



ANALISIS MANAJEMEN SEMBER DAYA MANUSIA PADA PENDIDIK DAN TENAGA PENDIDIKAN DI MA DARUL ISHLAH BANJAR MARGO

FITRI EKA SARI SUB'I

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: fitriekasarisubi@gmail.com

Abstract : The aim of this research is to analyze the human resources of educators and education personnel at MA Darul Ishlah Banjar Margo. Human resource management (HR) for educators and education personnel has a crucial role in improving the quality of education. Good human resources will ensure the availability of qualified and competent teaching staff to provide optimal educational services. A good recruitment and selection process will help ensure that the educators and education personnel employed have qualifications that suit the needs of educational institutions. This includes considering academic expertise, skills, and commitment to the education profession. Human resource management also includes developing the professionalism of educators and education personnel through training, workshops and other competency development programs. It is necessary to update their knowledge and skills in accordance with the latest developments in the field of education. HR management also includes managing the performance of educators and educational staff through monitoring, evaluating and providing constructive feedback. This helps them to improve performance and improve existing weaknesses. Awards, recognition and motivation provided by management can increase the satisfaction and performance of educators and education staff. This creates a positive work environment and motivates them to contribute to their maximum. The preparation of good HR policies by management is also necessary to ensure that the rights, obligations and interests of educators and educational staff are protected and fulfilled. Thus, human resource management for educators and education personnel is an important aspect in improving the quality of educational services and achieving the desired educational goals.

Keywords: Human Resources, Educators.

Abstrak: Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis sumber daya manusia pada pendidik dan tenaga pendidikan di MA Darul Ishlah Banjar Margo. Manajemen sumber daya manusia (SDM) pada pendidik dan tenaga pendidikan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan. SDM yang baik akan memastikan tersedianya tenaga pendidik yang berkualitas dan berkompeten untuk memberikan layanan pendidikan yang optimal. Proses rekrutmen dan seleksi yang baik akan membantu memastikan bahwa pendidik dan tenaga pendidikan yang dipekerjakan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan. Ini termasuk mempertimbangkan keahlian akademik, keterampilan, dan komitmen terhadap profesi pendidikan. Pengelolaan sumber daya manusia juga mencakup pengembangan profesionalisme pendidik dan tenaga pendidikan melalui pelatihan, workshop, dan program pengembangan kompetensi lainnya. Hal ini diperlukan untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan terbaru dalam bidang pendidikan. Manajemen SDM juga mencakup pengelolaan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan melalui monitoring, evaluasi, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Hal ini membantu mereka untuk

meningkatkan kinerja dan memperbaiki kelemahan yang ada. Penghargaan, pengakuan, dan motivasi yang diberikan oleh manajemen dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan. Ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi mereka untuk berkontribusi secara maksimal. Penyusunan kebijakan SDM yang baik oleh pihak manajemen juga diperlukan untuk memastikan bahwa hak, kewajiban, dan kepentingan pendidik dan tenaga pendidikan terlindungi dan terpenuhi. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia pada pendidik dan tenaga pendidikan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Tenaga Pendidik.

PENDAHULUAN

Pendidik dan tenaga pendidikan memiliki peran kunci dalam penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Mereka berperan dalam memberikan pengajaran, membimbing, dan mengelola lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa. Tuntutan pendidikan semakin kompleks seiring dengan perkembangan zaman. Pendidik dan tenaga pendidikan dituntut untuk memiliki kualifikasi, kompetensi, dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran yang beragam dan dinamis. Pengelolaan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan pendidikan (Kusumawati et al. 2023). Hal ini mencakup penilaian, pengembangan, dan pemeliharaan kualitas kinerja mereka agar dapat memberikan layanan pendidikan yang optimal.

