

Manajemen Layanan Pendidikan Berbasis SDM Unggulan

Sartika¹, Lismayana², Herawati Syamsul³, Kasman⁴

Universitas Kurnia Jaya Persada^{1,3}, Universitas Indonesia Timur^{2,4},
ayudaauri445@gmail.com^{*1,2,3}

Informasi Artikel	Abstract
E E-ISSN : 3026-6874 Vol: 3 No: 7 Juli 2025 Halaman : 50-58 Keywords: management, education, superior human resources	The quality of education in Indonesia remains relatively low across both formal and informal education levels. This condition significantly impacts the development of human resources, which are still lacking the expertise and skills needed to meet the demands of national development in various sectors. This study aims to describe and analyze the issues related to the low quality of educational services and explore strategies to improve them through a human resource-based excellence approach. A qualitative research method with a phenomenological approach is employed to deeply explore the experiences and perspectives of education practitioners. The data sources in this study consist of two categories: (1) Primary data obtained through in-depth interviews with relevant informants; and (2) Secondary data collected from documents, literature, and other supporting sources. The researcher serves as the primary instrument in the data collection process, utilizing various techniques such as observation, documentation, and literature review to obtain valid and in-depth data. The findings of this study are expected to contribute to the development of educational policies and strategies for enhancing the quality of educational services in Indonesia.

Abstrak

Mutu pendidikan di Indonesia masih tergolong rendah, baik pada jenjang pendidikan formal maupun informal. Kondisi ini berdampak serius terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan, sehingga belum mampu menjawab kebutuhan pembangunan nasional di berbagai sektor. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis permasalahan rendahnya mutu layanan pendidikan serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitasnya melalui pendekatan berbasis sumber daya manusia unggulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali secara mendalam pengalaman dan pandangan para pelaku pendidikan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua kategori, yaitu: (1) Data primer yang diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan informan yang relevan; dan (2) Data sekunder yang diperoleh dari dokumen, literatur, dan data pendukung lainnya. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, yang dilengkapi dengan berbagai teknik seperti observasi, dokumentasi, dan studi pustaka untuk memperoleh data yang valid dan mendalam. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pendidikan dan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di Indonesia.

Kata Kunci : Manajemen, Pendidikan, SDM Unggulan.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu proses yang dilaksanakan secara sadar dan sistematis untuk menciptakan lingkungan belajar serta kegiatan pembelajaran yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Potensi tersebut mencakup aspek spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan intelektual, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan individu, masyarakat, bangsa, dan negara. Ketentuan ini ditegaskan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional yang menjamin bahwa penyelenggaraan pendidikan harus

dilakukan secara berkelanjutan dengan peningkatan mutu layanan pendidikan sebagai upaya mencapai tujuan pendidikan nasional (UU No. 20 Tahun 2003).

Pendidikan memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan manusia. Salah satu alasan utama mengapa pendidikan menjadi begitu penting adalah karena ilmu pengetahuan berfungsi sebagai penerang yang membimbing manusia dalam meraih kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat (*fiddunya wal akhirah*).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemahaman tentang manajemen pendidikan berbasis sumber daya manusia (SDM) yang unggul sangat penting, terutama bagi para pengelola dan praktisi pendidikan. Keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan berkualitas kepada peserta didik dan masyarakat akan membuka peluang kesuksesan yang lebih luas. Keberhasilan ini tidak hanya mencakup aspek internal lembaga (guru dan tenaga kependidikan), tetapi juga aspek eksternal seperti peserta didik, orang tua, masyarakat, pengguna lulusan, hingga negara.

