dalam memberikan pelayanan (f) *Comunication*, yaitu jelas dalam memberikan informasi dan menjadi pendengar yang baik bagi pengguna jasa (g) *Credibility*, yaitu memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya untuk citra lembaga pendidikan/perusahaan yang baik. (h) *Security*, yaitu keamanan secara finansial dan dapat menjaga rahasia pengguna jasa (i) *Understanding*, yaitu memahami kebutuhan pengguna jasa. (j) *Tangibles*, yaitu memeberikan fasilitas pelayanan yang jelas adanya.¹⁴ Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (a) *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (b) *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan

¹¹ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 240.

¹² Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2012). h. 304

¹³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). h. 2.

¹⁴ Danang Sunyoto. Op. cit., h. 241.

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (c) *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas (d) *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan spiras, kebutuhan, dan harapan masyarakat. (e) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain (f) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁵ Kualitas pelayanan ialah: a) *Tangibles*, yaitu melihat dari penampilan unsur fisik b) *Reliability*, yaitu dilihat dari kinerja yang dapat diandalkan dan akurat c)

Responsiveness, yaitu sebuah kecepatan dan kegunaan d) *Assurance*, yaitu melihat dari kredibilititas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan e) *Empathy*, yaitu akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan.¹⁶ Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari sebuah proses penyajian jasa yang hanya bisa dinilai dan dirasakan oleh pengguna jasa yang bersangkutan.

Kinerja Tenaga Kependidikan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kinerja adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.¹⁷ Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.¹⁸ Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja itu berkenaan dengan apa yang dihasilkan seseorang dari tingkah laku kerjanya.¹⁹ Kinerja merupakan hasil atau apa yang keluar

¹⁵ Sinambela, op. cit., h. 6.

¹⁶ Christopher Lovelock dkk, *Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 154.

¹⁷ Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012) hal 63

¹⁸ Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2011) hal 2

¹⁹ Muhammad As'ad, *Psikologi Industri*, (Yogyakarta: Liberty, 2011) hal 47

dari suatu pekerjaan dan sumbangan mereka pada lembaga.²⁰

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai Sumber Daya Manusia (SDM) persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.²¹ Administrasi pendidikan merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat di dalam tugas-tugas pendidikan.²² Administrasi pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan, dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh disertai pembinaan secara berkontinyu untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan, dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumber material dan non material secara efektif dan efisien dalam proses belajar mengajar dan dalam proses pendidikan pada umumnya".²³

Standar kerja merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui berapa besar prestasi kerja seorang pegawai di dalam organisasi. Standar kinerja merupakan pernyataan tentang situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif.²⁴ Standar kerja adalah sasaran individu yang berkenaan dengan apa yang harus dilakukan dan dipelajari seseorang untuk meningkatkan

kinerjanya dan meningkatkan pengetahuannya dan keahlian melalui berbagai sasaran atau rencana kerja, standar kerja yang baik memiliki ciri sebagai berikut²⁵: a. Konsisten yaitu nilai organisasi dan sasaran departemental dan organisasi; b. Tepat yaitu jelas dan didefinisikan dengan baik, menggunakan kata yang jelas; c. Menantang yaitu untuk merangsang standar kerja yang tinggi dan mendorong kemajuan; d. Dapat diukur yaitu dapat dihubungkan dengan ukuran kinerja yang dapat diukur kuantitatif dan kualitatif e. Dapat dicapai yaitu ada dalam batas kemampuan dari seseorang; f. Disepakati oleh manajer serta orang yang bersangkutan. g. Dihubungkan dengan waktu yaitu dapat dicapai pada suatu jangka waktu tertentu h. Berorientasikan kerja kelompok yaitu menekankan kepada kerja sama kelompok selain pencapaian individu. Menurut Badri Munir Sukoco (2007: 165) penggunaan standar kerja memberikan keuntungan penting antara lain :

1. Membantu meningkatkan efisiensi tiap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya
2. Membantu menginformasikan pegawai tentang tingkat output yang diharapkan
3. Membantu manajer dalam membuat keputusan Sumber Daya Manusia (SDM), karena pegawai yang kinerjanya di bawah tingkat *output*

²⁰ Roeky Achmad S, *Sistem Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011) hal 6

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, A.A, *Essensi Manajemen Kinerja SDM*, (Bandung : PT. Refika Aditama, 2012) hal 9

²² Ngalm Purwanto, M. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013) hal 5

²³ Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah (administrasi pendidikan mikro)*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2013) hal 1-2

²⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hal 74

²⁵ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011) hal 80

yang diharapkan dapat segera diketahui dan diberikan penanganan lebih lanjut.