Pengelolaan sumber daya manusia pada pendidik dan tenaga pendidikan memiliki tantangan tersendiri, seperti pemenuhan kebutuhan akan SDM berkualitas, pengembangan profesionalisme, dan memotivasi karyawan untuk berkontribusi maksimal. Lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan dari manajemen sangat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pendidik dan tenaga pendidikan (Ramadhani et al. 2023). Oleh karena itu, perlu analisis yang mendalam untuk memastikan lingkungan kerja yang memotivasi dan mendukung. Perubahan paradigma dan pendekatan dalam pendidikan juga memengaruhi manajemen SDM pada pendidik dan tenaga pendidikan. Misalnya, pendekatan pembelajaran yang berbasis teknologi, inklusif, atau berorientasi pada pengembangan karakter (Selvia et al. 2024). Dengan memahami latar belakang tersebut, analisis manajemen sumber daya manusia pada pendidik dan tenaga pendidikan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan, mengatasi tantangan dalam penyelenggaraan pendidikan, dan memastikan efektivitas serta keberlanjutan sistem pendidikan (Khoiriah, Lubis, and Anas 2023).

Tenaga pendidik memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Kualitas tenaga pendidik memengaruhi proses pembelajaran, prestasi siswa, dan pengembangan karakter (Wardany and Rigianti 2023). Mencari dan mendapatkan tenaga pendidik yang berkualitas bukanlah tugas yang mudah. Ketersediaan tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan motivasi yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan merupakan tantangan tersendiri. Perubahan dalam paradigma pendidikan, seperti penerapan pendekatan pembelajaran yang lebih kontekstual, kolaboratif, dan teknologi-informatif, menuntut adanya

tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai (Hafidz 2024).

Kebutuhan akan tenaga pendidik yang beragam, baik dalam hal keahlian akademik maupun kemampuan sosial dan interpersonal, menuntut adanya strategi rekrutmen dan seleksi yang tepat untuk memastikan keberagaman tersebut terpenuhi (Hamid et al. 2023). Kualitas tenaga pendidik yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Dengan memiliki tenaga pendidik yang berkualitas, lembaga pendidikan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan efektif bagi siswa. Dalam konteks persaingan antar lembaga pendidikan, memiliki tenaga pendidik yang unggul akan meningkatkan daya saing lembaga dan menarik minat calon siswa serta kepercayaan orang tua. Oleh karena itu, strategi rekrutmen dan seleksi tenaga pendidik yang tepat sangat penting untuk meningkatkan mutu tenaga pendidik, mendukung pengembangan pendidikan yang berkualitas, dan memenuhi tuntutan perkembangan dunia pendidikan yang semakin kompleks.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan (Sugiyono 2013). Sumber data pada penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan di lokasi penelitian (Dewi et al. 2024). Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di MA Darul Ishlah . Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, "Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Tersiana 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen SDM pada pendidik dan tenaga pendidikan dimulai dari proses rekrutmen dan seleksi yang cermat. Proses ini harus memastikan bahwa calon pendidik dan tenaga pendidikan memiliki kualifikasi, kompetensi, dan nilai-nilai yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan serta mampu berkontribusi dalam mencapai tujuan pendidikan. Pengelolaan SDM mencakup pengembangan profesionalisme pendidik dan tenaga pendidikan melalui pelatihan, workshop, dan program pengembangan kompetensi lainnya. Ini penting untuk memastikan bahwa mereka tetap terkini dengan perkembangan terbaru dalam bidang pendidikan dan dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Analisis manajemen SDM juga mencakup pengelolaan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan melalui proses monitoring, evaluasi, dan

penghargaan kinerja. Dengan melakukan pemantauan secara berkala, manajemen dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memberikan dukungan yang diperlukan. Motivasi dan kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan. Manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang memotivasi dan memenuhi kebutuhan mereka agar tetap termotivasi dalam memberikan layanan pendidikan yang terbaik.

