

## Abstrak

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang kompetensi SDM sebagai penentu keandalan pelayanan untuk meningkatkan kinerja tentor Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar dengan pendekatan kualitatif.

**Metode :** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder yang kemudian diolah dengan metode kualitatif deskriptif.

**Hasil :** Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan anak-anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus memerlukan pendidikan dan layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna. Mereka yang memiliki kekhususan juga memiliki hak untuk mendapatkan akses pendidikan agar berkembang dalam bidang pengajaran akademik, penyesuaian sosial, bekerja dan beberapa hal lainnya yang harus dikuasai anak. Melalui pendidikan inklusif yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan sangatlah perlu diperhatikan kemampuan dari sisi pegawai agar anak dapat menerima pelayanan dengan maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi tentor merupakan dasar untuk mencapai tujuan lembaga dan hal tersebut membutuhkan perhatian khusus dari lembaga, terutama bagi mereka yang diluar PLB. Lembaga menyelenggarakan proses pelatihan (*training*) guna menyamaratakan kemampuan tentor agar sesuai dengan kebutuhan lembaga. Kemampuan yang dimiliki oleh tentor akan terlihat pada saat tentor memberikan pelayanan dan hasil yang dirasakan oleh orang tua anak. Pelayanan itu sendiri didukung adanya kerja sama antar sesama tentor dan orang tua, mengingat kondisi anak ketika di rumah dan di luar rumah berbeda. Sehingga disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan lembaga menunjukkan bahwa kinerja tentor bagus sehingga pelayanan benar-benar berkualitas.

**Kata Kunci :** Kompetensi, Keandalan Pelayanan, Kinerja Pegawai

## **Abstrack**

**Tujuan :** *This study aims to analyze the competence of human resources as a determinant of service to improve the performance of the Integrated Binar Intervention and Tutoring Service tutors with a qualitative approach.*

**Metode :** *This research was conducted using primary and secondary data which were then processed by qualitative descriptive methods.*

**Hasil :** *Children with special needs are children who have different characteristics from children in general. Children with special needs need special education and services to develop their human potential perfectly. Those with special needs also have the right to get access to education in order to develop in the field of teaching, social adjustment, work and several other things that must be mastered by children. Through inclusive education carried out by education providers, it is necessary to pay attention to the capabilities of the employees so that children can receive maximum services. institutions and these things require special attention from institutions, especially for those who are outside PLB. The tutor will be seen when the tutor provides services and the results felt by the parents of human children in accordance with the needs of the institution show that the performance of the tutor is good so that the service is really of high quality.*

**Keywords :** *Competence, Service Reliability, Employee Performance*