Di era globalisasi yang semakin berkembang pesat, perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi menjadi tantangan besar yang tidak dapat dihindari. Globalisasi telah menghapus sekat-sekat geografis dan mempercepat interaksi antarindividu lintas negara. H.A.R. Tilaar (2002) menjelaskan bahwa globalisasi adalah suatu kondisi di mana dominasi ekonomi dunia terjadi melalui hegemoni pasar dengan ideologi neoliberalisme sebagai pendorong utamanya. Dalam kerangka ini, Thomas Friedman mengklasifikasikan perkembangan globalisasi dalam tiga fase, di mana fase ketiga ditandai dengan dunia tanpa batas, serta bebasnya perdagangan yang menurut Fukuyama, telah menggeser orientasi manusia menjadi lebih materialistik dan komersialistik.

Dampak globalisasi ini tidak dapat dihindari memengaruhi struktur sosial yang semakin kompetitif. Tilaar menyebut bahwa sisi positif dari kondisi ini ialah munculnya masyarakat *megakompetitif*, yakni masyarakat yang berupaya keras untuk menjadi unggul. Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas intelektual sekaligus integritas moral yang tinggi.

Perubahan regulasi pendidikan dari UU No. 2 Tahun 1989 ke UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, serta kebijakan penyelenggaraan pendidikan dasar yang bermutu, merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan SDM Indonesia yang unggul dan siap bersaing di era global. Pendidikan diarahkan tidak hanya untuk mencerdaskan secara intelektual, tetapi juga membentuk insan yang berakhlak dan bermoral.

Tantangan utama yang dihadapi lembaga pendidikan saat ini mencakup rendahnya mutu sumber daya manusia, tingginya angka kemiskinan, dan meningkatnya tingkat pengangguran. Dalam konteks ini, sekolah sebagai bagian integral dari sistem pendidikan nasional memiliki tanggung jawab untuk membentuk karakter bangsa yang berlandaskan nilai-nilai spiritual dan moral, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, yang menegaskan bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi insan yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menegaskan bahwa setiap satuan pendidikan, baik formal maupun non-formal, wajib melaksanakan penjaminan mutu pendidikan secara bertahap, sistematis, dan terencana guna memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan.

Dalam upaya memperkuat daya saing lembaga pendidikan Islam dan madrasah di tengah persaingan lembaga pendidikan lainnya, Mastuhu (2003) mengemukakan beberapa pendekatan

strategis, yaitu: (1) merespons kebutuhan peserta didik, perkembangan teknologi, dan tuntutan pembangunan nasional yang sesuai dengan ajaran agama dan budaya bangsa; (2) mengembangkan sistem pendidikan yang mendorong peserta didik untuk mandiri secara ekonomi; (3) membentuk peserta didik agar memiliki integritas moral yang kuat sesuai tantangan zaman; dan (4) menumbuhkan keterampilan serta budi pekerti luhur agar peserta didik dapat hidup bermasyarakat secara harmonis dan produktif.

Agar lembaga pendidikan mampu bertahan dan berkembang secara berkelanjutan, maka strategi penguatan layanan pendidikan berbasis SDM berkualitas menjadi kunci utama. Lembaga pendidikan harus mampu menyusun perencanaan yang matang dan menerapkan sistem pengelolaan sumber daya manusia secara optimal.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan agenda strategis dalam pembangunan sumber daya manusia (SDM) Indonesia yang kompeten dan berdaya saing tinggi di tengah tantangan global. Dalam konteks ini, lembaga pendidikan dituntut untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang cerdas secara akademik, tetapi juga memiliki karakter, etos kerja, dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan zaman. Kunci dari pencapaian tersebut terletak pada efektivitas strategi layanan pendidikan yang berbasis pada pengelolaan SDM yang unggul.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak lembaga pendidikan yang menghadapi kendala dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan pendidikan yang terintegrasi dengan manajemen SDM secara optimal. Hal ini berdampak pada rendahnya kualitas layanan, lemahnya daya saing lulusan, serta kurangnya kepuasan pemangku kepentingan pendidikan (stakeholder) seperti peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan.

