

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI SMA NEGERI 2 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Anggi Dwi Saputri

2102060052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI SMA NEGERI 2 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen pendidikan islam Institut
Agama Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh

Anggi Dwi Saputri

2102060052

Dosen Pembimbing:

- 1. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.**
- 2. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Dwi Saputri
Nim : 21 0206 0052
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Demikian pernyataan ini di buat sebagaimana mestinya. Bila mana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 23 April 2025

Yang membuat pernyataan,



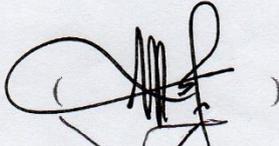
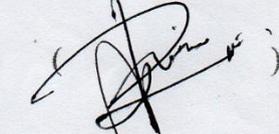
Anggi Dwi Saputri
NIM: 2102060052

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di SMA Negeri 2 Palopo yang ditulis oleh Anggi Dwi Saputri Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2102060052, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 14 Juli 2025 bertepatan dengan 18 Muharram 1447 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 16 Juli 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|--------------|---|
| 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Ketua sidang | () |
| 2. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. | penguji 1 | () |
| 3. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. | penguji 2 | () |
| 4. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing 1 | () |
| 5. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing 2 | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP. 19670516 200003 1 002

Ketua Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam



Tasdin Tahrim S.Pd., M.Pd.
NIP. 19860601 201903 1 006

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di SMA Negeri 2 Palopo” setelah memulai proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. Munir Yusuf, S.Ag., Wakil Rektor II, Dr. Masruddin, S.S.,Hum., dan Wakil Rektor III, Dr. Takdir Ishak Pagga, M.H., M.Kes. IAIN Palopo.
2. Prof. Dr. H.Sukirman, S.S., M.Pd. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, Dr. Hj. Fauziah, S.Ag. Wakil Dekan I, beserta Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. Wakil Dekan II, Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN PALOPO.

3. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staff yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd. Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan ilmu, mengarahkan serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. Dan Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. Pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Dr. Dodi Ilham Mustaring, S.Ud., M.Pd.I. dan Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. Dosen validator yang telah meluangkan waktunya untuk memvalidasi dan memberikan masukan untuk penyelesaian instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Drs. Basman, S.H., M.Pd. Kepala sekolah SMA Negeri 2 Palopo beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
9. Siswa dan siswi SMA Negeri 2 Palopo yang telah bekerjasama dengan penulis dalam penyelesaian skripsi ini
10. Kepada Rusdiansyah, S.Pd., M. Hum. Orang yang senantiasa selalu mensupport dan mendoakan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini penulis ucapkan banyak terima kasih.

11. Terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta saya yakni Bapak Kamaruddin dan Ibu Hajeriah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak keduanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya dengan segala pengorbanan, kerja keras dan kasih sayang tulusnya selalu mendukung saya dalam setiap langkah. Meski tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, mereka tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik untuk saya. Doa, motivasi dan dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada kakakku tersayang Arya Pratama S.H. Terima kasih sudah banyak membantu dan memberi dukungan dalam kesulitan-kesulitan yang dialami penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
13. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga besar penulis terkhususnya tante Musriani dan tante Minar yang telah memberikan fasilitas hidup kepada penulis dari kecil hingga bisa sampai pada proses ini.
14. Teruntuk Teman-teman seperjuangan di bangku SMA, Sapna, Safitri, Aidillah Saputri, Nurlaela, Meilinda, Indah Permata sari, S.Pd. dan Nurharmiyati terima kasih sudah senantiasa memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Yusra Anton, Sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMA hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda

terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluhan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

16. Iskandar, S.Pd., Irma Dwi wahyuni, Putri Purnamasari, Irma deviyanti IR, Nurfadilah, Windi Antika, Resky Sari, Indra Nasir, Muh. Mu'min, Muh. Yusuf, Riswandi Aswin, Muh. NurAlim, Nurlaila dan Nurul Rusdin Teman yang paling akrab dengan penulis di dalam dunia perkuliahan, terima kasih untuk selalu menyemangati dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
17. Teruntuk Elpira Rahwati sari sahabat di bangku SMP terima kasih karna sudah membantu dan selalu setia menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Sahabat-sahabatku *Five girls* yaitu Emelda, Riska Putri Ayu, Putri Windi Astuti dan Astrid, Terima kasih sudah selalu ada disaat penulis butuh bantuan dan menghibur penulis di saat putus asa.
19. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2021 (Khususnya Kelas B), yang selama ini membantu dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
20. Kepada seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang pernah hidup bersama penulis dan menjadi bagian dari perjalanan cinta penulis. Terima kasih untuk patah hati dan seluruh kebahagiaan yang telah diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang jauh lebih baik, dewasa, serta menjadi pribadi yang lebih memahami bahwa setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orang nya.

21. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis yaitu, diriku sendiri Anggi Dwi Saputri. Seorang anak bungsu yang usianya menuju 23 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terimakasih sudah menjadi anak bungsu yang kuat sebagai harapan terakhir kedua orang tuamu. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan dirimu sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dimana pun kamu berada, Anggi. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimana pun kamu memijakkan kaki. Saya yakin usaha dan doa mu yang selalu kamu langitkan Allah sudah merencanakan dan memberikan pilihan yang tidak terduga pastinya terbaik untuk dirimu. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap langkahmu dan selalu dalam lindungan-Nya, Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab – Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Sa | Ṣ | es dengan titik di atas |
| ج | Ja | J | Je |
| ح | Ha | Ḥ | ha dengan titik di bawah |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Ẓ | zet dengan titik di atas |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Sad | Ṣ | es dengan titik di bawah |
| ض | Dad | ḍ | de dengan titik di bawah |
| ط | Ta | Ṭ | te dengan titik di bawah |
| ظ | Za | ẓ | zet dengan titik di bawah |
| ع | 'Ain | ' | Apostrofterbalik |
| غ | Ga | G | Ge |

| | | | |
|---|----|---|----|
| ف | Fa | F | Ef |
|---|----|---|----|

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya, tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti halnya vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, maka transliterasinya adalah sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| أ | Fathah | A | A |
| إ | Kasrah | I | I |
| أ | Dhammah | U | U |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|----------------|-------------|---------|
| ي | fathah dan ya | Ai | a dan i |
| و | kasrah dan waw | Au | a dan u |

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa* bukan *kayfa*

هَوَّلَ : *hauला* bukan *hawla*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|--|-----------------|---------------------|
| اَ وَا | <i>fathah dan alif, fathah dan waw</i> | Ā | a dan garis di atas |
| يِ | <i>kasrah dan ya</i> | ī | i dan garis di atas |
| يُ | <i>dhammah dan ya</i> | ū | u dan garis di atas |

Contoh:

مَاتَ : *mâta*

رَمَى : *ramâ*

يَمُوتُ : *yamûtu*

4. Ta Marbûtah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah dan dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfâl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah al-fâḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), maka dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanâ*

نَجِّيْنَا : *najjaânâ*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *bertasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سيّ), maka ditransliterasikan seperti huruf *maddah* (*â*).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'ali* (bukan *'aliyy* atau *'aly*)

عَرَسِيٌّ : 'arasi (bukan 'arasiyy atau 'arasy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : al-syamsu (bukanasy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalzalāh (bukanaz-zalzalāh)

الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi *apostrof* (‘) hanya berlaku bagi huruf *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila huruf *hamzah* terletak di awal kata, maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : ta'murūna

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan *Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'an*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi al-Qur'an al-Karim

Al-Sunnah qabl al-tadwîn

9. Lafaz *Aljalâlah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dinullah*

بِاللَّهِ : *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul
Inna awwala baitin wudi 'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan
Syahru Ramadan al-laz'i unzila fih al-Qur'an
Naşr al-Din al-Tūsi
Naşr Hāmid Abū Zayd
Al- Tūfi
Al-Maşlahah fi al-Tasyri' al-Islāmi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

| | |
|--------------|---|
| swt. | = <i>Subhanahu wa ta'ala</i> |
| saw. | = <i>shallallahu 'alaihi wasallam</i> |
| a.s | = alaihi al-salam |
| Q.S | = Qur'an, Surah |
| H | = Hijrah |
| M | = Masehi |
| SM | = Sebelum Masehi |
| l. | = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja) |
| w. | = Wafat tahun |
| QS..../:...: | = QS. Ar-Rahman/55:33 |
| HR | = Hadist Riwayat |

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| PRAKATA | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN | x |
| DAFTAR ISI | xviii |
| DAFTAR KUTIPAN AYAT | xx |
| DAFTAR TABEL | xxi |
| DAFTAR GAMBAR | xxii |
| ABSTRAK | xxiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | 8 |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 8 |
| B. Deskripsi Teori..... | 13 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia | 13 |
| 2. Pelayanan Publik..... | 22 |
| C. Kerangka pikir | 28 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan | 31 |
| B. Fokus Penelitian | 31 |
| C. Definisi Istilah | 33 |
| D. Desain Penelitian | 34 |
| E. Data dan Sumber data | 35 |
| F. Instrumen Penelitian | 35 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| H. Pemeriksaan Keabsahan Data | 37 |
| I. Teknik Analisis Data | 38 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 40 |
| B. Hasil Penelitian | 44 |
| C. Pembahasan..... | 55 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 67 |
| A. Kesimpulan | 67 |
| B. Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 69 |
| LAMPIRAN..... | 73 |

DAFTAR KUTIPAN AYAT

| | |
|-----------------------------|----|
| QS. Al-Jāsiyah [45]:13..... | 2 |
| QS. Şād [38]:27..... | 21 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian..... | 12 |
|--|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 28 |
|------------------------------------|----|

ABSTRAK

Anggi Dwi Saputri, 2025, *“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo.”* Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Firman Patawari dan Tasdin Tahrim.

Skripsi ini membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik diterapkan serta bagaimana manajemen sumber daya manusia berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan siswa, serta dokumentasi terhadap kebijakan dan program sekolah terkait pengelolaan SDM. Data yang terkumpul dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, guna memperoleh temuan yang akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo telah memenuhi sebagian besar indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), yaitu: 1) keandalan: layanan administrasi seperti surat keterangan dan pengolahan nilai dilakukan tepat waktu dan konsisten; 2) ketanggapan: sekolah cepat merespons kebutuhan siswa dan orang tua melalui media digital; 3) keyakinan: guru dan staf menunjukkan profesionalisme melalui supervisi dan pelatihan; 4) empati: perhatian personal diberikan melalui layanan konseling; dan 5) berwujud: fasilitas sekolah memadai, meskipun digitalisasi masih perlu ditingkatkan. Dalam aspek manajemen SDM, sekolah telah melaksanakan tiga komponen utama secara baik: perencanaan kebutuhan guru berdasarkan kualifikasi dan beban kerja, pengembangan melalui pelatihan dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), serta evaluasi melalui supervisi dan Penilaian Kinerja Guru (PKG). Temuan lapangan diperkuat oleh data dokumentasi internal sekolah yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan pembelajaran dinilai telah berjalan dengan baik oleh pihak-pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan sekolah. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan sekolah.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Sekolah Menengah Atas

| | |
|---|-----------|
| Verified by UPT Pengembangan Bahasa IAIN Palopo | |
| Date | Signature |
| 01/08/2025 | Jy |

ABSTRACT

Anggi Dwi Saputri, 2025. *“Human Resource Management in Improving Public Services at SMA Negeri 2 Palopo.”* Thesis of Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Supervised by Firman Patawari and Tasdin Tahrir.

This thesis explores human resource management (HRM) in enhancing public services at SMA Negeri 2 Palopo. The main objective of this research is to identify, analyze, and describe how public service is implemented and how HRM contributes to service improvement. A qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through field observations, in-depth interviews with the principal, teachers, administrative staff, and students, as well as documentation of school policies and HR-related programs. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing to obtain accurate findings. The results show that public service at SMA Negeri 2 Palopo has met most of the SERVQUAL service quality indicators: (1) reliability: administrative services such as issuance of certificates and grading are carried out timely and consistently; (2) responsiveness: the school promptly responds to the needs of students and parents through digital media; (3) assurance: teachers and staff demonstrate professionalism through supervision and training; (4) empathy: personal attention is provided through counseling services; and (5) tangibles: school facilities are adequate, although further improvement in digitalization is needed. In terms of HRM, the school has effectively implemented three key components: workforce planning based on qualifications and workload, development through training and subject teacher discussions (MGMP), and evaluation through supervision and teacher performance assessments (PKG). Field findings are supported by internal documentation showing that administrative and instructional services are well-executed according to stakeholders involved in school activities. Therefore, this study concludes that well-planned, measurable, and continuous human resource management contributes positively to the improvement of public service quality within the school environment.

Keywords: Human Resource Management, Public Service, Senior High School

| Verified by UPT Pengembangan Bahasa IAIN Palopo | |
|---|-----------|
| Date | Signature |
| 01/02/2025 | Jy |

الملخص

أنجي دوي سابوتري، ٢٠٢٥ "إدارة الموارد البشرية في تحسين الخدمات العامة في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بمدينة بالوبو." الرسالة الجامعية، برنامج إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية بالوبو. بإشراف: فيرمان فاتاوارى وتاسدين تحرير.

تناولت هذه الدراسة موضوع "إدارة الموارد البشرية في تحسين الخدمات العامة في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بمدينة بالوبو"، وهدفت إلى اكتشاف وتحليل ووصف كيفية تطبيق الخدمة العامة، ودور إدارة الموارد البشرية في تعزيز جودة هذه الخدمة. اعتمدت الدراسة المنهج النوعي من خلال دراسة حالة، وتم جمع البيانات عن طريق الملاحظة الميدانية، والمقابلات المعمقة مع مدير المدرسة والمعلمين وموظفي الإدارة والطلاب، بالإضافة إلى تحليل الوثائق المتعلقة بسياسات وبرامج المدرسة في إدارة الموارد البشرية. تم تحليل البيانات من خلال تقنيات: تقليص البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج. وأظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات العامة في المدرسة المذكورة تفي بمعظم مؤشرات جودة الخدمة وفق نموذج *SERVQUAL*، وهي: الموثوقية: حيث تُقدّم الخدمات الإدارية مثل الشهادات ومعالجة الدرجات بدقة وانتظام. الاستجابة: استجابت المدرسة بسرعة لاحتياجات الطلاب وأولياء الأمور عبر الوسائل الرقمية. الثقة: أظهر المعلمون والموظفون مستوى عالٍ من المهنية من خلال الإشراف والتدريب. التعاطف: تم توفير الدعم النفسي عبر خدمات الإرشاد الطلابي. المظاهر المادية: المرافق المدرسية مناسبة، وإن كان من الضروري تحسين مستوى الرقمنة. أما في جانب إدارة الموارد البشرية، فقد تم تنفيذ ثلاثة عناصر رئيسية بكفاءة، وهي: التخطيط للاحتياجات من المعلمين بناءً على المؤهلات وعبء العمل، التطوير من خلال برامج التدريب ومجالس مناقشة المعلمين حسب المواد، التقييم عبر الإشراف وتقييم أداء المعلمين. وقد دعمت الوثائق الداخلية هذه النتائج، مما دلّ على رضا الأطراف المعنية عن الخدمات الإدارية والتعليمية. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الموارد البشرية بشكل منظم، ومقنن، ومستمر يسهم بشكل فعّال في تحسين جودة الخدمات العامة في البيئة المدرسية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، الخدمات العامة، المدرسة الثانوية

| | |
|---|---|
| Verified by UPT Pengembangan Bahasa IAIN Palopo | |
| Date | Signature |
| 01/08/2025 |  |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga pendidikan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹ Pelayanan publik di sekolah tidak hanya terbatas pada aspek pengajaran, tetapi juga mencakup seluruh sistem pendukung yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Di sekolah-sekolah, pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan siswa, mulai dari proses belajar mengajar, administrasi, hingga hubungan antar warga sekolah. Kualitas pelayanan publik di sekolah tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur yang memadai, tetapi juga oleh kinerja guru, staf administrasi, dan manajemen sekolah yang terlibat langsung dalam interaksi harian dengan siswa dan orang tua.