4. Karena karyawan sadar akan prosedur untuk menjalankan pekerjaannya, maka hanya diperlukan sedikit pengawasan dengan memberikan kemandirian atas proses kerja yang dimungkinkan.
5. Sebagai dasar dalam memberikan kompensasi kepada pegawai . Membantu meningkatkan moral karyawan dengan membuat karyawan sadar akan apa yang diharapkan dari mereka

Berdasarkan penjelasan di atas, standar kinerja merupakan identifikasi tugas pokok fungsi, dan kewajiban pegawai yang menggambarkan apa yang harus dilakukan saat bekerja di dalam organisasi. Dengan adanya standar kinerja sehingga pegawai memahami lebih jelas apa yang diharapkan dan juga membantu manajer menunjukkan kekuatan spesifik dan hal yang perlu diperbaiki.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses mencapai tujuan pendidikan di sekolah yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Menurut Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) UU Nomor 20 tahun 2008 tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Tenaga kependidikan terdiri atas tenaga fungsional kependidikan seperti

penilik, pengawas, peneliti dan pengembang dibidang pendidikan dan pustakawan; tenaga teknis kependidikan seperti laboran dan teknisi sumber belajar; tenaga pengelola satuan pendidikan seperti kepala sekolah, direktur, ketua, rektor dan pemimpin satuan pendidikan luar sekolah; tenaga administratif.²⁶

Tenaga kependidikan di sekolah salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan bidang administrasi dan informasi data pendidikan. Jadi tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar, tetapi sangat mendukung keberhasilan dalam kegiatan sekolah.

UU Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dilihat dari jabatannya, tenaga kependidikan ini dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yakni: tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan.

Tenaga struktural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yakni jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian

²⁶ Hartani, A.L, *Manajemen Pendidikan*.(Yogyakarta: Laksbang Pressindo,2011) hal 96

akademis kependidikan. Sedangkan tenaga teknis kependidikan merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

Era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Oleh karena itu lembaga pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai tingkat tinggi harus memperhatikan mutu pendidikan. Lembaga pendidikan berperan dalam kegiatan jasa pendidikan maupun pengembangan sumber daya manusia harus memiliki keunggulan-keunggulan yang diprioritaskan dalam lembaga pendidikan tersebut. Transformasi menuju sekolah bermutu diawali dengan mengadopsi dedikasi bersama terhadap mutu oleh dewan sekolah, administrator, staff, siswa, guru, dan komunitas.

Proses diawali dengan mengembangkan visi dan misi mutu untuk wilayah dan setiap sekolah serta departemen dalam wilayah tersebut. Visi mutu difokuskan pada lima hal yaitu:

1. Pemenuhan kebutuhan konsumen dalam sebuah sekolah yang bermutu, setiap orang menjadi kostumer dan sebagai pemasok sekaligus. Secara khusus kostumer sekolah adalah siswa dan keluarganya, merekalah yang akan memetik manfaat dari hasil proses sebuah lembaga pendidikan (sekolah). Sedangkan dalam kajian umum kostumer sekolah itu ada dua, yaitu kostumer internal meliputi orang tua, siswa, guru, administrator, staff dan dewan sekolah yang berada dalam system pendidikan. Dan kostumer eksternal yaitu, masyarakat, perusahaan,

keluarga, militer, dan perguruan tinggi yang berada di luar organisasi namun memanfaatkan out put dari proses pendidikan

2. Keterlibatan total komunitas dalam program setiap orang juga harus terlibat dan berpartisipasi dalam rangka menuju kearah transformasi mutu. Mutu bukan hanya tanggung jawab dewan sekolah atau pengawas, akan tetapi merupakan tanggung jawab semua pihak .
3. Pengukuran nilai tambah pendidikan pengukuran ini justru yang seringkali gagal dilakukan di sekolah. Secara tradisional ukuran mutu atas sekolah adalah prestasi siswa, dan ukuran dasarnya adalah ujian. Bilamana hasil ujian bertambah baik, maka mutu pendidikan pun membaik
4. Memandang pendidikan sebagai suatu sistem Pendidikan mesti dipandang sebagai suatu sistem, ini merupakan konsep yang amat sulit dipahami oleh para professional pendidikan. Hanya dengan memandang pendidikan sebagai sebuah sistem maka para professor pendidikan dapat mengeliminasi pemborosan dari pendidikan dan dapat memperbaiki mutu setiap proses pendidikan
5. Perbaikan berkelanjutan dengan selalu berupaya keras membuat output pendidikan menjadi lebih baik. Mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki. Menurut filosofi Manajemen lama "kalau belum rusak jangan diperbaiki". Mutu didasarkan pada konsep bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang

sempurna. Menurut filosofi Manajemen yang baru "bila tidak rusak perbaikilah, karena bila tidak anda lakukan maka orang lain yang akan melakukan". Inilah konsep perbaikan berkelanjutan.²⁷