Penelitian ini menjadi urgen karena mampu memberikan kontribusi dalam menemukan model strategi layanan pendidikan berbasis SDM unggulan yang aplikatif dan relevan dengan kebutuhan lembaga pendidikan saat ini. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan praktis bagi pengambil kebijakan, kepala sekolah, dan manajer pendidikan dalam merancang sistem pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan. Dalam jangka panjang, strategi ini diharapkan dapat memperkuat posisi lembaga pendidikan sebagai agen transformasi sosial yang menghasilkan manusia unggul secara spiritual, intelektual, dan profesional.

Dengan demikian, penelitian ini layak dilakukan sebagai bagian dari upaya sistemik dalam menjawab tantangan pendidikan nasional serta mendukung terwujudnya tujuan pendidikan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

A. Kebijakan Publik dan Daya Saing

Michael E. Porter sebagaimana dikutip oleh Susilawati (2007), menegaskan bahwa keunggulan kompetitif suatu negara ditentukan oleh kemampuannya dalam menciptakan lingkungan yang mendorong setiap aktor di dalamnya untuk berdaya saing. Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, sektor publik memiliki tanggung jawab besar untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi berkembangnya aktor pembangunan yang mandiri dan tangguh. Lingkungan seperti ini hanya dapat diwujudkan melalui kebijakan publik yang tepat. Oleh karena itu, kebijakan yang ideal adalah kebijakan

yang memberdayakan masyarakat agar mandiri dan produktif, bukan yang memperkuat pola ketergantungan.

Sementara itu, Suharto (dalam Susilawati, 2007) menyatakan bahwa kebijakan publik pada hakikatnya merupakan keputusan strategis yang mengatur alokasi dan distribusi sumber daya—baik alam, keuangan, maupun manusia— demi kemaslahatan publik. Kebijakan ini lahir dari proses dinamis yang mencakup kompromi dan bahkan kompetisi antara ide, gagasan, teori, ideologi, serta kepentingan politik yang berkembang dalam suatu sistem pemerintahan.

Senada dengan itu, Nugroho (dalam Susilawati, 2007) menekankan bahwa kebijakan publik merupakan instrumen strategis yang digunakan pemerintah dalam merealisasikan tujuan bernegara. Bridgeman dan Davis dalam Suharto (2007) mengidentifikasi tiga dimensi utama dari kebijakan publik: sebagai tujuan, sebagai pilihan tindakan legal, dan sebagai hipotesis kebijakan.

Dalam konteks tersebut, tidak hanya pemerintah yang berperan sebagai pembuat kebijakan (decision maker), tetapi juga para pemangku kepentingan (stakeholders) yang terdiri atas individu, kelompok, atau lembaga yang berkepentingan terhadap hasil kebijakan tersebut. Menurut Suharto (dalam Yuli et al., 2012), stakeholder kebijakan diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu: stakeholder kunci, stakeholder primer, dan stakeholder sekunder. Tahapan kebijakan publik sendiri mencakup proses formulasi, implementasi, dan evaluasi (Yuli et al., 2012).

1. Transparansi dalam Kebijakan Publik

Transparansi merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan kebijakan publik yang menjamin akses masyarakat terhadap informasi mengenai proses perumusan, pelaksanaan, dan hasil dari kebijakan tersebut. Yulinda dan Lilik (dalam Rudianto, 2012) menyatakan bahwa semakin terbuka suatu kebijakan—misalnya kebijakan APBD—maka semakin besar pula potensi pengawasan oleh lembaga legislatif dan partisipasi publik dalam mengawal pelaksanaannya.

Dalam praktik implementasi kebijakan, Edward III (dalam Iskandar, 2012) mengidentifikasi empat variabel penentu keberhasilan kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi (Supianto, 2012).

2. Teori-Teori dalam Perumusan Kebijakan

Perumusan kebijakan merupakan tahap awal dalam proses kebijakan publik. Burhanuddin (2009) menyebutkan bahwa terdapat setidaknya tiga belas pendekatan teoritik dalam perumusan kebijakan, yakni teori kelembagaan, proses, kelompok, elit, rasional, inkremental, permainan, pilihan publik, sistem, pengamatan terpadu, demokratis, strategis, dan deliberatif.