Dalam konteks pendidikan, manajemen sumber daya manusia (SDM) memainkan peran yang sangat penting karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuan sekolah dalam mengelola, memotivasi, dan mengembangkan tenaga pendidik dan kependidikan. Hal terpenting dari manajemen sumber daya manusia yaitu

¹ Sukatin Sukatin et al., “*Manajemen Pelayanan Publik Di Pendidikan Tinggi,*” *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum Dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 70–78, <https://doi.org/10.55904/histeria.v1i2.272>.

pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya manusia secara penuh dan berkesinambungan terhadap sumber daya manusia yang ada sehingga mereka dapat bekerja secara optimal, efektif, dan produktif dalam pencapaian tujuan perusahaan.²

Sumber daya manusia adalah komponen utama dalam sebuah organisasi atau lembaga, karena peranannya sangat penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan.³ Maka dari itu, sumber daya manusia dalam organisasi atau lembaga harus dikelola dengan baik dan benar. Manusia memiliki potensi untuk menjadi makhluk yang paling mulia, namun juga bisa menjadi yang paling rendah. Allah Swt telah menganugerahi manusia dengan akal dan hati untuk memahami firman-firman Allah Swt dan hadits. Rasulullah Saw dalam mengelola alam ini sehingga dapat hidup dengan selamat baik didunia maupun diakhirat.

Allah swt berfirman dalam surah Al-Jāsiyah [45]:13:⁴

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۗ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُونَ

Terjemahnya:

“Dia telah menundukkan (pula) untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir.” (QS. Al-Jāsiyah [45]:13)

Seperti yang di tafsirkan oleh Ibnu Tafsir pada ayat di atas yang menjelaskan bahwa segala potensi yang telah diberikan Allah harus dijaga dan

² Hadari Nawawi, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*,” 2001, 11–43.

³ Ajabar, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*,” (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020)

⁴ Qur’an Kemenag, “Al-Jāsiyah [45]:13,” Kementerian Agama, accessed September 11, 2024, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/45?from=13&to=13>.

dimanfaatkan dengan sebaik baiknya. Potensi manusia berpikir harus selalu bergerak dan bermanfaat kehidupannya.⁵

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan meningkatkan sumber daya tenaga kependidikan sebagai pengelola pelaksanaan pendidikan dalam kegiatan pembelajaran. Sebagaimana yang dikemukakan Siti Wahidah bahwa ketinggian mutu pelayanan tertentu yang bermartabat dan dihormati disebabkan terutama karena pelayanan tersebut diberikan oleh para profesional. Artinya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka harus meningkatkan sumber daya tenaga kependidikan sebagai pelaksana pendidikan yang profesional, sehingga mampu memberikan pelayanan pendidikan dalam kegiatan pembelajaran yang berkualitas.⁷

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

⁵ Ahmad Syarif, “*Perspektif Al Quran Program Pascasarjana*,” Thesis, 2022, 106.

⁶ Pelayanan Publik et al., “Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,” *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 2009.

⁷ D I Sd, Negeri Oku, and Kabupaten Ogan, “*Layanan Pendidikan Agama Islam Pada Siswa*” 02, no. 01 (2023): 968–77.

permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.⁸

Hal ini maksudnya, dengan melakukan interaksi langsung dengan masyarakat maka mengakibatkan semangat masyarakat dalam menyelesaikan kepentingan terhadap satu instansi akan semakin tinggi.⁹ Oleh karena itu, semakin pesat dunia usaha yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional. Salah satu bentuk peningkatan dan pengembangan kualitas/kemampuan sumber daya manusia yang dimaksud adalah melalui pendidikan dan pelatihan dalam arti yang luas.

Kemampuan pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya bagi peningkatan produktivitas kerja di lingkungan organisasinya. Secanggih-canggihnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi, tanpa ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas, dapat diperkirakan organisasi tersebut sulit untuk maju dan berkembang. Pengembangan sumber daya manusia pada hakekatnya adalah dalam rangka meningkatkan kemampuan sehingga dapat dicapai produktivitas yang lebih tinggi. Melalui pendidikan dan pelatihan, seorang pegawai dipersiapkan untuk

⁸ Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29, <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.

⁹ Rendi Saputra, "Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 53, no. 9 (2019): 10–39.

memiliki bekal agar siap tahu, dapat mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis, sehingga dapat dengan mudah memecahkan masalah serta mengambil keputusan. Hal tersebut nantinya akan nampak pada kinerjanya, yang pada akhirnya akan menjamin produktivitas kerja yang diharapkan dapat semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo dapat dioptimalkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini juga akan membahas strategi-strategi yang bisa diterapkan untuk mengatasi berbagai kendala dalam manajemen SDM, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mendukung tercapainya pelayanan publik yang berkualitas di sekolah tersebut. Dengan demikian, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di SMA Negeri 2 Palopo” , hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 2 Palopo khususnya, dan institusi pendidikan lainnya pada umumnya.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan perlu dibatasi untuk menghindari perluasan masalah sehingga tujuan peneliti dapat tercapai. Maka dari itu, penelitian ini terfokus mengenai Manajemen SDM, dan Pelayanan publik yang dilakukan oleh Seluruh sumber daya manusia yang ada dalam Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kota Palopo.

C. Rumusan Masalah

Masalah utama pada penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan sumber daya manusia dalam pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo . Masalah utama ini dijabarkan ke dalam 2 sub masalah yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo?
2. Bagaimanakah implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan publik di SMA Negeri 2 Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo. Berdasarkan latar belakang dan juga rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo.
2. Untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan Pelayanan publik di sekolah menengah atas.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Penelitian ini bermanfaat dalam membantu staff khususnya pelayanan publik di sekolah menengah atas. Selain itu, penelitian ini juga

diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap lembaga/sekolah agar dapat mengantisipasi berbagai persoalan terkait dengan pelayanan publik di berbagai sekolah menengah atas terkhususnya di kota palopo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum peneliti melakukan penelitian ini ada beberapa yang pernah melakukan, maka diperoleh beberapa informasi penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pascoela Noronha Martins sudarmo yang berjudul “Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Dili.” Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pascoela Noronha Martins Sudarmo, metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Dili menunjukkan bahwa fokus utama penelitian Pascoela Noronha hanya fokus pada bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Dili dan juga menganalisis lebih dalam terkait apakah strategi yang dilakukan telah berusaha mencapai dari indikator dari pemberdayaan, Pascoela noronha menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitik. Metode tersebut berfungsi untuk mendeskripsikan objek yang diteliti melalui data yang telah dikumpulkan.

Kurangnya pengetahuan dan keterampilan menjadi permasalahan utama rendahnya kualitas pelayanan publik di Kota Dili. Peneliti telah melakukan

wawancara *pra-survey* terhadap beberapa masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Kota Dili mereka berpendapat bahwa layanan yang diberikan lambat khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk. Selain itu kurangnya sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penghambat lainnya. Tidak tersedianya layanan berbasis online dan tidak adanya pemanfaatan teknologi digital turut menghambat layanan yang ada. pemanfaatan teknologi digital yang minim disebabkan karena kurangnya pemahaman pegawai akan perkembangan dan pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik, jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu survei, wawancara dan dokumentasi. Letak perbedaan terdapat pada fokus masalah dan pendekatan serta lokasi dari penelitian yang berbeda.¹⁰

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Samsudin yang berjudul “ Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data berasal dari masyarakat, Tujuan peningkatan layanan publik adalah untuk memperoleh nilai tambah yang dapat menjadi solusi dalam memberikan

¹⁰ Pascoela Noronha Martins and Sudarmo Sudarmo, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili,” *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* 3, no. 1 (2023): 76–87, <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75893>.

pelayanan yang baik, tetapi belum sepenuhnya dapat menjamin kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh institusi. Hal ini disebabkan oleh petugas yang mengelola sistem informasi akademik di Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga kurang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, bahwa petugas sering tidak berada dalam ruangan waktu jam kerja dikarenakan kurang baiknya pendistribusian jobdesk lain, tetapi kurang disiplinnya petugas menjadi salah satu faktor yang mengganggu pelayanan terhadap masyarakat, karena efektifitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari perilaku petugas yang mengelola atau menangani pelayanan terhadap masyarakat. Terganggunya pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi image yang kurang baik terhadap institusi sendiri. Untuk itu perlu ditingkatkan disiplin petugas yang mengelola sistem aplikasi pelayanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusia pengelola dan kinerja organisasi. Dengan melakukan perbaikan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Penelitian ini memiliki persamaan sama-sama membahas mengenai manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan publik, dengan pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Letak perbedaan penelitian terdapat pada fokus utama masalah yang dikaji, dimana pada penelitian terdahulu diatas berfokus pada Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, dimana penelitian ini menganalisis bagaimana kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan Kecandran dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan indikator pelayanan publik, sedangkan yang akan peneliti lakukan berfokus pada pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 palopo.¹¹

3. Ana Lestari Dkk, melakukan penelitian yang mengkaji tentang “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik Pada PT.Tirta Remu Kota Sorong”. Yang fokus utama nya membahas tentang realitas yang menggambarkan suatu keadaan beserta segala aspeknya dalam rangka pemberian informasi sejelas-jelasnya tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik di PT. Tirta Remu Kota Sorong. Perolehan data penelitian kualitatif diperoleh dari observasi dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Terdapat perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian Ana lestari, Siti Nurul Nikmatul Ula dan Miryam Diana Kalagison hanya membahas mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam pelayanan publik Pada PT.Tirta Remu Kota Sorong, Sedangkan penelitian ini membahas mengenai tindak lanjut manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di SMA Negeri 2 Palopo.¹²

¹¹ Muchamad Samsudin, “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Tentang Sumber Daya Manusia Dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga,” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 2 (2021): 1028–34, <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>.

¹² Ana Lestari and Miryam Diana Kalagison, “Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Publik,” 2021.

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

| No. | Nama Peneliti | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|-----|--|--|--|--|
| 1. | Pascoela Noronha Martins sudarmo (tahun 2023) | Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Dili. | Sama-sama meneliti tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik. Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitiannya. | Objek penelitiannya yaitu di Kota Dili, timor leste. - Penelitian yang dilakukan oleh pascoela noronha martins sudarmo menunjukkan bahwa pemerintah di timor leste belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mana salah satu faktor penyebabnya adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kota Dili. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentu dapat mempengaruhi kinerja dari organisasi tersebut. |
| 2. | Muchamad Samsudin (tahun 2021) | Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. | Sama-sama meneliti tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik. Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitiannya. | Objek penelitiannya yaitu Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. -Penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Samsuddin menunjukkan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus di penuhi oleh aparat kelurahan sebagai penyelenggara pemerintah di kelurahan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. |
| 3. | Ana Lestari, Siti Nurul Nikmatul Ula dan Miryam Diana Kalagison (tahun 2021) | Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik Pada PT.Tirta Remu Kota Sorong. | Sama-sama meneliti tentang manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan publik, dan juga penelitiannya menggunakan metode pendekatan kualitatif | Penelitian yang dilakukan oleh Ana Lestari, Siti Nurul Nikmatul ula dan Miryam diana kalagison menunjukkan bahwasanya Pengembangan sumberdaya manusia mempunyai dampak signifikan terhadap pelayanan pada PT. Tirta Remu Kota Sorong, untuk merealisasikan maksud tersebut perlu adanya suatu perencanaan |

yang dilakukan oleh PT. Tirta Remu untuk membenahi, para aparaturnya yang belum memiliki kemampuan teknis dan konsep. Seinggakedepan diharapkan produktivitas dari para pegawai dapat mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat yang ada.

B. Deskripsi Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara harfiah, kata manajemen terjemahan dari bahasa Inggris “*management*” dan berasal dari kata “*to manage*”, jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia berarti mengelola, menata, atau mengatur. Kata “*management*” merupakan kata benda yang dapat diterjemahkan menjadi pengelolaan, dan akhirnya diadopsi dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen.¹³

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam suatu sekolah yang ingin dicapai oleh seorang staf dan juga masyarakat.¹⁴ Menurut Henry Simamora manajemen sumber daya manusia adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. MSDM juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan

¹³ M Pd Prihantini et al., *Manajemen Berbasis Sekolah* (Edu Publisher, 2021).

¹⁴ Eri Susan, “Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, no. 2 (2019): 952–62.

personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.¹⁵

Menurut Sutrisno, Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuantujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.¹⁶

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu pendekatan strategis dalam pengelolaan orang yang bekerja di dalam suatu organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan dalam Eti Nurhayati menegaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

1) Perencanaan

Pengaturan aset manusia adalah pengaturan tenaga kerja yang menarik dan berharga yang ekstrem untuk mengatasi masalah organisasi, membantu mencapai

¹⁵ Soegihartono, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Zifatama Publisher*, 2017.

¹⁶ Edy Sutrisno, "Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan," *Kencana Prenada Media Group*, 2017.

tujuan. Perencanaan adalah inti dari fungsi manajemen lainnya, serta merumuskan pertanyaan tentang apa dan bagaimana melakukan pekerjaan itu. Dengan demikian, perencanaan dipandang sebagai seperangkat keputusan yang mendukung tindakan lebih lanjut.

2) Pengorganisasian

Organisasi adalah metode pengorganisasian semua pekerja dengan mencirikan pembagian kerja, hubungan kerja, penunjukan kekuasaan, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi adalah instrumen yang membuat perbedaan mencapai tujuan perusahaan, direktur SDM harus menciptakan organisasi dengan mengatur struktur hubungan antara pekerja, staf dan individu lainnya. Pengorganisasian adalah tugas perintis untuk mengarahkan pembagian kerja dan pembagian tugas, serta menjaga hubungan antar kelompok dalam mengatur untuk melakukan latihan yang berbeda untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu tugas utama perusahaan adalah mengisolasi antarmuka khusus dan kemudian menggunakan semua bukaan yang tersedia untuk mencapai tujuannya.

3) Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan berfungsi mengkoordinasikan berbagai kegiatan organisasi agar berjalan efektif dan bertuju pada realisasi yang telah di tetapkan, serta mampu menggerakkan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan, memotivasi, dan membina moral pegawai.

4) Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Fungsi pengendalian dilakukan sebagai pengamatan atas tindakan dan perbandingannya dengan rencana perbaikan terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi, atau penyesuaian terhadap penyimpangan yang tidak dapat di ubah serta berfungsi mengoreksi pelaksanaan pekerjaan.

5) Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.