Mengenai definisi dari teknologi yaitu kemampuan manusia (masyarakat) untuk memanfaatkan SDA dan SDMnya dengan menciptakan alat-alat yang berguna bagi kepentingan hidupnya.²⁸ Pada hakikatnya teknologi adalah proses untuk mendapatkan nilai tambah. Teknologi merupakan penerapan ilmu-ilmu perilaku dan alam serta pengetahuan lain secara sistematis dan sistematis untuk memecahkan berbagai masalah yang dihadapi manusia.²⁹ Sedangkan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses mendapatkan, menyusun, menyiapkan manipulasi data dalam pembagian cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk bisnis dan pendidikan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.³⁰

Teknologi dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan bila digunakan secara bijak untuk pendidikan dan latihan, dan mempunyai arti yang sangat penting bagi kesejahteraan ekonomi.³¹

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen pendukung lembaga pendidikan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan pihak pengambil keputusan saat melakukan aktivitas pendidikan. Sistem informasi ini terbentuk dari komponen-komponen perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat manusia (*brainware*).³²

Pentingnya Layanan Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Teknologi informasi ada untuk memecahkan masalah, untuk membuka kreatifitas, dan untuk membuat orang menjadi lebih efektif daripada jika mereka tidak menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya.³³ Manfaat teknologi informasi dalam kegiatan administrasi di antaranya:

1. Penggunaan TI dalam pelayanan dapat mengurangi waktu pemberian pelayanan, biaya pelayanan, jumlah tenaga kerja, dan strategi pelayanan
2. Dengan pemanfaatan TI proses *ouput* dan *input* dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif dan efisien.
3. Pembuatan keputusan yang lebih cepat
4. Dengan kemajuan TI dapat mengubah kinerja organisasi

²⁷ Jerome S. Arcaro, Ibid, Hal:11-14

²⁸ W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hal. 73

²⁹ Prof. Dr. Yusufhadi Miarso, *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.302.

³⁰ Agus Mulyanto, Sumarsono, M. Taufiq, Nuruzzaman, *Pengenalan Teknologi Informasi*,

(Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan kalijaga, 2010), hal.2

³¹Ibid, hlm. 5

³² Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti, *Sistem...*, hal. 14

³³ Murhada dan Yo Ceng Giap, op. cit., hal. 19.

Peningkatan kualitas hidup semakin menuntut manusia untuk melakukan berbagai aktifitas yang dibutuhkan dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Secara tanpa kita sadari, sebagian aktifitas yang dilakukan oleh manusia telah didukung oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi. Teknologi Informasi dan Komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung telah mengubah cara kita hidup, cara kita belajar, cara kita bekerja dan cara kita bermain. Beberapa penerapan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi antara lain dalam bidang bisnis, pendidikan, kesehatan dan pemerintahan.

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada bidang bisnis misalnya, Teknologi Informasi dan Komunikasi telah banyak digunakan untuk mendukung proses bisnis yang terjadi pada perusahaan, baik bidang ekonomi maupun perbankan. Dengan hadirnya aplikasi-aplikasi dan layanan *e-business*, *e-commerce*, *e-banking* dan lain-lain. Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya menyebabkan setiap pelaku bisnis merasa perlu menerapkan teknologi informasi dalam lingkungan kerja. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi menyebabkan perubahan bada kebiasaan kerja. Misalnya penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada bidang pendidikan telah memberikan kontribusi bagi perkembangan teknologi pembelajaran. Dalam pelaksanaan pembelajaran sehari-hari sering dijumpai kombinasi teknologi audio/data, video/data, audio/video, dan internet. Internet merupakan alat komunikasi yang murah dimana

memungkinkan terjadinya interaksi antara dua orang atau lebih. Kemampuan dan karakteristik internet memungkinkan terjadinya proses belajar mengajar jarak jauh (*E-Learning*) menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik. Dengan hadirnya *e-learning* setiap siswa bisa mengakses materi pembelajaran yang disediakan melalui situs. Siswa bisa berinteraksi dengan guru atau dengan siswa lain tanpa harus hadir dikelas. Materi pembelajaran online, membuat siapa saja bisa mengakses materi tersebut tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu.

Pengolahan informasi dan pendistribusiannya melalui jaringan telekomunikasi membuka banyak peluang untuk dimanfaatkan di berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk salah satunya bidang pendidikan. Ide untuk menggunakan mesin-belajar, membuat simulasi proses-proses yang rumit, animasi proses-proses yang sulit dideskripsikan sangat menarik minat praktisi pembelajaran. Tambahan lagi, kemungkinan untuk melayani pembelajaran yang tak terkendala waktu dan tempat juga dapat difasilitasi oleh TIK.