3. Fungsi dan Peran Kebijakan Publik

Kebijakan publik berfungsi sebagai alat intervensi negara dalam mengarahkan perubahan sosial menuju kondisi yang diharapkan. Pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah, menggunakan kebijakan publik untuk mendorong efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta penegakan hukum (rule of law) dalam penyelenggaraan negara. Dalam konteks ini, keberhasilan pembangunan dan daya saing nasional sangat bergantung pada kualitas kebijakan yang diterapkan.

Kebijakan publik daerah yang tertuang dalam peraturan daerah (perda) menjadi indikator penting sejauh mana daerah tersebut mampu bersaing secara global. Intervensi kebijakan dapat berupa satu atau serangkaian langkah strategis, tergantung pada konteks sosial dan waktu pelaksanaannya.

Hanya pelaku sosial di lingkungan tersebut yang dapat memahami secara menyeluruh dampak dan urgensinya.

B. Otonomi Daerah

Otonomi daerah merupakan suatu prinsip desentralisasi yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengelola urusan pemerintahan secara mandiri. Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan (Alwi, 2006).

Rofiuddin (2012) menekankan bahwa otonomi adalah konsep yang terus berkembang mengikuti dinamika masyarakat. Dalam pelaksanaannya, otonomi daerah menimbulkan dua implikasi utama: meningkatnya biaya operasional (*high cost economy*) dan perlunya efisiensi serta efektivitas pelayanan publik (Sasana, 2011). Selain kemampuan fiskal, daerah juga memerlukan SDM berkualitas, teknologi, modal, dan sumber daya alam sebagai pendorong utama keberhasilan otonomi (Rudini dalam Purbayu & Retno, 2005).

C. Pendidikan

Secara umum, pendidikan dimaknai sebagai proses pembentukan kepribadian manusia sesuai dengan nilai-nilai sosial dan budaya. John Dewey mendefinisikan pendidikan sebagai proses pertumbuhan berkelanjutan melalui pengalaman hidup. Pendidikan bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar mampu beradaptasi dan berkembang dalam setiap tahap kehidupan.

Mahmud Yunus memandang pendidikan sebagai usaha sadar untuk membantu anak dalam meningkatkan aspek keilmuan, jasmani, dan moral secara bertahap demi kebahagiaan dan manfaat hidup. Herman H. Horn melihat pendidikan sebagai proses penyesuaian diri secara sadar dan bebas terhadap nilai-nilai ketuhanan yang tercermin dalam lingkungan sosial dan alam.

Dewasa ini, tantangan pendidikan tidak hanya berkisar pada akses ke pendidikan tinggi, tetapi juga pada retensi dan keberhasilan peserta didik. Thomas (2002) mengungkapkan bahwa banyak mahasiswa menghadapi tekanan finansial dan beban kerja, tetapi tetap bertahan dalam pendidikan tinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan institusional melalui pendekatan seperti *institutional habitus*, sebagaimana dikembangkan oleh Reay dkk. (dalam Thomas, 2002), guna mencegah mahasiswa berhenti sebelum menyelesaikan studinya.

Dalam kerangka kebijakan publik, Porter (dalam Susilawati, 2007) menekankan bahwa daya saing suatu negara sangat ditentukan oleh kemampuannya menciptakan lingkungan yang mendorong setiap aktor untuk berkembang secara kompetitif. Kebijakan publik yang ideal bukan hanya mengatur distribusi sumber daya, tetapi juga bersifat memberdayakan dan mendorong kemandirian masyarakat. Kebijakan tersebut lahir dari proses interaksi kompleks antara berbagai kepentingan politik, sosial, dan ekonomi, serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik dalam tahap perumusan, implementasi, maupun evaluasi (Yuli et al., 2012). Transparansi menjadi elemen penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena semakin terbuka prosesnya, semakin besar pula partisipasi publik dan efektivitas pengawasan terhadap hasil kebijakan (Rudianto, 2012).