Pengadaan juga mencakup beberapa hal di antaranya:

- a) Analisis pekerjaan, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu pekerjaan. Berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian (*description*) dan syarat-syarat (*requirement*) yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.
- b) Perencanaan SDM, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi. Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dengan ketersediaan sumberdaya manusia baik yang bersumber dalam maupun luar organisasi diperkirakan pada suatu periode tertentu.

- c) Rekrutmen, kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam mengisi kekosongan-kekosongan pada posisi-posisi tertentu dalam organisasi.
- d) Seleksi SDM, kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- e) Penempatan SDM, kegiatan ini sebagai penempatan tenaga kerja kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

6) Pengembangan

Pengembangan adalah upaya peningkatan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan, dan pengembangan adalah upaya peningkatan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pelatihan yang berbeda bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan karyawan yang di perlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu sehingga ia dapat bekerja dengan lebih baik di perusahaan tersebut.

7) Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8) Pengintegrasian

Integrasi adalah tindakan untuk menggabungkan kepentingan organisasi dan kebutuhan, untuk membuat partisipasi yang ramah dan umumnya menguntungkan. Organisasi memperoleh keuntungan, karyawan dapat mengatasi masalah mereka dari konsekuensi pekerjaan mereka. Integrasi adalah hal yang penting dan sulit dalam SDM, karena menggabungkan dua kepentingan yang berbenturan.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah adalah suatu tindakan untuk mengikuti atau mengusahakan keadaan, mental dan loyalitas karyawan, untuk tetap bekerja pada waktu sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang bergantung pada kebutuhan sebagian besar pekerja dan diarahkan oleh konsistensi internal dan eksternal.

10) Kedisiplinan

Disiplin adalah kapasitas utama dari SDM dan cara untuk mencapai tujuan karena tujuan organisasi tidak akan ideal tanpa disiplin. Disiplin adalah keinginan dan perhatian untuk memutuskan aturan organisasi dan praktik yang diterima (norma sosial).

11) Pemberhentian

Kesimpulan dari hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi. Tujuan ini disebabkan oleh keinginan perwakilan, keinginan organisasi, pemutusan hubungan kerja, pensiun, dan alasan yang berbeda. Organisasi/perusahaan dapat diandalkan

untuk melaksanakan penanganan divisi dalam memahami kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjamin bahwa orang-orang dalam kondisi baik.

12) Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis untuk menilai efektivitas dan kontribusi karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tujuan organisasi. Evaluasi ini mencakup penilaian kinerja, analisis kompetensi, serta pemberian umpan balik yang konstruktif. Hasil evaluasi menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan manajerial seperti promosi, pelatihan ulang, rotasi jabatan, maupun pengembangan karier. Selain itu, evaluasi berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan strategi manajemen SDM secara menyeluruh serta menjadi alat kontrol untuk peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian tahapan yang saling berkaitan dalam pelaksanaan kegiatan, di mana setiap tahapan berfungsi secara terpadu untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.¹⁷

c. Perencanaan Manajemen Sumber daya manusia

Melanjutkan penjelasan sebelumnya tentang fungsi manajemen sumber daya manusia, peneliti menguraikan fungsi-fungsi utama yang meliputi perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta peningkatan kompetensi. Fungsi pertama adalah perencanaan sumber daya manusia, yang di definisikan sebagai strategi yang dilakukan oleh suatu organisasi

¹⁷ R. Supomo Dan Eti Nurhayati (2018:17), “Pengaruh Efikasi Diri Dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Intensi Berwirausaha (Studi Pada Mahasiswa Aktif Universitas Pasundan Bandung),” *Skripsi I* (2018): 15–52.

atau lembaga untuk mendapatkan dan mengelola sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan demi mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁸

Beberapa langkah strategis dalam merencanakan sumber daya manusia termasuk:

- a. Langkah Pertama: Penentuan kualifikasi yang dibutuhkan untuk tenaga pendidik mencerminkan rencana strategis keseluruhan dari organisasi atau lembaga tersebut. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pencapaian tujuan. Kualifikasi tenaga pendidik harus memenuhi persyaratan akademik yang telah diatur oleh undang-undang, minimal tingkat S1 atau D-IV.¹⁹ Selain itu, peraturan juga menuntut agar tenaga pendidik memiliki pendidikan yang relevan dengan bidang yang diajarkan dan sertifikat profesi guru.
- b. Langkah Kedua: Tugas yang akan diberikan kepada tenaga pendidik dapat dipersiapkan dengan melakukan analisis jabatan, deskripsi jabatan, dan spesifikasi jabatan. Analisis jabatan melibatkan evaluasi pekerjaan yang diperlukan dan kualifikasinya, sedangkan deskripsi jabatan merinci tanggung jawab yang akan diemban oleh karyawan, dan spesifikasi jabatan menguraikan karakteristik atau kualifikasi yang dibutuhkan untuk posisi tersebut.
- c. Langkah Ketiga: Menyusun analisis tentang ketersediaan tenaga pendidik adalah tahap yang dilakukan untuk memperkirakan jumlah dan kualifikasi tenaga pendidik yang tersedia serta yang dibutuhkan oleh suatu lembaga atau

¹⁸ Edi Irawan, "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Serta Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Fungsi Kualitas Sumber Daya Manusia: Suatu Kajian Literatur," *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis* 3, no. 2 (2023): 215–28, <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i2.1174>.

¹⁹ Presiden Republik Indonesia, "UU 14-2005 Guru Dan Dosen.Pdf," 2005.

organisasi. Dengan melakukan langkah ini, lembaga dapat dengan pasti menentukan apa yang diperlukan dan tidak diperlukan untuk mencapai tujuan bersama di masa depan.

- d. Langkah Keempat: Mengambil langkah proaktif terkait dengan ketersediaan dan kebutuhan sumber daya manusia di masa yang akan datang.
- e. Langkah Kelima: Menilai dan mengubah, karena manajemen sumber daya manusia adalah proses yang berkelanjutan, sehingga suatu lembaga atau organisasi perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan melakukan penyesuaian terhadap kebijakan yang mungkin tidak lagi sesuai atau telah mengalami perubahan.

Allah SWT berfirman dalam surah Şād yang ditafsir oleh Quraish shihab [38]:27:

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

Terjemahnya:

“Kami tidak menciptakan langit dan bumi serta apa yang ada di antara keduanya secara sia-sia. Itulah anggapan orang-orang yang kafur. Maka, celakalah orang-orang yang kafur karena (mereka akan masuk) neraka”. (QS. Şād [38]:27)²⁰

Ayat ini menegaskan bahwa segala ciptaan Allah termasuk langit, bumi, dan seluruh isinya, tidaklah diciptakan tanpa tujuan. Semuanya memiliki hikmah, fungsi, dan peran tertentu dalam sistem kehidupan. Oleh karena itu, manusia sebagai bagian

²⁰ Qur'an Kemenag, “Şād [38]:27,” Kementrian Agama, n.d., <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/38?from=27&to=88>.

dari ciptaan Allah juga diharapkan untuk hidup dengan perencanaan, tujuan, dan tanggung jawab.

Tafsir menurut Quraish Shihab, ayat ini menunjukkan pentingnya hikmah dan tujuan dalam setiap penciptaan. Tidak ada yang Allah ciptakan sia-sia, termasuk kehidupan manusia. Maka dari itu, manusia harus menjalani hidupnya dengan tujuan dan perencanaan. Dalam organisasi, termasuk lembaga pendidikan, perencanaan sumber daya manusia adalah bentuk implementasi dari nilai ini: mengelola manusia sebagai aset yang berharga dengan arah dan strategi yang jelas.

Ibnu Katsir menjelaskan bahwa ayat ini sebagai sanggahan terhadap pandangan kaum kafir yang mengira bahwa kehidupan dunia hanyalah permainan tanpa akhir dan tanpa balasan. Allah menciptakan semuanya dengan maksud yang jelas, dan manusia diberi akal serta tanggung jawab untuk mengelola kehidupannya dengan baik. Hal ini mengisyaratkan bahwa dalam pengelolaan institusi, termasuk pendidikan, tidak boleh ada tindakan yang bersifat asal-asalan atau tanpa arah.

Tafsir al-Jalalayn. Tafsir ini menyebutkan bahwa penciptaan langit dan bumi bukan tanpa maksud, namun sebagai ujian bagi manusia untuk melihat siapa yang paling baik amalnya. Ini dapat ditarik dalam praktik manajerial, bahwa sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa agar mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mencapai visi organisasi.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah

menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.²¹

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik atau layanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²²

Menurut Mahmudi, Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²³ Menurut Moenir pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.²⁴

Secara keseluruhan, pelayanan publik merupakan proses yang terstruktur dan berkesinambungan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengacu pada peraturan yang berlaku, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-haknya secara

²¹ “Arti Kata Pelayanan,” Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), accessed November 6, 2024, <https://typoonline.com/kbbi/Pelayanan>.

²² “Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” Pub. L. No. 25 (2009), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>.

²³ Eunice S. Han and Annie goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, “Pengertian Pelayanan Umum,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.

²⁴ Ari Soenanda Moenir, “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,” 2008.

tepat dan merata.

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik di sekolah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori layanan yang menyentuh berbagai aspek dalam penyelenggaraan pendidikan. Pelayanan-pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar peserta didik dan mendukung kelancaran proses pembelajaran serta manajemen sekolah.

- 1) Pelayanan Administrasi Pendidikan merupakan layanan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan dokumen peserta didik. Jenis pelayanan ini meliputi pendaftaran dan penerimaan peserta didik baru (PPDB), mutasi siswa (masuk dan keluar), penerbitan surat keterangan (aktif sekolah, pindah sekolah, berkelakuan baik), serta layanan pengambilan ijazah dan transkrip nilai. Prosedur ini umumnya dilakukan melalui tata usaha sekolah dengan sistem yang transparan, tertib, dan akuntabel.
- 2) Pelayanan Pembelajaran adalah inti dari penyelenggaraan pendidikan. Layanan ini meliputi proses belajar-mengajar di kelas, program remedial untuk siswa yang belum mencapai ketuntasan belajar, program pengayaan bagi siswa berprestasi, serta layanan bimbingan dan konseling yang bertujuan untuk membantu siswa dalam menghadapi masalah akademik maupun sosial. Pelayanan ini diberikan secara langsung oleh guru dan guru BK sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- 3) Pelayanan Sarana dan Prasarana mencakup penyediaan fasilitas fisik yang mendukung proses belajar. Sekolah menyediakan ruang kelas yang nyaman,

laboratorium (IPA, komputer, bahasa), perpustakaan, ruang UKS, serta fasilitas olahraga dan tempat ibadah. Layanan ini dikelola oleh bagian sarpras sekolah dengan memperhatikan kebersihan, keamanan, dan kemanfaatan fasilitas tersebut bagi seluruh warga sekolah.

- 4) Pelayanan Kesehatan Sekolah diberikan melalui Unit Kesehatan Sekolah (UKS) yang bekerja sama dengan Puskesmas atau dinas kesehatan setempat. Pelayanan ini meliputi pemeriksaan kesehatan berkala, program imunisasi, penyuluhan tentang pola hidup bersih dan sehat (PHBS), serta penanganan pertama pada kecelakaan ringan di lingkungan sekolah.
- 5) Pelayanan Kesejahteraan Siswa bertujuan untuk membantu siswa yang memiliki keterbatasan ekonomi atau berprestasi agar tetap dapat melanjutkan pendidikan. Layanan ini mencakup penyaluran bantuan sosial seperti Program Indonesia Pintar (PIP), pemberian beasiswa, serta program pemberian makanan tambahan (PMT) bagi siswa yang memerlukan, terutama di tingkat dasar.
- 6) Pelayanan Ekstrakurikuler merupakan layanan untuk pengembangan diri dan potensi non-akademik siswa. Jenis kegiatan ini mencakup pramuka, seni, olahraga, Palang Merah Remaja (PMR), dan organisasi siswa seperti OSIS. Pelayanan ini diberikan di luar jam pelajaran utama dan dipandu oleh pembina ekstrakurikuler atau guru pendamping.
- 7) Pelayanan Informasi dan Komunikasi Sekolah mencakup penyampaian informasi kepada orang tua, siswa, dan masyarakat mengenai kegiatan sekolah, agenda akademik, dan berbagai kebijakan. Informasi disampaikan melalui rapat komite, papan pengumuman, media sosial resmi sekolah, atau aplikasi pesan

yang digunakan oleh sekolah. Layanan pengaduan atau saran juga tersedia sebagai bentuk keterbukaan sekolah terhadap masyarakat.

- 8) Pelayanan Digital atau Berbasis Teknologi merupakan inovasi pelayanan publik di era digital. Sekolah menyediakan akses terhadap platform e-learning, absensi online, aplikasi sistem informasi akademik (SIKAD), serta penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran. Layanan ini mendukung fleksibilitas dan keterbukaan akses informasi pendidikan.
- 9) Pelayanan Bimbingan Karier dan Lanjut Studi khusus diberikan kepada siswa pada jenjang akhir seperti SMP dan SMA/SMK. Layanan ini mencakup informasi tentang pemilihan jurusan, peluang beasiswa, rekomendasi perguruan tinggi, serta penyuluhan dunia kerja. Bimbingan ini biasanya difasilitasi oleh guru BK atau melalui kerja sama sekolah dengan lembaga pendidikan tinggi dan dunia industri.²⁵

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas adalah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan

²⁵ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan: Konsep, Strategi, Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2009).

peraturan perundang- undangan.

- 3) Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Keamanan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.²⁶

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/

2003 antara lain adalah:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

²⁶ Agus Mansuri, "Analisis Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan," *Repository of Medan Area University*, 2014, 8–11.

- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan
- 10) Kenyamanan.²⁷

e. Indikator Pelayanan/Layanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan indikator pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Parasuraman, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.²⁸

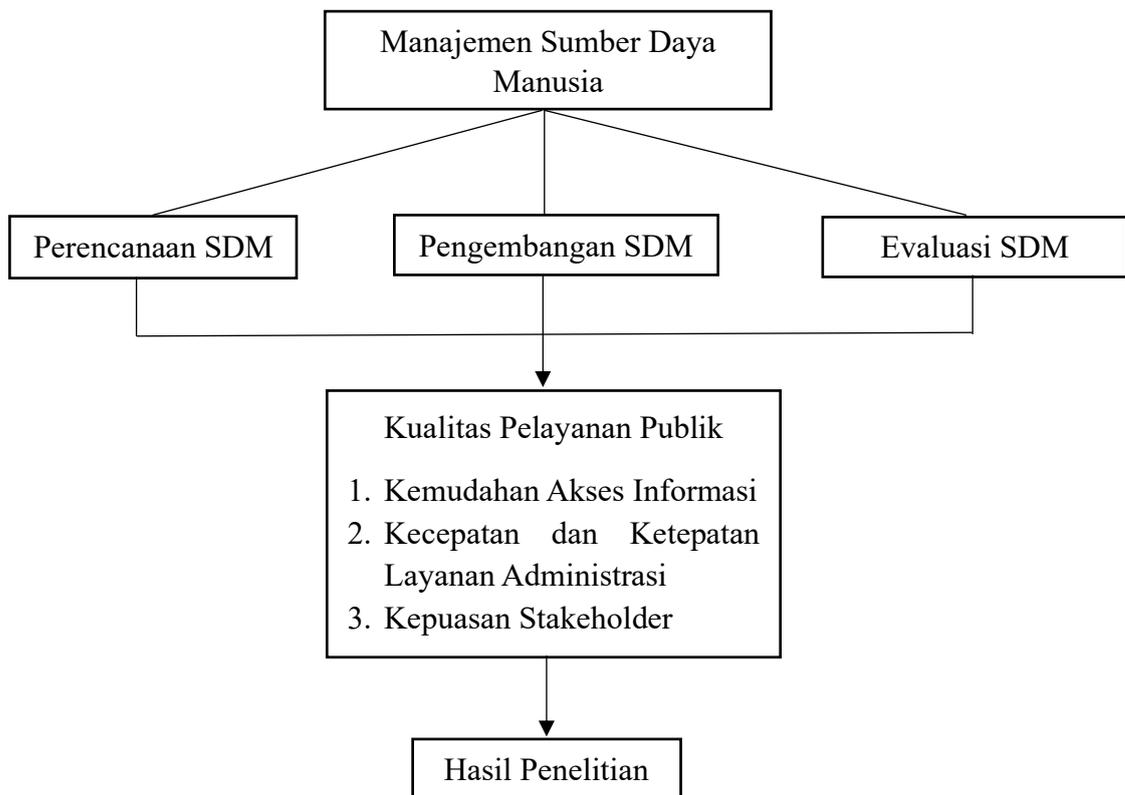
C. Kerangka pikir

Berhasil atau tidaknya suatu sekolah atau organisasi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau pegawainya yang memiliki kompetensi yang baik pada

²⁷ Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Surabaya,” *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 1–7.