Pembahasan juga mencakup penyusunan kebijakan SDM yang mendukung dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pendidik dan tenaga pendidikan. Ini termasuk kebijakan terkait hak dan kewajiban, pengakuan kinerja, komunikasi yang efektif, dan pengembangan karir. Analisis manajemen SDM pada pendidik dan tenaga pendidikan harus mengidentifikasi dampaknya terhadap kualitas pendidikan yang disediakan oleh lembaga. Dengan mengoptimalkan manajemen SDM, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan, prestasi siswa, dan citra lembaga pendidikan. Dengan memperhatikan aspek-aspek di atas, analisis manajemen SDM pada pendidik dan tenaga pendidikan menjadi landasan untuk pengambilan keputusan yang tepat dalam pengelolaan sumber daya manusia demi mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Analisis sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan penting dilakukan karena analisis ini membantu lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) terpenuhi dengan baik. Dengan memahami kebutuhan akan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, lembaga dapat merencanakan rekrutmen, pengembangan, dan penempatan SDM yang tepat. Analisis sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan membantu dalam memperbaiki kualitas pendidikan yang disediakan oleh lembaga. Dengan menilai kualifikasi, kompetensi, dan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan, lembaga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Analisis ini membantu lembaga untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia yang tersedia. Dengan menempatkan SDM sesuai dengan keahlian dan kompetensi mereka, lembaga dapat memastikan bahwa setiap individu memberikan kontribusi maksimal sesuai dengan perannya dalam proses pendidikan. Dengan memahami kebutuhan dan kinerja SDM, lembaga dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Hal ini dapat dilakukan melalui pengelolaan kinerja yang lebih baik, penyediaan pelatihan yang tepat, dan pengembangan kebijakan yang mendukung. Analisis sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan membantu lembaga untuk mengantisipasi perubahan dalam kebutuhan pendidikan atau dalam lingkungan kerja. Dengan memahami tren dan dinamika dalam pendidikan, lembaga dapat menyesuaikan strategi manajemen SDM untuk tetap relevan dan bersaing. Dengan demikian, analisis sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam pengelolaan lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh MA Darul Ishlah secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapihan penataan bangunan. Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di MA Darul Ishlah adanya alternatif pengganti Adapun ketidakadaan fasilitas Rumah Ibadah/Musholah sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat. Upaya-upaya yang dilakukan pihak MA Darul Ishlah . Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan. Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mutu layanan berupa bukti fisik sesuai dengan dengan unsur-unsur bukti fisik yang seharusnya diberikan. Dalam kaitannya dengan memberikan tingkat kepuasan bagi siswa dan wali murid sehingga bukti fisik dalam mutu layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan. Mutu layanan bukti fisik dari suatu layanan jasa pendidikan, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu/guru dari aspek kompetensi dan kemampuan akademik serta non akademiknya untuk memberikan suatu mutu layanan yang dapat memuaskan konsumen. Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa.

Secara operasional, pihak pengelola MA Darul Ishlah hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut). Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh

data bahwa kualitas berdasarkan empati sesuai dengan harapan para orangtua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa akan layanan yang diberikan. Empati dalam mutu layanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Demikian halnya dengan layanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan layanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikasikan/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Layanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan (Warisno 2017). Empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu mutu layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Suatu bentuk mutu layanan dari empati orang-orang pemberi layanan terhadap yang mendapatkan layanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting;
- Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi layanan menyikapi layanan yang diinginkan;
- Mampu menunjukkan rasa simpatik atas layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas layanan yang dilakukan;
- Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk- bentuk layanan yang dirasakan;
- Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan layanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan layanan.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak MA Darul Ishlah adalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Seperti yang dikemukakan dalam temuan penelitian, siswa yang memiliki

kekurangan dalam menyerap materi pelajaran sehingga tertinggal dari kawan-kawan sekelasnya, maka diwajibkan mengikuti les tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai. Selain itu guru juga memberikan perhatian kepada siswa yang memiliki masalah kedisiplinan belajar. Selain perhatian terhadap masalah yang dialami siswa, pihak MA Darul Ishlah juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang wali murid apabila ada informasi yang harus disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bagi siswa berprestasi dan lain-lain.

Siswa MA Darul Ishlah tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain). Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan MA Darul Ishlah menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan MA Darul Ishlah sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian mutu layanan yang utama antara pihak MA Darul Ishlah dengan siswa. Mutu layanan daya tanggap adalah suatu bentuk layanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi layanan tanggap dan menanggapi layanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur mutu layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dihadapinya.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan layanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk layanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur layanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk layanan dariindividu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan layanan yang harus dipenuhi.

- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian temuan di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan mutu layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai layanan yang ditunjukkan. Inti dari layanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya mutu layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam layanannya.