Di sisi lain, keberhasilan pembangunan daerah sangat bergantung pada implementasi otonomi yang efektif. Otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan lokal secara mandiri. Namun, untuk dapat bersaing secara global, daerah memerlukan kebijakan publik yang berkualitas

serta didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten (Sasana, 2011; Rudini dalam Purbayu & Retno, 2005). Dalam konteks ini, pendidikan berperan strategis sebagai instrumen kebijakan publik dalam membentuk individu yang cakap secara intelektual dan bermoral. Seperti ditegaskan Dewey dan Yunus, pendidikan adalah proses pertumbuhan dan pembinaan yang bertujuan menyiapkan manusia agar mampu menghadapi tantangan sosial dan ekonomi secara bijak serta produktif (Susilawati, 2007; Thomas, 2002).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami makna di balik pengalaman dan pandangan subjektif para informan terhadap suatu fenomena tertentu, dalam hal ini strategi layanan pendidikan berbasis sumber daya manusia (SDM) unggulan. Pendekatan fenomenologi dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi, interpretasi, dan makna yang dibangun oleh pelaku pendidikan terhadap realitas sosial yang mereka alami sehari-hari. Dalam pendekatan ini, peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi, untuk menggali pengalaman nyata subjek secara langsung dan kontekstual.

Metode fenomenologi bertumpu pada prinsip bahwa realitas bersifat subjektif dan dibentuk melalui pengalaman sadar individu. Oleh karena itu, analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan yang sistematis sesuai pendekatan fenomenologi, seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2015), yakni: menyusun deskripsi pengalaman, mengidentifikasi makna-makna penting, mengelompokkan tema-tema sentral, dan menyusun struktur esensial dari pengalaman tersebut. Peneliti berusaha untuk mereduksi bias dengan melakukan bracketing, yaitu menanggukuhkan asumsi pribadi agar tidak memengaruhi interpretasi data. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana strategi layanan pendidikan berbasis SDM unggulan dipersepsi, dijalankan, dan dirasakan oleh para pelaku pendidikan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan SDM dan Kaitannya dengan Pembangunan Nasional

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) memiliki peran strategis dalam membentuk ketahanan dan kompetensi individu yang terlibat dalam proses pembangunan nasional. Salah satu upaya fundamental dalam memperkuat ketahanan dan meningkatkan daya saing tersebut dilakukan melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya dimaknai sebagai sarana pembelajaran, namun juga sebagai instrumen untuk membentuk kemampuan adaptif peserta didik terhadap perubahan zaman dan tantangan sosial ekonomi yang dinamis. Menurut Boediono (1992), pendidikan harus membekali individu dengan keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja agar dapat berkontribusi langsung dalam pembangunan. Hal ini sejalan dengan pendapat Han (1994) serta Dertouzas, Lester, dan Solow (1989), yang menekankan bahwa program pendidikan idealnya dirancang secara antisipatif terhadap perubahan sosial dan ekonomi yang terus berkembang.

Secara substansial, pembangunan bukan hanya berfokus pada aspek fisik atau ekonomi, tetapi merupakan transformasi menyeluruh yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mutu SDM (Boediono, 1992). Kesejahteraan tidak sebatas terpenuhinya kebutuhan materi, melainkan juga mencakup keseimbangan mental dan spiritual. Kualitas SDM ditentukan oleh kemampuan individu, kreativitas, dan integritas moralnya dalam mendukung pembangunan. Oleh karena itu, pembangunan harus merangkul perubahan di semua sektor secara proporsional, demi mewujudkan peningkatan kualitas SDM yang utuh dan berkelanjutan. Pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dalam konteks ekonomi, seperti sandang, pangan, papan, perlu diimbangi dengan pemenuhan kebutuhan non-material,

termasuk rasa aman, penghargaan terhadap martabat, dan kebebasan spiritual dalam menjalankan keyakinan keagamaan (Han, 1994).