²⁸ Khairunnisa Emilia, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar,” *Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 1 (2021): 1–79.

bidang kerjanya. Maka diperlukan pelatihan dalam suatu organisasi agar skill pegawai dalam bidang pekerjaannya terasah dan tanpa terjadi kesalahan. Faktor penting dalam menciptakan organisasi yang unggul yaitu sumber daya manusia yang potensial dan produktif.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir penelitian dalam melakukan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka pikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir peneliti dalam melakukan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka dapat dipahami bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan profesionalitas pelayanan

oleh staf sekolah. Profesionalitas staf sekolah sangat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono tujuan dari pendekatan kualitatif adalah untuk mengetahui dan mendalami sebuah fenomena dari obyek penelitian, sehingga mendapat sebuah pemahaman yang mendalam serta mendapatkan sebuah penemuan yang unik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, studikasu adalah jenis penelitian kualitatif dengan cara peneliti mengeksplorasi secara detail mengenai sebuah proses, program, atau kegiatan dari satu atau beberapa orang.

Jadi yang dimaksud dengan penelitian kualitatif studi kasus pada penelitian ini adalah, penelitian yang mendalami dan mengeksplorasi mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Kota Palopo, yang kemudian hasil temuannya dijelaskan secara rinci.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini bertujuan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai aspek manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Kota Palopo. Fokus pertama adalah mengidentifikasi kebutuhan SDM yang diperlukan melalui survei dan wawancara dengan staf sekolah, guru, serta para staf TU. Selanjutnya, penelitian ini akan meneliti program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang telah

diimplementasikan serta dampaknya terhadap kualitas pendidikan, menggunakan studi kasus dan analisis data sebelum dan sesudah pelatihan. Evaluasi kinerja guru dan staf juga akan dikaji untuk memahami bagaimana sistem evaluasi yang digunakan dapat berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik di sekolah tersebut. Selain itu, penelitian ini akan meneliti pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja dan motivasi guru melalui kuesioner dan wawancara mendalam.

Fokus lainnya adalah mengkaji prosedur rekrutmen dan seleksi SDM di SMA Negeri 2 Kota Palopo untuk memastikan bahwa sekolah mendapatkan guru dan staf berkualitas tinggi, melalui analisis proses rekrutmen dan wawancara dengan tim seleksi. Penelitian ini juga akan meneliti bagaimana manajemen kinerja dan pengembangan karir guru dapat meningkatkan mutu pendidikan dengan melakukan studi longitudinal tentang pengembangan karir dan dampaknya pada mutu pengajaran. Hubungan antara praktik manajemen SDM dan pelayanan publik di sekolah yang akan dianalisis melalui observasi dan wawancara.

Terakhir, penelitian ini akan mengkaji kebijakan pengelolaan SDM yang diterapkan di SMA Negeri 2 Kota Palopo dan dampaknya terhadap pelayanan publik, menggunakan analisis kebijakan dan wawancara dengan pemangku kepentingan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini diharapkan dapat menyusun kesimpulan berdasarkan temuan dan memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo.

C. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan:

1. Manajemen sumber daya manusia (SDM)

Proses strategis yang melibatkan perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, evaluasi dan pemberian kompensasi kepada para karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks sekolah manajemen SDM mencakup semua aktivitas yang terkait dengan pengelolaan guru, staf administrasi dan karyawan lainnya untuk memastikan mereka bekerja secara efektif dan efisien dalam mendukung proses pendidikan.

2. Meningkatkan Pelayanan publik

Proses peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kemampuan dalam melayani, keramahan serta kesopanan para staf TU Dan Kepuasan orang tua. Meningkatkan pelayanan publik mencakup berbagai upaya untuk memastikan bahwa semua aspek pendidikan memenuhi standar yang tinggi dan terus berkembang sesuai dengan perubahan zaman.

Pelayanan Publik juga merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta layanan administratif yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. SMA Negeri 2 Palopo

SMA Negeri 2 Palopo merupakan salah satu sekolah yang ada di kota palopo, Provinsi sulawesi selatan, yang dimana pada tahun 2007 sekolah ini

menggunakan kurikulum tingkat satuan pendidikan. SMA Negeri 2 Palopo adalah institusi pendidikan yang menjadi subjek penelitian ini, fokus pada bagaimana SDM dapat meningkatkan Pelayanan publik pada sekolah tersebut.

D. Desain Penelitian

Ada empat tahap desain penelitian kualitatif, yaitu:

1. Perencanaan

Penamaan (menentukan judul), membuat rencana penelitian, menentukan lokasi penelitian, dan membuat instrumen penelitian adalah bagian dari perencanaan.

2. Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti sebagai pelaksana penelitian dan sebagai instrumen manusia dari pelaksanaan penelitian, peneliti akan mencari informasi pada tahap ini, terutama melalui wawancara dengan beberapa partisipan yang terlibat dalam manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo, untuk mendapatkan data tersebut. Yang dapat memberi tahu tentang subjek yang sedang dibahas.

3. Analisis Data

Pada tahap ini, data yang dikumpulkan dari wawancara mendalam dengan sejumlah pihak yang bertanggung jawab dianalisis oleh peneliti dalam pelaksanaan sumber daya manusia di sekolah yaitu: kepala sekolah, ketua Staf TU dan beberapa pegawai yang kemudian berada di lingkungan sekolah tersebut.

E. Data dan Sumber data

Informasi atau bahan aktual yang dijadikan landasan analisis atau kesimpulan disebut data. Objek dari data diperoleh adalah sumber data buku, jurnal, terbitan berkala, kajian (disertai) dan sumber lain yang sesuai seperti internet, surat kabar, dan lain-lain merupakan contoh sumber daya perpustakaan. Penulis studi mengumpulkan informasi dari dua sumber, yaitu: 1) Data primer, dan 2) Data sekunder

F. Instrumen Penelitian

Memperhatikan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka instrumen kuncinya adalah peneliti itu sendiri. Selanjutnya peneliti mengembangkan instrumen sebagai instrumen peneliti yaitu: 1) Pedoman wawancara; 2) Pedoman observasi atau catatan lapangan; dan 3) Format dokumentasi.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah untuk memperoleh data dengan cara yang dapat mencapai tujuan utama peneliti. Untuk mendapatkan data yang baik dan akurat, penulis menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati objek yang telah ditentukan, dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan di SMA Negeri 2 Palopo, untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang akan menunjang dalam proses penyelesaian penelitian ini.

2. *Interview*

Interview merupakan kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti dalam halanya jawab dengan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara akurat, terkait dengan persoalan yang dibahas dalam penelitian ini. Peneliti akan melakukan wawancara dengan staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Palopo.

3. Telaah Dokumen

Telaah dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pencarian informasi berupa dokumen-dokumen dari subjek yang diteliti. Dalam hal ini dokumen yang dipelajari dalam penelitian ini berupa dokumen yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo.

Teknik pengumpulan data adalah langkah terpenting dalam melakukan penelitian, karena tujuan utamanya yaitu untuk memperoleh data pengumpulan data dapat diperoleh langsung dari sampel penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam memperoleh data pada sampel penelitian ialah wawancara. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dekriptif yang berkaitan dengan Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan publik di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Palopo di kec. Bara, Kota palopo. Wawancara dilakukan secara terbuka, di mana informan mengetahui kehadiran peneliti dan dengan resmi sesuai kesepakatan jadwal melakukan wawancara di lokasi penelitian. Pencatatan dilakukan dengan menggunakan alat perekam atau menulis catatan segera saat wawancara dilakukan.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Validitas data penelitian harus divalidasi dengan menggunakan beberapa kriteria untuk mendapatkan tingkat kepercayaan seberapa besar temuan penelitian tersebut. Ada beberapa cara untuk memvalidasi data dalam sebuah penelitian, antara lain:

1. *Credibility*

Credibility atau kredibilitas adalah tingkat kepercayaan atau keandalan sumber, data, atau informasi. Ini menilai sejauh mana informasi tersebut dapat dipercaya oleh orang lain.

2. *Transferability*

Transferability atau transferabilitas mengacu pada kemampuan suatu studi atau temuan untuk diterapkan atau digeneralisasi ke konteks atau situasi yang berbeda dari yang aslinya. Ini mengukur seberapa relevan dan berlaku secara umum hasil dari suatu penelitian atau analisis.

3. *Dependability*

Dependability atau dependabilitas adalah istilah dalam penelitian kualitatif yang merujuk pada konsistensi dan keandalan suatu studi atau temuan dalam konteks waktu yang berbeda atau diantara peneliti yang berbeda. Ini mengukur sejauh mana hasil penelitian dapat diandalkan dan diperhitungkan. Misalnya, proses di mana peneliti mulai menentukan masalah, memilih sumber data, menganalisis data, menguji keabsahan data, dan terakhir membuat laporan tentang hasil pengamatan.

4. *Objectivity*

Objectivity atau obyektivitas adalah keadaan di mana penilaian, analisis, atau interpretasi tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi atau sudut pandang subjektif. Ini melibatkan pendekatan yang netral dan tidak memihak dalam memeriksa atau menafsirkan data atau informasi.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal penelitian berlangsung sampai penelitian selesai, dengan harapan hasil yang diperoleh konsisten dalam analisis data. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan model analisis interaktif dari *Miles* dan *Huberman*. Model analisis interaktif yang digunakan terdiri dari data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Adapun uraian dari masing-masing komponen tersebut, yaitu sebagai berikut.

1. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini penulis memilih data mana yang dianggap relevan dan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Arti dari reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, penyederhanaan hasil catatan- catatan temuan. Data-data yang telah diambil peneliti di lokasi penelitian dikumpulkan dan di analisa. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian sehingga gambaran hasil penelitian akan lebih jelas.
2. Penyajian Data (*data display*), langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Tujuan penyajian data untuk mengkomunikasikan temuan penelitian dengan cara yang jelas, koheren, dan meyakinkan. Penyajian data

dalam penelitian ini berbentuk cerita.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*), langkah terakhir adalah proses menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menarik kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan yang dilakukan pada saat dilapangan agar data-data yang ada teruji validitasnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat SMA Negeri 2 Palopo

SMA Negeri 2 Palopo resmi didirikan pada tanggal 9 November 1983 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 0473/O/1983. Pendirian sekolah ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memperluas akses pendidikan menengah atas di wilayah Luwu Raya, khususnya di Kota Palopo yang saat itu masih merupakan bagian dari Kabupaten Luwu.

Pada masa awal berdirinya, SMA Negeri 2 Palopo berada di bawah naungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan melalui Kantor Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Luwu. Saat itu, sarana dan prasarana pendidikan masih sangat terbatas, namun semangat untuk membangun lembaga pendidikan yang berkualitas sangat tinggi. Dukungan masyarakat sekitar juga menjadi faktor penting dalam perkembangan awal sekolah ini.

Seiring dengan perubahan kebijakan pendidikan nasional, pada tahun 1994, terjadi perubahan nomenklatur di seluruh Indonesia, termasuk untuk jenjang pendidikan menengah. Nama "SMA" (Sekolah Menengah Atas) diubah menjadi "SMU" (Sekolah Menengah Umum), sehingga sekolah ini dikenal sebagai SMU Negeri 2 Palopo. Namun, pada tahun 2000, pemerintah kembali menggunakan istilah SMA untuk jenjang pendidikan menengah atas, dan sejak saat itu, sekolah ini kembali dikenal sebagai SMA Negeri 2 Palopo hingga saat ini.

Perubahan signifikan lainnya terjadi seiring diberlakukannya otonomi daerah dan pemekaran wilayah administratif. Dengan ditetapkannya Kota Palopo sebagai daerah otonom pada tahun 2002, pengelolaan SMA Negeri 2 Palopo pun beralih sepenuhnya ke Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, sesuai dengan sistem pembagian kewenangan baru dalam pengelolaan pendidikan menengah.

Selama lebih dari empat dekade berdiri, SMA Negeri 2 Palopo telah mengalami berbagai dinamika, baik dari segi manajemen, kurikulum, maupun peningkatan mutu pendidikan. Salah satu faktor penting dalam keberlangsungan dan kemajuan sekolah ini adalah peran kepemimpinan para kepala sekolah yang telah mengabdikan dengan dedikasi tinggi. Adapun daftar kepala sekolah SMA Negeri 2 Palopo dari masa ke masa adalah sebagai berikut:

- a. Muhammad Yusuf Elere, BA (1983–1989)
- b. Drs. Abd. Rahim Kutty (1989–1998)
- c. Drs. Zainuddin (1998–2002)
- d. Drs. Muhammad Jaya, M.Si (2002–2006)
- e. Drs. Masdar Umar, M.Si (2006–2007)
- f. Drs. Sirajuddin (2007–2009)
- g. Dra. Nursiah Abbas (2009–2010)
- h. Drs. H. Zainal Abidin, M.Pd (2010–2012)
- i. Drs. H. Esman, M.Pd (2012–2014)
- j. Drs. Abdul Rahmat, M.M (2014–2015)
- k. Drs. Basman, S.H., M.M (2015–2018)
- l. Hj. Kamlah, S.Pd., M.Pd (2018–2023).

m. Drs. Basman, S.H., M.M (2023-sekarang).

Sejak awal berdirinya, SMA Negeri 2 Palopo telah menjunjung tinggi nilai-nilai disiplin, integritas, dan semangat belajar yang tinggi. Sekolah ini dikenal sebagai salah satu institusi pendidikan yang tidak hanya menekankan aspek akademik, tetapi juga pembentukan karakter siswa. Meskipun terletak di kawasan pinggiran Kota Palopo, SMA Negeri 2 Palopo telah menunjukkan daya saing yang kuat melalui berbagai prestasi baik di tingkat kota, provinsi, hingga nasional, dalam bidang akademik, olahraga, seni, dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya.

2. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Palopo

Visi:

“Terwujudnya peserta didik yang unggul dalam prestasi, beriman, berbudaya, dan berwawasan lingkungan.”

Misi:

- a. Menyelenggarakan pembelajaran yang berkualitas dan berkarakter.
- b. Menanamkan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Mengembangkan potensi peserta didik dalam bidang akademik dan non-akademik.
- d. Menumbuhkan kepedulian terhadap lingkungan dan budaya lokal.

3. Sarana dan Prasarana

SMA Negeri 2 Palopo dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang proses belajar mengajar, antara lain:

- a. Ruang kelas yang memadai dan nyaman
- b. Laboratorium IPA (Fisika, Kimia, Biologi)

- c. Laboratorium komputer dan multimedia
- d. Perpustakaan
- e. Lapangan olahraga
- f. Musholla
- g. Kantin sekolah
- h. Ruang OSIS dan ruang BK

4. Tenaga Pendidik dan Kependidikan

SMA Negeri 2 Palopo memiliki tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, terdiri dari:

- a. Guru mata pelajaran sesuai dengan kurikulum
- b. Guru Bimbingan dan Konseling (BK)
- c. Kepala sekolah
- d. Wakil kepala sekolah (bidang kurikulum, kesiswaan, sarpras, dan humas)
- e. Staf Tata Usaha

5. Kurikulum dan Program Unggulan

Sekolah ini telah menerapkan Kurikulum Merdeka Belajar, dengan beberapa program unggulan, seperti:

- a. Kegiatan ekstrakurikuler yang aktif (PMR, Pramuka, Paskibra, Seni, Olahraga, dll.)
 - b. Kelas berbasis minat dan bakat siswa
 - c. Program literasi dan numerasi
 - d. Penguatan pendidikan karakter (PPK)
6. Prestasi Sekolah

SMA Negeri 2 Palopo dikenal aktif mengikuti berbagai lomba akademik maupun non-akademik, baik di tingkat kota, provinsi, maupun nasional. Prestasi yang dicapai mencerminkan komitmen sekolah dalam membina potensi siswa.

B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan formal. Di SMA Negeri 2 Palopo, pelayanan publik bukan hanya menyangkut penyediaan fasilitas pendidikan, tetapi juga menyangkut sikap profesionalisme seluruh sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada siswa, orang tua, alumni, serta masyarakat luas. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara terencana, terarah, dan berkesinambungan menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo dilaksanakan dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh institusi. Kepala sekolah menjelaskan bahwa seluruh tenaga pendidik dan kependidikan memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang tertulis dan telah disosialisasikan, baik dalam kegiatan awal tahun ajaran maupun dalam pertemuan rutin. Pelaksanaan layanan, menurut beliau, berupaya mengikuti standar minimal pelayanan yang sudah ditentukan. Hal ini mencerminkan indikator keandalan (*reliability*), di mana sekolah berusaha konsisten dan dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas pelayanan. Kepala sekolah menyatakan:

“Kalau berbicara tentang standar pelayanan di sekolah kan dijelaskan semua aturannya. Tupoksi masing-masing, pelayanan itu kita berusaha melaksanakan sesuai standar, paling tidak minimal pelayanan itu.”²⁹

Standar pelayanan ini diterapkan dalam berbagai bidang, mulai dari layanan administrasi akademik, keperluan siswa dan orang tua, hingga pelayanan kepada alumni dan mitra eksternal. Wakasek bagian administrasi menjelaskan bahwa standar pelayanan prima selalu diupayakan dan sekolah berupaya mencapai ketanggapan (*responsiveness*) yang maksimal, meskipun tidak jarang mengalami kendala teknis di lapangan. Ia menyatakan:

“Sebenarnya kita selalu maksimal untuk pelayanan prima, tapi ya tergantung yang datang atau kondisi yang didatangi. Kadang bagus, kadang tidak, misalnya kalau butuh tanda tangan kepala sekolah, tapi beliau sedang di luar.”³⁰

Upaya memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ini juga menjadi bagian dari strategi untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan administrasi, sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan publik.

Selain itu, aspek keyakinan (*assurance*) dalam pelayanan publik juga menjadi perhatian sekolah. Kepala sekolah menyampaikan bahwa kualitas SDM yang dimiliki sekolah cukup baik, dengan sebagian besar guru dan tenaga kependidikan telah berpendidikan S1 dan S2. Pengetahuan dan kredibilitas ini menumbuhkan kepercayaan dari pihak internal maupun eksternal sekolah terhadap pelayanan yang diberikan. Ia menuturkan:

“Kalau bicara pengaruh kemampuan sumber daya manusia di sekolah berkaitan dengan pelayanan publik, itu jelas besar. Semua guru dan tenaga

²⁹ Kepala Sekolah, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

³⁰ Wakil Kepala Sekolah Bagian Administrasi, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

pendidikan di sini rata-rata S1 dan S2. Hanya *cleaning service* dan *security* saja yang bukan sarjana.”³¹

Namun, keterbatasan dalam jumlah dan distribusi staf administrasi pernah menjadi hambatan. Hal ini berpengaruh pada keterlambatan layanan dan tingkat kepuasan *stakeholder*. Situasi tersebut mulai membaik setelah sekolah mengangkat tenaga honorer secara sukarela. Wakasek bidang administrasi menjelaskan:

“Alhamdulillah ada yang mau sukarela honor, ada tiga orang. Sudah mulai terbantu, sudah mulai terbagi pelayanannya, ada yang tangani kepegawaian, ada yang pindah masuk, ada yang urus ke dinas. Sudah tertata bagus.”³²

Lebih lanjut, mantan Ketua OSIS mengungkapkan bahwa dari perspektif siswa, pelayanan administrasi sudah cukup terpadu karena telah dipusatkan di bagian tata usaha. Selain keandalan dan responsivitas, pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut adanya empati (*empathy*) dari penyedia layanan. Hal ini tercermin dari kepedulian petugas sekolah terhadap siswa dan orang tua. Mantan Ketua OSIS menyatakan bahwa petugas TU bersikap ramah dan cukup membantu, meskipun fasilitas penunjang seperti laboratorium dan perpustakaan masih kurang memadai. Ia menyampaikan:

“Lab komputernya kita masih kurang. Sama lab fisika, lab-lab lainnya itu juga ada, tapi tidak mencukupi untuk pembelajaran siswa, perpustakaan kita sudah ada, tapi mungkin beberapa buku masih kurang.”³³

Masalah fasilitas tersebut juga menyentuh aspek berwujud (*tangible*) dalam pelayanan publik, yaitu kualitas dan kelayakan sarana prasarana, peralatan, serta media layanan. Ketidacukupan fasilitas ini berdampak langsung pada tingkat

³¹ Kepala Sekolah, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

³² Wakil Kepala Sekolah Bagian Administrasi, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

³³ Siswa/Ketua Osis 2024, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

kepuasan *stakeholder*, khususnya siswa yang menggunakan fasilitas tersebut secara langsung. Dalam hal pengelolaan data dan informasi, SMA Negeri 2 Palopo menunjukkan keseriusan untuk meningkatkan kemudahan akses informasi, yang juga menjadi indikator penting kualitas pelayanan publik. Data seperti daftar kehadiran guru, siswa, buku tamu, dan laporan kegiatan digunakan sebagai acuan dalam evaluasi mutu pelayanan. Wakasek menyatakan bahwa meskipun tidak sedang melakukan penelitian sistematis, pihaknya tetap mengumpulkan data secara administratif:

“Daftar kehadiran guru, rapat, upacara, buku tamu, semua ada, sudah terkumpul dan dibantu oleh tenaga non-kependidikan. Sudah mulai tertata siapa yang terlambat, siapa yang tidak hadir.”³⁴

Meski pencatatan dilakukan secara rutin, pengelolaan berbasis teknologi masih menjadi tantangan. Tidak semua SDM mampu mengoperasikan sistem digital untuk mendukung pelayanan. Wakasek mengakui keterbatasan tersebut:

“Kita ini manusia, punya keterbatasan. Jadi kadang kemampuan IT juga masih terbatas, jadi kita jalankan seadanya sambil jalan.”³⁵

Tantangan utama dalam integrasi manajemen SDM dan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo adalah pada aspek kesadaran, kompetensi teknologi, dan kapasitas SDM yang terbatas. Kepala sekolah menegaskan bahwa penting bagi sekolah untuk memadukan kualitas SDM dengan sistem pelayanan yang terstruktur. Namun, ia juga menyadari bahwa tidak semua tenaga kependidikan memiliki

³⁴ Wakil Kepala Sekolah Bagian Administrasi, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

³⁵ Wakil Kepala Sekolah Bagian Administrasi, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

kemampuan teknis yang mumpuni dalam pengelolaan digitalisasi layanan. Ia menjelaskan:

“Integrasi itu perlu, kita berharap memang kualitas SDM bagus, karena itu akan berefek langsung ke pelayanan publik, tapi tentu ada keterbatasan, terutama di bidang penguasaan teknologi.”³⁶

Ketua OSIS turut memberikan pandangan dari sisi siswa, di mana tantangan pelayanan publik di sekolah tidak hanya berasal dari SDM internal, tetapi juga dari kesadaran siswa yang masih minim terhadap pentingnya tata kelola pelayanan yang baik. Ia mengungkapkan:

“Tantangannya ini sepertinya kesadarannya di siswa-siswi yang mana masih kurang... sama manajemen SDM-nya yang mungkin juga masih kurang.”³⁷

Hal ini memperkuat temuan bahwa peningkatan pelayanan publik bukan hanya bertumpu pada sistem dan struktur, tetapi juga pada budaya sadar layanan di antara seluruh warga sekolah. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, SMA Negeri 2 Palopo terus berupaya melakukan perbaikan dalam manajemen SDM dan pelayanan publik. Dukungan dari tenaga honorer, penggunaan sistem pencatatan manual yang teratur, serta adanya kesadaran kolektif dari pimpinan sekolah menjadi dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Integrasi antara SDM yang kompeten dan sistem pelayanan yang lebih efisien diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan dan kepuasan publik terhadap layanan sekolah.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia di SMA Negeri 2 Palopo telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan pelayanan publik. Lima indikator dari Parasuraman; keandalan,

³⁶ Kepala Sekolah, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

³⁷ Siswa/Ketua Osis 2024, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud, telah terlihat dalam praktik sehari-hari, meskipun belum sepenuhnya optimal. Upaya pemenuhan standar pelayanan, peningkatan kompetensi SDM, perbaikan fasilitas fisik, dan pengelolaan data yang sistematis merupakan langkah konkret yang dilakukan sekolah. Kualitas pelayanan publik, dilihat dari kemudahan akses informasi, kecepatan layanan, dan tingkat kepuasan *stakeholder*, menunjukkan tren positif meskipun masih memerlukan pembenahan di beberapa aspek strategis. Oleh karena itu, keberlanjutan dalam pembinaan SDM, investasi pada sarana prasarana, serta peningkatan kesadaran kolektif menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan di lingkungan sekolah.

2. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen kunci dalam menunjang pencapaian tujuan organisasi, termasuk di lingkungan satuan pendidikan seperti SMA Negeri 2 Palopo. Di tengah meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik dalam sektor pendidikan, pengelolaan SDM yang terstruktur dan sistematis menjadi elemen yang tidak dapat dipisahkan dari strategi peningkatan mutu layanan sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo telah dilakukan melalui berbagai pendekatan strategis yang mencakup tahapan perencanaan, pengembangan, serta evaluasi secara berkala sebagai bentuk penjaminan mutu internal.

Pada tahap perencanaan, SMA Negeri 2 Palopo telah menyusun program strategis pengelolaan SDM dalam skala jangka pendek, menengah, hingga jangka panjang. Rencana ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup dimensi penguatan kapasitas individu maupun kelembagaan. Kepala sekolah menjelaskan bahwa proses perencanaan dilakukan secara kolaboratif, dengan melibatkan para wakil kepala sekolah, kepala tata usaha, dan guru senior. Perencanaan tersebut meliputi analisis kebutuhan pelatihan, proyeksi kebutuhan tenaga kerja, serta penetapan target peningkatan mutu layanan secara tahunan. Kepala sekolah mengungkapkan bahwa setiap tahun pihak sekolah merancang kegiatan pengembangan kompetensi, seperti pelatihan internal dan eksternal, yang bertujuan meningkatkan mutu individu sekaligus mendukung keberlangsungan pelayanan kepada siswa dan masyarakat.

“Ada, kita punya rencana itu. Ada yang namanya rencana jangka panjang, ada rencana menengah, dan ada rencana tahunan. Untuk pengembangan SDM, guru misalnya, itu kita rutin adakan *in-house training*, pelatihan-pelatihan... paling tidak minimal 6 bulan sekali.”³⁸

Rencana pengembangan SDM tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk kegiatan penguatan kapasitas yang terintegrasi, seperti pelatihan teknis, workshop, bimbingan teknis, hingga program mentoring internal. Dalam hal ini, pengembangan SDM menjadi indikator penting yang mencerminkan komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan secara berkelanjutan. Pelatihan internal atau *in-house training* dilakukan secara berkala, terutama pada saat transisi semester atau menjelang tahun ajaran baru, dan

³⁸ Kepala Sekolah, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

mencakup tema-tema seperti peningkatan literasi digital, teknik pembelajaran aktif, serta pelayanan publik berbasis etika kerja.

Selain itu, sekolah juga aktif menjalin kemitraan dengan dinas pendidikan dan lembaga eksternal untuk mengakses pelatihan tambahan bagi guru maupun staf tata usaha. Wakil kepala sekolah bidang administrasi menegaskan bahwa pengembangan SDM dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya kepada guru, tetapi juga menysasar staf TU dan bahkan berdampak pada peningkatan mutu siswa. Dalam wawancaranya, ia menyampaikan bahwa tantangan utama sekolah saat ini adalah bagaimana memastikan bahwa *output* dari manajemen SDM benar-benar dirasakan oleh siswa, terutama dalam meningkatkan akses mereka ke perguruan tinggi dan dunia kerja.

“Sangat banyak strategi yang selalu dicoba, terutama siswa yang dibina di sekolah ini kurang lebih seribu siswa, selalu kita berpikir bagaimana meningkatkan standar kualitas pendidikan, bagaimana supaya banyak masuk perguruan tinggi negeri, diterima di dunia kerja”³⁹

Namun, dalam proses implementasinya, terdapat dinamika internal yang mempengaruhi kesinambungan program pengembangan SDM. Salah satu hambatan yang diidentifikasi adalah terjadinya pergantian pimpinan sekolah atau pejabat struktural, yang seringkali menyebabkan perubahan kebijakan dan arah prioritas program. Ketua OSIS periode sebelumnya menyampaikan bahwa beberapa program yang berjalan pada satu masa kepemimpinan tidak selalu dilanjutkan oleh kepemimpinan berikutnya, sehingga mengurangi efektivitas jangka panjang dari perencanaan SDM, seperti dalam wawancaranya:

³⁹ Wakil Kepala Sekolah Bagian Administrasi, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

“Kalau tahun kemarin itu ada, waktu periode saya. Tapi periode sekarang saya kurang tahu, karena wakasek juga berganti, jadi banyak peraturan juga yang berganti.”⁴⁰

Di sisi lain, aspek pelayanan administratif kepada siswa dan masyarakat juga menunjukkan bahwa sekolah telah berupaya menerapkan prinsip evaluasi kinerja SDM secara informal melalui monitoring harian dan rapat koordinasi rutin. SMA Negeri 2 Palopo berupaya memberikan pelayanan prima kepada siswa, orang tua, alumni, dan pihak eksternal lainnya. Ibu Nuriati B., S.AN. menyebutkan bahwa meskipun standar operasional prosedur (SOP) belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal, pembagian tugas telah dilakukan dengan sistematis berdasarkan pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing staf. Rapat rutin digunakan sebagai sarana untuk memberikan arahan, menyampaikan evaluasi kinerja, dan merumuskan perbaikan layanan ke depan. Setiap staf memiliki tanggung jawab khusus, mulai dari pengurusan dokumen akademik siswa, surat menyurat, hingga koordinasi dengan dinas pendidikan.