Sejalan dengan itu mulailah bermunculan berbagai jargon berawalan *e*,mulaidari [e-book](#), [e-learning](#), [e-laboratory](#), [e-education](#), [e-library](#), dan sebagainya.

Awalan *e* bermakna [electronics](#) yang secara implisit dimaknai berdasar teknologi elektronika digital. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pembelajaran di Indonesia telah memiliki sejarah yang cukup panjang. Inisiatif menyelenggarakan siaran [radio](#)

[pendidikan](#) dan [televisi](#)

[pendidikan](#) merupakan upaya melakukan penyebaran informasi ke satuan-satuan pendidikan yang tersebar di seluruh [nusantara](#). Hal ini adalah wujud dari kesadaran untuk mengoptimalkan pendayagunaan teknologi dalam membantu proses pembelajaran masyarakat. Kelemahan utama siaran radio maupun televisi pendidikan adalah tidak adanya *feedback* yang seketika. Siaran bersifat searah yaitu dari narasumber atau fasilitator kepada pembelajar. Introduksi komputer dengan kemampuannya mengolah dan menyajikan tayangan multimedia (teks, grafis, gambar, suara, dan gambar bergerak) memberikan peluang baru untuk mengatasi kelemahan yang tidak dimiliki siaran radio dan televisi.

Bila televisi hanya mampu memberikan informasi searah (terlebih jika materi tayangannya adalah materi hasil rekaman), pembelajaran berbasis teknologi internet memberikan peluang berinteraksi baik secara sinkron (*real time*) maupun asinkron (*delayed*). Pembelajaran berbasis [Internet](#) memungkinkan terjadinya pembelajaran secara sinkron dengan keunggulan utama bahwa pembelajar maupun fasilitator tidak harus berada di satu tempat yang sama. Pemanfaatan teknologi [video conference](#) yang dijalankan dengan menggunakan teknologi Internet memungkinkan pembelajar berada di mana saja sepanjang terhubung ke jaringan komputer. Selain aplikasi unggulan seperti itu, beberapa peluang lain yang lebih sederhana dan lebih murah juga dapat dikembangkan sejalan dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat itu.

Kesimpulan

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat membantu dalam menginput data ataupun nilai siswa (*e-report*, nilai UN, data siswa, data alumni siswa). Dengan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat membantu orang tua dalam hal mendaftarkan anaknya ke sekolah, karena saat ini telah menerapkan system PPDB online, sehingga orang tua tidak perlu repot untuk datang ke sekolah bisa daftar secara online.

Keberadaan dan peranan teknologi informasi dalam sistem pendidikan telah membawa era baru perkembangan tersebut belum diimbangi dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pendidikan tersebut. Peningkatan kinerja pendidikan di masa mendatang diperlukan sistem informasi dan teknologi informasi yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi lebih sebagai senjata utama untuk mendukung keberhasilan dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Sistem pendidikan kita telah berusaha untuk melakukan perubahan yang mendasar, misalnya melalui tiga bentuk kebijakan pemerintah. Pertama, meningkatkan ketentuan wajib belajar dari 6 ke 9 tahun. Kedua, mengarahkan pendidikan kita agar lebih relevan dengan perkembangan industri, dengan teknologi informasi atau memiliki keterkaitan dan kesesuaian. Ketiga, mendorong pendidikan sekolah menengah untuk lebih banyak menyiapkan tenaga terampil sehingga lulusannya tidak memandang perguruan

tinggi sebagai satu-satunya alternatif pilihan masa depan.

Daftar Pustaka

- Achmad S. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Anwar Prabu Mangkunegara, A.A, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012
- Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : PT. Refika Aditama, 2012
- Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.2013
- Engkoswara& Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara,2012
- Hartani,A.L. *Manajemen Pendidikan*.Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2011
- Maimunah Hasan, *Pendidikan Anak Usia Dini*, Jogjakarta:DIVA Press, 2011
- Muhammad As'ad. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty. Mariot Tua Efendi, 2011
- Ngalim Purwanto, M, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2010
- Surya Dharma. *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka pelajar,2011
- S. Arcaro Jerome, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2015
- The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 2012

Undang-Undang RI nomor 20 tahun 2008 tentang SISDIKNAS. 2008. Bandung: Citra Umbar, 2008

Undang-Undang RI nomor 24 tahun tentang PERMENDIKNAS. 2008. Bandung: Citra Umbara, 2008

Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011

https://www.researchgate.net/publication/293695551_Industri_40_revolusi_industri_abad_ini_dan_pengaruhnya_pada_bidang_kesehatan_dan_bioteknologi