Peran Pendidikan dan Mutu Layanan dalam Pengembangan SDM

Pendidikan memiliki peranan sentral dalam pembangunan sumber daya manusia, terutama dalam menghadapi kompleksitas permasalahan ketenagakerjaan yang menjadi perhatian bersama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pengembangan SDM di Indonesia ditempuh melalui tiga jalur utama: pendidikan formal, pelatihan, dan pengembangan karier di dunia kerja. Pendidikan formal, mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, menjadi tulang punggung pengembangan SDM, sementara pelatihan dan pengembangan karier menjadi pelengkap yang penting dalam membentuk tenaga kerja yang kompeten dan adaptif. Pembangunan SDM yang ideal harus menyentuh aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik, serta dilandasi nilai-nilai spiritual yang selaras dengan budaya bangsa (Tjiptono & Diana, 2003).

Dalam konteks layanan pendidikan, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Pendidikan berkualitas ditentukan oleh sistem dan proses penyelenggaraannya secara menyeluruh, mulai dari input, proses, hingga outputnya. Pelayanan pendidikan yang unggul harus mampu memenuhi ekspektasi peserta didik sebagai pelanggan utama, baik dari sisi fasilitas, interaksi akademik, hingga kepuasan emosional dan sosial. Seperti dikemukakan Feigenbaum (1996), mutu adalah faktor krusial yang menentukan keberhasilan lembaga dalam pertumbuhan jangka panjang. Di lingkungan pendidikan tinggi, layanan bersifat intensif dan berbasis hubungan jangka panjang (*high-contact system*), sehingga interaksi antara mahasiswa dan institusi menjadi landasan strategis untuk membangun loyalitas dan kepuasan. Azwar (1996) menambahkan bahwa mutu dapat terdistorsi apabila elemen input, proses, atau keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sistem penjaminan mutu yang menyeluruh, baik internal maupun eksternal, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 dan PP No. 19 Tahun 2005, menjadi syarat mutlak dalam menjamin layanan pendidikan yang efektif dan berdaya saing.

KESIMPULAN

Pendidikan merupakan aspek esensial dalam pembangunan bangsa yang memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kualitas sumber daya manusia. Suatu negara akan berkembang apabila sistem pendidikannya mampu mencetak individu yang unggul secara intelektual, emosional, dan spiritual. Sebaliknya, apabila sistem pendidikan dikelola secara stagnan dan tidak terarah, maka kondisi tersebut akan berdampak pada keterbelakangan di berbagai sektor kehidupan. Oleh karena itu, pengelolaan pendidikan harus dilakukan secara terstruktur dan sistematis dengan menerapkan manajemen yang efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia dalam pendidikan menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas. Pemanfaatan seluruh potensi yang ada, baik fisik maupun non-fisik, perlu diarahkan untuk mencapai tujuan pendidikan yang berorientasi pada kesejahteraan lahir dan batin.

Kualitas layanan pendidikan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan. Tidak hanya tenaga pendidik, namun juga pengelola, staf administrasi, dan seluruh komponen pendukung pendidikan lainnya harus memiliki kompetensi yang memadai. Dalam konteks perkembangan global saat ini, pendidikan dituntut tidak hanya menghasilkan lulusan yang cerdas secara akademik, tetapi juga adaptif, inovatif, dan mampu bersaing dalam dunia kerja yang kompetitif. Oleh karena itu, strategi penguatan SDM unggulan harus dirancang secara komprehensif, mulai dari pengembangan kapasitas tenaga pendidik, pembaruan kurikulum, hingga penerapan budaya mutu dalam setiap aspek penyelenggaraan pendidikan. Selain itu,

keterlibatan masyarakat dan dunia usaha dalam proses pendidikan menjadi faktor penting untuk menciptakan sinergi dalam menghadirkan layanan pendidikan yang relevan dan berdaya guna.