“Ya, kita upayakan pelayanan prima.”⁴¹

Koordinasi antar bagian dilakukan secara rutin melalui pertemuan atau rapat internal sebagai media pembinaan dan penyamaan pemahaman dalam menjalankan tugas. Kepala TU menyatakan bahwa rapat staf juga berfungsi sebagai forum pembelajaran informal yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah:

“Ya, kadang kita adakan rapat-rapat ke dalam khusus untuk tata usaha untuk memberikan arahan-arahan.”⁴²

⁴⁰ Siswa/Ketua Osis 2024, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

⁴¹ Kepala TU, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

⁴² Kepala TU, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

Namun demikian, proses evaluasi SDM masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait keterbatasan dokumentasi dan penggunaan teknologi informasi dalam sistem pelayanan. Proses digitalisasi masih belum optimal, sehingga banyak layanan yang masih bersifat manual dan rentan terhadap kesalahan administratif. Kepala TU mengakui bahwa meskipun belum ada perubahan besar, pihak sekolah tetap berupaya memperbaiki layanan melalui optimalisasi sistem yang telah berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan cenderung bersifat korektif dan belum sepenuhnya terstruktur dalam bentuk instrumen evaluasi kinerja yang terstandarisasi. Digitalisasi pelayanan masih belum berjalan optimal karena terbatasnya pelatihan dan infrastruktur pendukung. Hal ini menyebabkan banyak proses pelayanan masih dilakukan secara manual dan konvensional. Kepala TU mengakui bahwa belum ada perubahan signifikan, namun pihak sekolah terus berusaha mengoptimalkan praktik pelayanan yang sudah berjalan. Fokus utama saat ini adalah memperkuat sistem yang telah ada agar lebih efektif dan efisien:

“Bukan perubahan, tapi kita upayakan dilaksanakan yang sudah yang terbaik.”⁴³

Dari sisi siswa, kritik terhadap pelayanan publik juga muncul. Salah satunya adalah belum optimalnya sistem identitas siswa. Mantan Ketua OSIS menyampaikan bahwa kartu siswa belum dimiliki oleh seluruh siswa dan belum digunakan secara maksimal dalam sistem administrasi sekolah. Ia menyarankan agar sistem ini diperbaiki agar lebih fungsional dan seragam:

⁴³ Kepala TU, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

“Contohnya kartu siswa, mungkin untuk ke depannya SMA ini harus mengembangkan kartu siswa ini.”⁴⁴

Menanggapi hal tersebut, kepala sekolah menyatakan bahwa akar permasalahan dalam pelayanan publik terletak pada belum meratanya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) oleh seluruh staf. Oleh karena itu, langkah awal perbaikan adalah memastikan bahwa seluruh SDM benar-benar memahami dan menjalankan peran masing-masing secara optimal:

“Yang pertama adalah semua *stakeholder*, terutama guru dan pegawai, itu harus paham tupoksinya. Kemudian setelah itu, baru kita berusaha supaya mereka melakukan kerja-kerjanya sesuai dengan tupoksi itu secara lebih maksimal.”⁴⁵

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo telah mencakup aspek perencanaan yang cukup matang, pengembangan kapasitas yang berkesinambungan, serta evaluasi yang dilakukan secara internal meskipun masih belum terdokumentasi dengan baik. Tantangan terbesar yang masih dihadapi adalah pada aspek konsistensi program, dokumentasi prosedur, dan penguatan sistem digital. Untuk itu, disarankan agar sekolah memperkuat kerangka kerja manajemen SDM melalui penetapan indikator kinerja yang terukur, digitalisasi administrasi, serta pengembangan kepemimpinan yang inklusif dan transformatif. Dengan fondasi ini, diharapkan peningkatan pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo tidak hanya menjadi slogan, tetapi dapat terwujud dalam praktik sehari-hari yang dirasakan langsung manfaatnya oleh seluruh warga sekolah.

⁴⁴ Siswa/Ketua Osis 2024, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

⁴⁵ Kepala Sekolah, SMA Negeri 2 Palopo, “wawancara” tanggal 22 April 2025

C. Pembahasan

1. Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu pilar fundamental dalam organisasi modern, termasuk lembaga pendidikan.⁴⁶ Menurut Hasibuan dalam Widianti, manajemen SDM adalah suatu rangkaian aktivitas yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan pemeliharaan tenaga kerja dengan tujuan untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif dan efisien.⁴⁷ Dalam konteks sekolah, manajemen SDM bukan sekadar pengelolaan administratif tenaga pendidik dan kependidikan, tetapi juga mencerminkan bagaimana sebuah institusi pendidikan mampu menghadirkan pelayanan publik yang profesional, tanggap, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, yaitu siswa, orang tua, dan masyarakat umum.

Di SMA Negeri 2 Palopo, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM telah diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan publik, baik dalam bentuk layanan administrasi, pelayanan pembelajaran, maupun pelayanan terhadap *stakeholder* eksternal seperti alumni dan masyarakat. Kepala Tata Usaha menjelaskan bahwa prinsip dasar dalam pelayanan adalah menerapkan nilai-nilai pelayanan prima (*excellent service*), meskipun belum seluruh aspek pelaksanaan didukung oleh *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tertulis. Hal ini mencerminkan adanya semangat pelayanan, namun belum sepenuhnya terdokumentasi dalam kerangka formal dan baku.

⁴⁶ Azis Rachman et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (TOHAR MEDIA, 2024).

⁴⁷ Hesti Widianti, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar Untuk Mahasiswa* (Penerbit NEM, 2022).

Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Muchamad Samsudin yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh perilaku petugas. Di Kantor Kelurahan Kecandran, rendahnya disiplin dan buruknya distribusi *jobdesk* menyebabkan layanan menjadi tidak efektif. Hal ini paralel dengan kondisi di SMA Negeri 2 Palopo, di mana kekurangan tenaga administrasi menyebabkan beban kerja tidak merata dan beberapa tugas harus ditopang oleh tenaga honorer. Dengan demikian, pentingnya penataan *jobdesk* dan peningkatan kedisiplinan menjadi bagian dari upaya memperkuat kualitas layanan.⁴⁸

Kerangka teori pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Di SMA Negeri 2 Palopo, keandalan dan daya tanggap petugas dalam memberikan layanan, baik kepada siswa maupun orang tua, telah berjalan dengan cukup baik, terlihat dari kesigapan dalam merespon permintaan data, kehadiran guru, surat-menyurat, dan kebutuhan layanan lainnya. Namun, aspek *tangibles* seperti kelengkapan sarana prasarana pelayanan, serta dokumentasi SOP, masih menjadi kelemahan yang perlu dibenahi.

Lebih lanjut, manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo menunjukkan bahwa perencanaan pengembangan tenaga kerja dilakukan secara bertahap dan terstruktur. Kepala sekolah menyampaikan bahwa terdapat rencana strategis jangka

⁴⁸ Muchamad Samsudin, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Tentang Sumber Daya Manusia Dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 2 (2021): 1028–34, <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>.

pendek, menengah, dan panjang yang difokuskan pada peningkatan kompetensi guru dan staf. Pelatihan dilakukan melalui *in-house training* rutin tiap enam bulan, serta pelatihan eksternal seperti Bimtek atau workshop. Pendekatan ini sejalan dengan konsep *Strategic Human Resource Management* (SHRM) yang menekankan bahwa kebijakan SDM harus diselaraskan dengan strategi jangka panjang organisasi agar menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.⁴⁹ Dalam konteks ini, SMA Negeri 2 Palopo telah mulai membangun fondasi pengembangan SDM berbasis strategi, meskipun dalam pelaksanaannya masih memerlukan penguatan aspek evaluasi dan keberlanjutan program.

Temuan ini didukung oleh penelitian Ana Lestari dkk., yang menegaskan bahwa pengembangan SDM merupakan komponen kunci dalam menunjang pelayanan publik yang berkualitas. Dalam studi mereka di PT. Tirta Remu Kota Sorong, pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja pegawai menjadi landasan penting dalam membangun layanan yang profesional dan responsif. Konsep ini juga tercermin dalam praktik di SMA Negeri 2 Palopo, di mana upaya pengembangan SDM mulai diarahkan secara sistematis, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal evaluasi dan kesinambungan program.⁵⁰

Hasil wawancara juga mengindikasikan bahwa mayoritas guru dan staf di sekolah ini telah memenuhi standar kualifikasi akademik, bahkan beberapa telah menempuh pendidikan lanjutan di tingkat magister (S2). Hal ini tentu menjadi modal penting dalam membangun iklim kerja yang profesional dan berorientasi

⁴⁹ S E Randi Tangdialla et al., "Inovasi Manajemen Sumber Daya Manusia Menuju Tim Unggul" (PT. Media Penerbit Indonesia, 2024).

⁵⁰ Ana Lestari and Miryam Diana Kalagison, "Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Publik," 2021.

pada mutu. Kesesuaian dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen memperkuat legitimasi institusional sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan standar nasional. Namun demikian, tantangan yang masih dihadapi adalah ketimpangan jumlah tenaga administrasi. Saat ini, beban kerja administratif belum seimbang dengan jumlah personel, sehingga sekolah mengandalkan tenaga honorer sukarela untuk menutupi kekurangan. Langkah ini merupakan bentuk dari *adaptive HRM*, yakni strategi manajemen yang bersifat fleksibel dan responsif terhadap keterbatasan sumber daya yang ada.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Rahayu, dkk. yang menyatakan bahwa pelatihan rutin dan penguatan kapasitas guru serta tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah.⁵¹ Dalam buku yang berjudul “Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia” juga menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas perencanaan dan eksekusi program SDM, termasuk dalam hal pelibatan staf dalam pengambilan keputusan dan pemberian insentif kerja yang layak.⁵² Dalam konteks SMA Negeri 2 Palopo, meskipun belum seluruhnya ideal, kebijakan internal yang diarahkan pada peningkatan kapasitas individu dan organisasi telah mulai menunjukkan hasil, salah satunya berupa meningkatnya kinerja layanan yang lebih cepat dan terkoordinasi.

⁵¹ Sri Rahayu et al., “Penguatan Manajemen Aset Tetap Dan Akademik Sekolah Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan,” *Jurnal JUPEMA* 3, no. 2 (2024): 86–94.

⁵² Rabiyyatul Jasiyah, *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia* (Penerbit Adab, 2022).

Di sisi lain, tantangan modernisasi juga mulai dirasakan. Transformasi digital dalam dunia pendidikan menuntut penguasaan teknologi informasi oleh seluruh tenaga pendidik dan kependidikan. Sayangnya, hasil wawancara menunjukkan bahwa belum semua SDM di SMA Negeri 2 Palopo memiliki literasi digital yang memadai. Hal ini menjadi hambatan utama dalam pengembangan layanan berbasis sistem informasi digital, termasuk pengelolaan data siswa, absensi berbasis online, sistem informasi akademik, hingga pelayanan surat menyurat elektronik. Dalam hal ini, model *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) dapat menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi ditentukan oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sistem oleh penggunanya. Oleh karena itu, pelatihan teknologi informasi harus menjadi bagian integral dari strategi pengembangan SDM di sekolah ini.

Masalah rendahnya pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi tantangan serius di SMA Negeri 2 Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua SDM memiliki literasi digital yang memadai. Hambatan ini menghalangi pengembangan layanan berbasis digital, seperti absensi online dan sistem informasi akademik. Fenomena ini selaras dengan temuan Pascoela Noronha Martins Sudarmo dalam penelitiannya di Kota Dili, yang mengungkap bahwa rendahnya pemahaman pegawai terhadap teknologi digital menyebabkan minimnya layanan berbasis online. Di sana, masyarakat mengeluhkan lambatnya layanan dan tidak tersedianya sistem digital. Kondisi ini menegaskan bahwa literasi digital

pegawai adalah faktor krusial dalam mendukung pelayanan publik yang efektif di era modern.⁵³

Selain keterbatasan dari sisi penyedia layanan, persoalan kesadaran pengguna layanan, yakni siswa, juga menjadi perhatian. Banyak siswa yang belum memiliki kartu pelajar atau tidak tertib dalam mengurus keperluan administrasi. Hal ini mencerminkan rendahnya literasi layanan publik di kalangan peserta didik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas penyedia layanan, tetapi juga oleh kesiapan dan kesadaran pengguna untuk terlibat secara aktif. Konsep *co-production* dalam pelayanan publik menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan akan lebih optimal jika pengguna layanan turut berperan aktif dalam prosesnya.⁵⁴

Meskipun demikian, SMA Negeri 2 Palopo tetap menunjukkan komitmen kuat untuk terus berbenah. Sistem pencatatan kehadiran guru dan siswa telah ditata dengan baik, pembagian tugas antar staf sudah jelas, serta supervisi dan evaluasi dilakukan secara rutin oleh kepala sekolah dan wakil kepala sekolah. Penerapan pendekatan berbasis tugas pokok dan fungsi (tupoksi) menjadi pedoman penting dalam menjaga kinerja pegawai dan pelayanan yang berkesinambungan. Model ini sejalan dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan pentingnya pelibatan seluruh elemen organisasi dalam upaya perbaikan mutu yang

⁵³ Pascoela Noronha Martins and Sudarmo Sudarmo, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili," *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* 3, no. 1 (2023): 76–87, <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75893>.

⁵⁴ Fadiyah Fadiyah, "Co-Production Pelayanan Publik (Studi: ShelterWarga Kota Makassar)= Co-Production of Public Service (Study: Community Shelter of Makassar City)" (Universitas Hasanuddin, 2023).

berkelanjutan.⁵⁵ Dengan memperkuat budaya mutu dan akuntabilitas, sekolah dapat memastikan bahwa setiap individu memahami tanggung jawabnya dalam mendukung sistem pelayanan pendidikan.

Secara umum, pembahasan ini menegaskan bahwa manajemen SDM di SMA Negeri 2 Palopo telah bergerak ke arah positif dengan adanya upaya sistematis dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pengembangan sumber daya manusia. Kendala seperti keterbatasan tenaga administrasi, rendahnya literasi teknologi, serta minimnya kesadaran pengguna layanan menjadi catatan penting yang harus diatasi melalui pelatihan berkelanjutan, penyusunan SOP tertulis, serta edukasi kepada siswa tentang pentingnya keterlibatan aktif dalam sistem administrasi sekolah. Dengan memperkuat aspek-aspek ini, SMA Negeri 2 Palopo berpotensi menjadi model institusi pendidikan menengah yang mampu menghadirkan pelayanan publik yang unggul, adaptif, dan berbasis pada nilai-nilai profesionalisme serta partisipasi aktif seluruh *stakeholder*.

2. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal organisasi publik seperti sekolah memiliki peran yang sangat vital, terutama dalam menentukan arah, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik.⁵⁶ Dalam hal ini, sekolah tidak hanya dipandang sebagai institusi pendidikan, tetapi juga sebagai

⁵⁵ Virgi Syafiq Ghiyats Brillianov, "The Principles of Total Quality Management in Building a Quality-Based Educational Institution," *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2024): 40–49.

⁵⁶ S E Hantono, Selvia Fransiska Wijaya, and M SE, *Pengantar Manajemen* (Penerbit Widina, 2025).

penyedia layanan publik yang harus memenuhi ekspektasi stakeholder internal (guru, staf, siswa) maupun eksternal (orang tua, masyarakat, pemerintah).

Penelitian ini menunjukkan bahwa SMA Negeri 2 Palopo telah menerapkan sistem manajemen SDM yang mengarah pada pendekatan strategis dan partisipatif. Hal ini terlihat dari upaya sekolah dalam menyusun rencana pengembangan SDM yang mencakup jangka pendek, menengah, dan panjang

Penyusunan rencana ini menunjukkan bahwa pihak sekolah memiliki kesadaran akan pentingnya keberlanjutan dalam pembinaan tenaga pendidik dan kependidikan, yang sejalan dengan pendekatan *Strategic Human Resource Management* (SHRM) sebagaimana dikemukakan oleh Wright dan McMahan (1992) dalam Dewi Susita, yaitu bahwa manajemen SDM harus menjadi bagian integral dari strategi organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang.⁵⁷

Temuan ini berkesesuaian dengan hasil penelitian Ana Lestari dkk. yang menekankan pentingnya pengembangan SDM dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Tirta Remu Kota Sorong. Peneliti tersebut menggarisbawahi bahwa keterlibatan aktif seluruh elemen dalam pengembangan SDM merupakan prasyarat penting bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Perbandingan ini menunjukkan bahwa baik institusi pendidikan maupun institusi non-pendidikan memiliki kebutuhan yang sama terhadap sistem pengembangan SDM yang terstruktur dan menyeluruh.⁵⁸

⁵⁷ Dewi Susita et al., *TEORI MANAJEMEN SDM DALAM PENGELOLAAN KINERJA* (Penerbit Widina, 2025).

⁵⁸ Ana Lestari and Miryam Diana Kalagison, "Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Publik," 2021.

Kegiatan pengembangan SDM yang dilakukan baik secara rutin maupun insidental, seperti *in-house training*, pelatihan luar, dan koordinasi teknis, juga menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya bertumpu pada rutinitas administratif, tetapi berupaya meningkatkan kapabilitas individual dan kolektif para staf. Hal ini mendukung pandangan Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa pengembangan SDM yang terstruktur dapat memperkuat kinerja organisasi melalui peningkatan kemampuan, sikap kerja, dan produktivitas personel.⁵⁹

Lebih jauh lagi, hasil wawancara menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan tidak hanya menyoar guru, tetapi juga staf tata usaha, yang artinya sekolah menerapkan prinsip inklusivitas dalam pengembangan SDM. Pendekatan ini selaras dengan konsep *whole school development*, yang menekankan bahwa peningkatan kualitas pendidikan memerlukan keterlibatan semua unsur di sekolah secara terpadu, bukan hanya dari pihak guru semata.

Namun demikian, dinamika internal seperti pergantian pimpinan dan perubahan kebijakan yang tidak diikuti dengan mekanisme transisi yang baik dapat menyebabkan terjadinya stagnasi atau ketidakkonsistenan dalam implementasi kebijakan SDM. Hal ini sejalan dengan Iswadi dan Herinto dalam bukunya yang menyoroti bahwa keberhasilan manajemen SDM di sekolah negeri sangat dipengaruhi oleh kesinambungan kepemimpinan dan konsistensi pelaksanaan regulasi.⁶⁰

⁵⁹ Rusdin Tahir et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia: Sebuah Konsep Dan Implementasi Terhadap Kesuksesan Organisasi* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

⁶⁰ M Pd Iswadi and H Herinto Sidik Iriansyah, *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah* (PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025).

Dalam aspek prosedur layanan administrasi, penelitian ini mengungkap bahwa SMA Negeri 2 Palopo telah mengupayakan prinsip pelayanan prima, meskipun dokumentasi dalam bentuk SOP tertulis masih belum memadai. Praktik kerja pelayanan yang dilakukan oleh staf TU memang telah berjalan dengan baik berdasarkan pengalaman dan pembagian tugas, namun tanpa dokumentasi formal, keberlanjutan dan standarisasi pelayanan menjadi sulit dipertahankan, terutama saat terjadi pergantian staf. Hal ini selaras dengan teori pelayanan publik menurut Zeithaml et al. (1990), yang menyatakan bahwa layanan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh sikap pelayan, tetapi juga oleh adanya sistem dan standar kerja yang konsisten. Temuan ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Pascoela Noronha Martins Sudarmo yang menunjukkan bahwa di Kota Dili, kurangnya sarana, prasarana, serta minimnya pemahaman pegawai terhadap teknologi menjadi penghambat utama pelayanan publik. Keduanya menyoroti pentingnya dokumentasi prosedur dan pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari reformasi layanan publik.⁶¹

Menariknya, meskipun belum ada SOP tertulis yang menyeluruh, semangat dan komitmen staf dalam memberikan pelayanan tetap tinggi. Ini menunjukkan adanya bentuk *organisational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku kerja yang melebihi tuntutan formal jabatan, dan sangat berpengaruh dalam menciptakan iklim pelayanan yang positif.⁶²

⁶¹ Pascoela Noronha Martins and Sudarmo Sudarmo, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili," *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* 3, no. 1 (2023): 76–87, <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75893>.

⁶² kadek D W I Histayanthi, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Pada

Di sisi lain, pelatihan dan pembinaan yang dilakukan melalui forum informal seperti rapat koordinasi internal menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas kerja staf. Dalam konteks ini, SMA Negeri 2 Palopo telah menunjukkan bahwa pembinaan tidak selalu harus formal, tetapi dapat dilakukan secara adaptif dan fleksibel sesuai kondisi sekolah. Pembinaan informal di sekolah justru lebih efektif dalam meningkatkan kedekatan emosional, loyalitas, dan keterikatan kerja dibanding pelatihan formal yang bersifat seremonial.⁶³

Namun, belum maksimalnya digitalisasi layanan dan masih ditemukannya keluhan dari pengguna layanan (seperti tidak semua siswa memiliki kartu identitas sekolah), mengindikasikan adanya kesenjangan antara idealisme pelayanan publik dan realitas pelaksanaannya. Penggunaan sistem informasi sekolah harus dilandasi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaannya. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital tenaga kerja dan pengadaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi hal yang mendesak.

Kepemimpinan kepala sekolah juga memainkan peran kunci dalam memandu arah pengembangan SDM. Pernyataan kepala sekolah yang menekankan pemahaman tugas pokok dan fungsi (tupoksi) bagi seluruh *stakeholder* sekolah menggambarkan pendekatan manajemen berbasis peran. Ini sesuai dengan pendekatan *role clarity theory* yang menyatakan bahwa pemahaman yang jelas

Pt. Balideva Bintang Sejahtera Di Kabupaten Badung)” (Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2024).

⁶³ H Masduki Duryat, *Kepemimpinan Pendidikan: Meneguhkan Legitimasi Dalam Berkontestasi Di Bidang Pendidikan* (Penerbit Alfabeta, 2021).

terhadap peran dan tanggung jawab individu akan meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan konflik peran.⁶⁴

Di sisi lain, pandangan dari siswa menunjukkan bahwa pengguna layanan juga dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan melalui umpan balik dan evaluasi kinerja sekolah. Ini sesuai dengan prinsip *co-production* dalam teori pelayanan publik oleh Ostrom (1996), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang efektif melibatkan partisipasi aktif pengguna, bukan semata-mata inisiatif penyedia layanan.⁶⁵

Secara keseluruhan, SMA Negeri 2 Palopo telah menunjukkan implementasi manajemen SDM yang cukup progresif dengan orientasi pada peningkatan kapasitas dan efisiensi layanan. Namun, tantangan masih terlihat pada aspek dokumentasi prosedur, optimalisasi layanan berbasis teknologi, dan konsistensi pelaksanaan kebijakan di tengah dinamika internal organisasi. Untuk itu, diperlukan strategi penguatan kelembagaan, digitalisasi sistem pelayanan, serta pengembangan budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif agar kualitas pelayanan publik di sekolah dapat terus meningkat.

⁶⁴ M M DR HA Rusdiana, *Psikologi Organisasi* (MDP, 2025).

⁶⁵ Fadiah, "Co-Production Pelayanan Publik (Studi: ShelterWarga Kota Makassar)= Co-Production of Public Service (Study: Community Shelter of Makassar City)."

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di SMA Negeri 2 Palopo umumnya sudah berjalan dengan baik dan memenuhi sebagian besar indikator layanan. Sekolah konsisten dalam memberikan layanan administrasi dan pembelajaran, guru dan staf responsif serta ramah dalam membantu siswa, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan siswa. Fasilitas fisik cukup memadai, namun masih perlu peningkatan dalam sarana digital dan komunikasi. Akses informasi mulai terbantu dengan media sosial, dan layanan administrasi cukup cepat meski masih perlu beberapa perbaikan. Kepuasan *stakeholder* cukup tinggi, namun ada ruang perbaikan dalam dokumentasi SOP dan digitalisasi sistem.
2. Dari sisi manajemen SDM, sekolah telah menerapkan pengelolaan SDM secara bertahap, mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pelatihan untuk peningkatan kompetensi, hingga evaluasi kinerja melalui supervisi dan penilaian rutin. Ketiga aspek ini saling mendukung dan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, manajemen SDM yang baik terbukti berdampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan di sekolah.

B. Saran

1. **Untuk Instansi Pendidikan:** SMA Negeri 2 Palopo perlu meningkatkan sarana digital, memperjelas SOP layanan, serta memperkuat pengelolaan SDM melalui

pelatihan dan evaluasi kinerja. Keterlibatan *stakeholder* juga penting untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. **Untuk Penelitian Selanjutnya:** Disarankan penelitian dilakukan di sekolah lain untuk perbandingan, menggunakan metode kuantitatif atau *mixed methods*, serta meneliti hubungan antara manajemen SDM dan hasil belajar siswa atau kepuasan *stakeholder*.
3. **Untuk Dinas Pendidikan dan Sekolah Lain:** Dinas Pendidikan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan pendidikan. Sekolah lain juga dapat mengadopsi temuan ini sebagai referensi dalam mengembangkan pelayanan publik dan manajemen SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Suryantoro, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 1–7.
- Brillianov, Virgi Syafiq Ghiyats. "The Principles of Total Quality Management in Building a Quality-Based Educational Institution." *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2024): 40–49.
- DR HA Rusdiana, M M. *Psikologi Organisasi*. MDP, 2025.
- Duryat, H Masduki. *Kepemimpinan Pendidikan: Meneguhkan Legitimasi Dalam Berkontestasi Di Bidang Pendidikan*. Penerbit Alfabeta, 2021.
- Edi Irawan. "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Serta Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Fungsi Kualitas Sumber Daya Manusia: Suatu Kajian Literatur." *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis* 3, no. 2 (2023): 215–28. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i2.1174>.
- Emilia, Khairunnisa. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar." *Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 1 (2021): 1–79.
- Eri Susan. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, no. 2 (2019): 952–62.
- Fadiyah, Fadiyah. "Co-Production Pelayanan Publik (Studi: ShelterWarga Kota Makassar)= Co-Production of Public Service (Study: Community Shelter of Makassar City)." Universitas Hasanuddin, 2023.
- Han, Eunice S., and Annie goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee. "Pengertian Pelayanan Umum." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Hantono, S E, Selvia Fransiska Wijaya, and M SE. *Pengantar Manajemen*. Penerbit Widina, 2025.
- Histayanthi, Kadek D W I. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Pada Pt. Balideva Bintang Sejahtera Di Kabupaten Badung)." Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2024.
- Iswadi, M Pd, and H Herinto Sidik Iriansyah. *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*. PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025.
- Jasiyah, Rabiyyatul. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Adab,

2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). "Arti Kata Pelayanan." Accessed November 6, 2024. <https://typoonline.com/kbbi/Pelayanan>.

Kemenag, Qur'an. "Al-Jāsiyah [45]:13." Kementrian Agama. Accessed September 11, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/45?from=13&to=13>.

Kemenag, Qur'an. "Ṣād [38]:27." Kementrian Agama, n.d. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/38?from=27&to=88>.

Lestari, Ana, and Miryam Diana Kalagison. "Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Publik," 2021.

Mansuri, Agus. "Analisis Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan." *Repository of Medan Area University*, 2014, 8–11.

Martins, Pascoela Noronha, and Sudarmo Sudarmo. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili." *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* 3, no. 1 (2023): 76–87. <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75893>.

Moenir, Ari Soenanda. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia," 2008.

Nawawi, Hadari. "Manajemen Sumber Daya Manusia," 2001, 11–43.

Prihantini, M Pd, Tasdin Tahrir, Firman Patawari, Maria Kanusta, Rani Febriyanni, Ali Nahrudin Tanal, H Alinuridin, and S Pd Heriadi. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Edu Publisher, 2021.

Publik, Pelayanan, Dengan Rahmat, Tuhan Yang, Maha Esa, and Presiden Republik Indonesia. "Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 2009.

R. Supomo Dan Eti Nurhayati (2018:17). "Pengaruh Efikasi Diri Dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Intensi Berwirausaha (Studi Pada Mahasiswa Aktif Universitas Pasundan Bandung)." *Skripsi I* (2018): 15–52.

Rachman, Azis, Erna Patutie, Ni Komang Darmini, Ricon Hasan, and Alex Hintia. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. TOHAR MEDIA, 2024.

Rahayu, Sri, Salman Jumaili, Rahayu Rahayu, Ferdiaz Saudagar, and Pradita Eko Prasetyo Utomo. "Penguatan Manajemen Aset Tetap Dan Akademik Sekolah Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan." *Jurnal JUPEMA* 3, no. 2 (2024): 86–94.