MA Darul Ishlah telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, s-1 atau s-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa. Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola MA Darul Ishlah guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan. Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di MA Darul Ishlah atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan MA Darul Ishlah selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik MA Darul Ishlah turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu MA Darul Ishlah memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf MA Darul Ishlah sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain

dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan layanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu layanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan mutu layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan (Murtafiah 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi manajemen sumber daya tenaga kependidikan dapat meningkatkan. Manajemen sumber daya manusia (SDM) pada pendidik dan tenaga pendidikan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan. SDM yang baik akan memastikan tersedianya tenaga pendidik yang berkualitas dan berkompeten untuk memberikan layanan pendidikan yang optimal. Proses rekrutmen dan seleksi yang baik akan membantu memastikan bahwa pendidik dan tenaga pendidikan yang dipekerjakan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan. Ini termasuk mempertimbangkan keahlian akademik, keterampilan, dan komitmen terhadap profesi pendidikan. Pengelolaan sumber daya manusia juga mencakup pengembangan profesionalisme pendidik dan tenaga pendidikan melalui pelatihan, workshop, dan program pengembangan kompetensi lainnya. Hal ini diperlukan untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan terbaru dalam bidang pendidikan. Manajemen SDM juga mencakup pengelolaan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan melalui monitoring, evaluasi, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Hal ini membantu mereka untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki kelemahan yang ada. Penghargaan, pengakuan, dan motivasi yang diberikan oleh manajemen dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja pendidik dan tenaga pendidikan. Ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi mereka untuk berkontribusi secara maksimal. Penyusunan kebijakan SDM yang baik oleh pihak manajemen juga diperlukan untuk memastikan bahwa hak, kewajiban, dan kepentingan pendidik dan tenaga pendidikan terlindungi dan terpenuhi. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia pada pendidik dan tenaga pendidikan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Rd D Lokita Pramesti, Andi Aslindah, Muh Amir Masruhim, Mohamad Zaki Taufik, Rahmatiyah Rahmatiyah, Mahkamah Brantasari,

- Saktisyahputra Saktisyahputra, Muhammad Nur Hasan, Sucahyo Mas' an Al Wahid, and Degdo Suprayitno. 2024. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hafidz, HAFIDZ ANSHORI. 2024. "KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH BERDASARKAN KECERDASAN EMOSIONAL DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM TERPADU AMSAR TAHUN PELAJARAN 2023/2024." *UNISAN JURNAL* 3 (2): 341-53.
- Hamid, Abdul, M Pd I Al Hafiz, M Pd I Salamun, Wiwin Windayanti, Moh Masrur, and M Pd. 2023. *Kepemimpinan Pendidikan Dan Perilaku Organisasi Kependidikan*. Penerbit Adab.
- Khoiriah, Siti Umi, Lia Karunia Lam Uli Lubis, and Diva Kayla Nazwa Anas. 2023. "Analisis Perkembangan Sistem Manajemen Pendidikan Di Era Society 5.0." *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora* 2 (2): 117-32.
- Kusumawati, Intan, Nana Citrawati Lestari, Chintani Sihombing, Felisia Purnawanti, Dian Wahyu P Soemarsono, La Kamadi, Ricardo Valentino Latuheru, and Suriah Hanafi. 2023. *Pengantar Pendidikan*. CV Rey Media Grafika.
- Murtafiah, Nurul Hidayati. 2022. "ANALISIS MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG HANDAL DAN PROFESIONAL (STUDI KASUS: IAI AN NUR LAMPUNG)." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10 (2).
- Ramadhani, Melda Aulia, Zunan Setiawan, Nurul Fadhilah, Ateng Kusnandar Adisaputra, David Nehemia Sabarwan, Abdul Kahar Maranjaya, and Muh Risal Tawil. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi Dan Kinerja Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Selvia, Noor Liyana, Siti Patimah, Andi Warisno, and Nurul Hidayati Murtafiah. 2024. "Jaminan Kualitas Dalam Pendidikan Jarak Jauh: Analisis Perbandingan Model Dan Praktik." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18 (3): 1894-1906.
- Sugiyono, Dr. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Wardany, Elfina Pramesti Kusuma, and Henry Aditia Rigianti. 2023. "Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Di Sekolah Dasar." *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah* 6 (2): 250-61.
- Warisno, Andi. 2017. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten Lampung Selatan." UIN Raden Intan Lampung.