REFERENSI

- Dedi Rudyanto (2012), *"Pengaruh Pengetahuan Dewan Tentanggunggaran Terhadap Pengawasan Keuangan Daerah(APBD), dengan Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada DPRD Kabupaten Karanganyar)"*, Jurnal Publikasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2012.
- Gary W. Evans (2004), *"The Environment of Childhood Poverty"*, American Psychologist Vol. 59, No. 2, 77–92.
- Hadi Sasana (2011), *"Analysis Determinants in Regional Shopping District / City West Java Province In Era Autonomy and Fiscal Decentralization"*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), Maret 2011, Hal. 46 – 58 Vol. 18, No. 1 ISSN: 1412-3126.
- J. Edward Taylor dan Thomas Reardon (1996), *"Agroclimatic Shock, Income Inequality, and Poverty: Evidence from Burkina Faso"* World Development, Vol. 24, No. 5.
- Liz Thomas (2002), *"Student retention in higher education: the role of institutional habitus"*, J. EDUCATION POLICY, 2002, VOL. 17, NO. 4, 423–442.
- Martin Ravallion (1995). *"Growth and poverty: Evidence for developing countries in the 1980s"*, Economics Letters 48 (1995) 411-417.
- Martin Ravallion (1997), *"Can high-inequality developing countries escape absolute poverty?"*, Economics Letters, Vol. 56 (1997): 51-57.
- M. Hum. Burhanuddin (2009), *"Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kabupaten Sumbawa Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat"*, Jurnal Publikasi FKIP Universitas Mataram 2009.
- Purbayu dan Retno (2005), *"Analisis Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya Dalam Upaya Pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten Kediri"*, Dinamika Pembangunan Vol. 2 No. 1 / Iul 2005.
- Paul Mosley and David Hulme (2009) *"Microenterprise Finance. Is there a conflict between growth and poverty alleviation?"*, ISBN 0-203-88276-8 Master e-book ISBN.
- Rofiuddin (2012), *"Analisis Kinerja Keuangan Daerah Di Pulau Madura Provinsi Jawa Timur Dalam Era Otonomi Daerah Tahun 2005-2009"*, Naskah Publikasi.
- Susy Susilawati (2007), *"Analisis Kebijakan Publik Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Di Kota Tasikmalaya"*, Tesis, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang 2007.
- Supianto (2012), *"Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Manajemen Pelayanan Informasi Untuk Mewujudkan Efektivitas Jaringan Komunikasi dan Akses Informasi Masyarakat di Kabupaten Garut"*, Jurnal Ilmu Sains dan Teknologi ISSN: 2301-4989 Vol. 01, No. 01, Jan 2013.
- Yuli dkk (2012), *"Kebijakan Publik Yang Partisipatif Dan Komunikatif"*, Jurnal Kebijakan Publik, Volume 3, Nomor 2, Oktober 2012, hlm. 59-141.
- Aritonang, L., R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmadiwirio, Soebagio, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT Ardadizya Jaya, 2000.
- Alwi, Syafrudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE, 2001.
- Anonim. "Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan," n.d.
- . "Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional." Tamita Utama, 2003.
- Bafadal, Ibrahim, *Peningkatan Profesionalisme Guru Sekolah Dasar dalam Rangka Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Bukhari, Muchtar, *Pendidikan Antisipatoris*, Yogyakarta: Kanisius, 1994
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

- Echols, M John, Shadily, Hasan, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Darmadi, Hamid. 2007. *Dasar Konsep Pendidikan Moral*. Bandung : Alfabeta.
- Fatah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001
- Moehtar, Effendi, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bhatara, 1996
- Muhaimin, *Arah Baru Pengembangan Pendidikan Islam*, Bandung,: Nuansa Baru, 2003
- Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam, Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002
- Mulyasa, E, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi, dan Implementasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003
- Mulyasa, E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003
- Nata, Abuddin, *Manajemen Pendidikan Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, Jakarta: Pramada Media, 2003
- Rahim, Husni, *Arah Baru Pendidikan Islam di Indonesia*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 2001
- Sudarto, *Handout Mata kuliah Manajemen Pelayanan FISIP UNS Surakarta*, (Surakarta: tidak diterbitkan)