- Randi Tangdialla, S E, Arteurt Yoseph Merung, M Si SP, S H Dedi Muliadi, M M SE, and S P Yerrynaldo Loppies. "Inovasi Manajemen Sumber Daya Manusia Menuju Tim Unggul." PT. Media Penerbit Indonesia, 2024.
- Republik Indonesia, Presiden. "UU 14-2005 Guru Dan Dosen.Pdf," 2005.
- Sagala, Syaiful. *Administrasi Pendidikan: Konsep, Strategi, Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Samsudin, Muchamad. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Tentang Sumber Daya Manusia Dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 2 (2021): 1028–34. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>.
- Saputra, Rendi. "Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. Jurnal Ilmu Pemerintahan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 53, no. 9 (2019): 10–39.
- Sd, D I, Negeri Oku, and Kabupaten Ogan. "Layanan Pendidikan Agama Islam Pada Siswa" 02, no. 01 (2023): 968–77.
- Soegihartono. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Zifatama Publisher*, 2017.
- Sukatin, Sukatin, Nuraini Nuraini, Anjuna Cahya Azzahra, Fitri Rahma Yunita, Sella Fransiska, and Tsamrotun Nafi'. "Manajemen Pelayanan Publik Di Pendidikan Tinggi." *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum Dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 70–78. <https://doi.org/10.55904/histeria.v1i2.272>.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Susita, Dewi, Widya Parimita, Jatmiko Murdiono, Dendi Zainuddin Hamidi, Rinny Dharma Diani, Muhammad Irfan Rahadian, and Muhammad Noferi Junaidi. *Teori Manajemen Sdm Dalam Pengelolaan Kinerja*. Penerbit Widina, 2025.
- Sutrisno, Edy. "Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan." *Kencana Prenada Media Group*, 2017.
- Syarif, Ahmad. "Perspektif Al Quran Program Pascasarjana." *Thesis*, 2022, 106.
- Tahir, Rusdin, Didi Iskandar Aulia, Sunarto Sunarto, Hendra Syahputra, Rina Dewi, Deden Darajat Muharam, Joeliaty Joeliaty, Ramadhi Ramadhi, Mohamad Rohim, and Salamatul Afiyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Sebuah Konsep Dan Implementasi Terhadap Kesuksesan Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>.

Widianti, Hesti. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar Untuk Mahasiswa*. Penerbit NEM, 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Meneliti



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
 Telp/Fax. : (0471) 326048, Email : dpmpptsp@palopokota.go.id, Website : http://dpmpptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 500.16.7.2/2025.0189/IP/DPMPPTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : **ANGGI DWI SAPUTRI**
 Jenis Kelamin : P
 Alamat : Dsn. Lauwo Atas, To'bulung Kota Palopo
 Pekerjaan : Mahasisiwi
 NIM : 2102060052

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SMA NEGERI
 2 PALOPO**

Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Palopo
 Lamanya Penelitian : 13 Februari 2025 s.d. 13 Mei 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 13 Februari 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 Kepala DPMPPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
 Pangkat : Pembina IV/a
 NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapotres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Lampiran 2 Pedoman Wawancara & Jawaban Narasumber

INSTRUMEN PEDOMAN WAWANCARA KEPALA SEKOLAH**Judul : Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo**

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|--|------------------|---|--|
| 1 | Bagaimanakah Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo | Kualitas layanan | Kecepatan layanan dan ketersediaan sumber daya manusia. | <p>1. Bagaimana Bapak/Ibu, apakah terdapat standar pelayanan yang jelas? Jika ada, dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kalau berbicara tentang standar pelayanan di sekolah kan dijelaskan semua aturannya. Tupoksi masing-masing. Bagaimana Tupoksi sama guru Bagaimana Tupoksi sama tenaga kependidikan Itu sudah diatur. Kemudian Pelayanan itu kita berusaha Melaksanakan sesudah standar itu Kita pakai standar minimal ya Ada standar yang kita lakukan Paling tidak minimal pelayanan itu Bagaimana kalau misalnya ada urusan ini Dan seterusnya. (Kepala Sekolah) - guru ke siswa Kan layanan ini ada misalnya layanan administrasi, kalau secara administrasi layanannya itu sudah terpadu, yang mana satu administrasi ke tata usaha. Kalau secara layanan prasarana itu sepertinya kurang memadai. Masih banyak prasarana yang kurang mendukung untuk pembelajaran kita. Seperti contohnya itu, lab komputernya kita masih kurang. Sama lab fisika, lab-lab lainnya itu juga ada, tapi tidak memenuhi, tidak mencukupi untuk pembelajaran siswa. Itu perpustakannya juga, layanan pendidikan kan salah satunya. Perpustakaan kita sudah ada, tapi mungkin ada beberapa buku yang masih kurang. juga seperti itu kalau |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|-----------------|-----------|---------------|--|
| | | | | <p>layanan secara administrasinya sudah terpenuhi. (Mantan Ketua Osis)</p> <ul style="list-style-type: none"> - standarnya kan kita dimana-mana kantor butuh pelayanan prima nah standarnya kan kita maunya maksimal tapi pasti juga ada kekurangannya pelayanannya kan seperti alumni yang mau penganggilan ijazah alumni yang mau ambil ijazah siswa yang mau pindah pindah masuk atau keluar ministrasi administrasi sekolah yang ke dinas ke tanggung perjalanan dinas kantor saya tamu dari luar juga itu sebenarnya kita selalu Ya itu pelayanan semua disitu. Sebenarnya kita selalu maksimal untuk pelayanan prima, tapi ya tergantung yang datang atau kondisi yang didatangi kadang tidak semuanya siap. Jadi kadang-kadang bagus, kadang-kadang tidak bagus. Kalau misalnya mungkin ada saatnya dia butuh tanda tangan ke kepala sekolah, tapi kepala sekolah lagi di luar, kepala sekolah lagi rapat. Kita berusaha melayani dengan baik. Tapi ada batas-batasannya. (Wakasek bagian administrasi) <p>2. Bagaimana Bapak/Ibu melihat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di sekolah ini?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - artinya kalau bicara tentang pengaruh kemampuan sumber daya manusia di sekolah berkaitan dengan pelayanan publik itu itu jelas sebesar pengaruhnya, artinya begini Semakin bagus kualitas SDM di sekolah ini, tentu akan semakin bagus pelayanan kepada masyarakat. Baik itu dalam hal proses pembelajaran, begitu pun pelayanan di tata usaha. Dan kalau bicara tentang sumber daya, |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|-----------------|-----------|---------------|--|
| | | | | <p>alhamdulillah di tata usaha itu, kalau bicara strata pendidikan, setara pendidikan itu rata-rata S1 kalau untuk tenaga pengajar itu yang sudah cukup banyak, serta cukup banyak kemudian yang jelas tidak ada yang bukan sarjana semua sarjana S1 dan banyak juga S2 di sekolah kami dengan jumlah tenaga di sini lebih 70 orang guru dan tenaga pendidikan, itu rata-rata setelah penyelidikan S1, S2. Kalau di tenaga pendidikan itu yang bukan sarjana, yang bukan sarjana cuma cleaning service, kemudian sekuriti, kemudian ada juga staf tetangga usaha yang bukan sarjana. (Kepala Sekolah)</p> <ul style="list-style-type: none"> - tentunya sangat berpengaruh bagi siswa yang mana dengan adanya manajemen itu yang di maksud tadi pasti bisa menjaga atau mengatur ke siswa-siswi yang ada di sekolah ini. (Mantan Ketua Osis) - Seperti manajemen kualitas pelayanan manusia kan yang melayani sebenarnya itu kan di tenaga non-kependidikan atau usaha. Yang selama ini terjadi karena kekurangan tenaga. Kadang KTU-nya turun jadi administrasinya turun jadi. Alhamdulillah ada yang mau sukarela honor ada tiga di sana ya sudah mulai terbantu sudah mulai terbagi pelayanannya toko ini yang melayani kepegawaian yang melayani pindah masuk ini yang melayani industri ekonomi sudah tertata bagus. (Wakasek bagian administrasi) <p>3. Bagaimana Bapak/Ibu melakukan proses pengumpulan dan pengolahan data untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pengumpulan data sebenarnya kan saya tidak lagi penelitian |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|-----------------|-----------|---------------|--|
| | | | | <p>tetapi kita tetap mengumpulkan sebagai acuan seperti daftar kehadiran guru daftar hadir rapat, daftar hadir upacara daftar apa namanya buku tamu ada semua dikontrol dan itu sudah terbantu dengan adanya tadi tenaga non-kepedikan ini sudah mulai terkumpul juga siapa guru terlambat ada siapa siswa terlambat ada semua. (Wakasek bagian administrasi)</p> <p>4. Bagaimana bapak/ibu melihat tantangan dalam mengintegrasikan manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - untuk integrasi antara manajemen sumber daya yang ada dengan dalam hal pelayanan publik sebenarnya harus memang kita padukan, artinya kita berharap memang kualitas sumber daya manusia yang kita miliki itu bagus dan itu berefek langsung ke kualitas pelayanan publik yang ada di sekolah. (Kepala Sekolah) - pastinya setiap sebuah solusi ada tantangannya. tantangannya ini sepertinya kesadarannya di siswa-siswi yang mana masih kurang terkait akan pentingnya isu ini jadi mungkin tantangannya kesadaran siswa-siswi juga sama manajemen SDM nya dari SMA 2 yang mungkin masih kurang. (Ketua Osis) - Kalau tantangan itu Namanya kita ini Manusia Punya kelebihan Punya kekurangan Punya keterbatasan Jadi kekurangan, punya keterbatasan jadi kadang yang teman yang menengahnya disitu kita tidak bisa paksakan maksudnya kemampuannya terutama dengan mengolah IT juga masih banyak terbatas jadi kita jalan peran-peran saja sambil ke hospital. (Wakasek bagian administrasi) |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| 2 | Bagaimanakah Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMA Negeri 2 Palopo? | Ketersediaan rencana strategis SDM | Penyusunan rencana pengembangan SDM | <p>1. bagaimana prosedur kerja yang diterapkan dalam memberikan layanan administrasi kepada siswa dan orang tua di sekolah ini?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ya kita upayakan pelayanan prima. (Kepala TU) <p>2. Bagaimana Bapak/Ibu, apakah sekolah ini menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk guru dan staf? Jika ya, dapatkah bapak/ibu menjelaskan?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ya, kadang kita adakan rapat-rapat ke dalam khusus untuk tata usaha untuk memberikan arahan-arahan. (Kepala TU) <p>3. Bagaimana Bapak/Ibu, apakah sekolah ini memiliki rencana strategis untuk pengembangan sumber daya manusia? Jika ya, dapatkah bapak/ibu menjelaskan?</p> <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ada, kita punya rencana itu. Ada yang namanya rencana jangka panjang, ada rencana menang, dan ada rencana tahunan. Kalau bicara tentang kegiatan-kegiatannya, itu tergantung. Yang jelas kita ada program rutin itu, misalnya untuk pengembangan sumber daya manusia, guru misalnya, itu kita rutin, ada in-house training, pelatihan-pelatihan kepala mereka. Paling tidak, yang kami program selama ini, itu minimal sekali 6 bulan. Itu yang sempatnya terprogram rutin. Ada juga kegiatan-kegiatan peningkatan kualitas sumber daya itu yang sepatnya insidental, misalnya ada undangan, ada kegiatan-kegiatan di luar, itu kita dibatakan guru dan termasuk tata usaha yang berkaitan dengan itu fokusi masing-masing. (Kepala Sekolah) - Kalau tahun kemarin itu Ada waktu priode saya Tapi priode |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|----|-----------------|-----------|---------------|---|
| | | | | <p>sekarang Saya kurang tahu juga Tapi yang jelas ada Karena wakasik juga berganti Jadi banyak peraturan juga yang berganti. (Ketua Osis)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat banyak. Banyak strategi yang selalu dicoba bagaimana lagi meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Terutama siswa yang dibina di sekolah ini kurang lebih seribu siswa. Jadi selalu kita berpikir bagaimana meningkatkan standar kualitas pendidikan. Bagaimana supaya banyak masih perguruan tinggi negeri Bagaimana supaya banyak diterima di luar bagaimana supaya banyak diterima di lapangan kerjanya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas anak. (Wakasek bagian administrasi) 4. apa langkah atau perubahan yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan pabrik di sekolah ini semakin membaik? <p>Jawaban Narasumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bukan perubahan, tapi kita upayakan dilaksanakan yang sudah yang terbaik, yaitu yang kami laksanakan. (Kepala TU) - Tentunya ada, setiap sesuatu pasti perlu peningkatan. Peningkatan dalam bidang administrasi perlu ditingkatkan lagi dalam hal persuratan mungkin. Jadi teman-teman siswa juga sudah gampang. Contohnya kartu siswa juga itu mungkin harus diterapkan lagi. Yang mana masih banyak siswa-siswa yang belum memiliki kartu siswa. Jadi mungkin untuk kedepannya SMA ini harus mengembangkan kartu siswa ini. untuk ke depannya SMA ini harus mengembangkan ke artis lain. (Mantan Ketua Osis) - Kalau bicara tentang langkah dan perubahan yang sudah dilakukan sebenarnya sih, yang pertama adalah semua stakeholder, terutama guru dan |

| No | Rumusan Masalah | Indikator | Sub-Indikator | Butir Pertanyaan |
|-----------|------------------------|------------------|----------------------|--|
| | | | | pegawai, itu harus paham tupoksinya, itu utama dulu. Kemudian yang kedua, setelah paham tupoksinya masing-masing, baru kita berusaha menggunakan bagaimana supaya mereka melakukan kerja-kerjanya sesuai dengan tepuk usik itu secara lebih maksimal. (Kepala Sekolah) |

Lampiran 3 Surat Selesai meneliti



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENDIDIKAN
UPT SMA NEGERI 2 PALOPO
 Alamat : Jl. Garuda No. 18 Telp. (0471) 22244 Fax. 3311800 Kota Palopo Kode Pos 91914

KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 421.3/163 – UPT SMA.2/PLP/DISDIK

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPT SMA Negeri 2 Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa :

Nama : ANGGI DWI SAPUTRI
 NIM : 2102060052
 Tempat/Tgl.Lahir : Palopo, 17 Juni 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Alamat : Dsn. Lauwo Atas, To' Bulung Kota Palopo

Benar telah melaksanakan penelitian di UPT SMA Negeri 2 Palopo, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul **"MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SMA NEGERI 2 PALOPO"**.

Demikian Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Palopo, 28 Mei 2025



WASMAN, SH., MM.
 19680823 199203 1 010



SETULUS HATI - SEGENAP JIWA - SEKUAT RAGA - MENCERDASKAN SULAWESI SELATAN | #CERDASKI

Lampiran 4 Dokumentasi

1. Wawancara dengan Kepala Sekolah





2. Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bagian Administrasi





3. Wawancara dengan Kepala TU



4. Wawancara dengan Ketua OSIS 2024 sebagai salah satu perwakilan Siswa



RIWAYAT HIDUP



Anggi Dwi Saputri, Lahir di Palopo, tanggal 17 Juni 2002.

Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan seorang ayah yang bernama Kamaruddin dan ibu Hajeriah. Saat ini penulis bertempat tinggal di To'bulung, kecamatan Bara Kota Palopo. Penulis menempuh Pendidikan pertama yaitu taman kanak-kanak di salah satu TK di Palopo dan diselesaikan pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan dasar di SDN 57 Pepabri di selesaikan pada tahun 2014. Di tahun yang sama penulis menempuh Pendidikan di SMP Negeri 8 Palopo hingga selesai di tahun 2017. Pada saat menempuh Pendidikan di SMP penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler yaitu PRAMUKA. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 2 Palopo. Pada saat menempuh Pendidikan di SMA, penulis juga aktif dalam mengikuti berbagai ekstrakurikuler seperti PMR (Palang Merah Remaja), PRAMUKA dan ROHIS (Rohani Islam). Setelah lulus SMA pada Tahun 2020 Penulis memutuskan untuk istirahat selama 1 tahun dari dunia Pendidikan. Setelah istirahat selama 1 tahun penulis memutuskan untuk melanjutkan Pendidikan yang ditekuni yaitu pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Selama menempuh Pendidikan penulis bergabung di Organisasi Intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (HMPS MPI) sebagai anggota bidang Kewirausahaan sejak tahun 2023-2024.