

Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga

Abd Karim Amarullah¹, Maisah², Fadlilah³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

Corresponding Author:  bdkarimamrullah37@gmail.com

ABSTRACT

Development will be a program for all nations. To realize development, strength is needed, one of which is Human Resources (HR). Human resources are the basic capital for development which consists of a quantitative dimension, namely the number and structure of the population, as well as a qualitative dimension, namely the quality of life of the population. This research aims to determine strategies for managing human resources in an effort to improve the quality and quality of services at Ridwan Institute Cirebon. The method used in this research is field research. Field research is direct observation of the object under study in order to obtain relevant data. In this research, researchers conducted direct observations at the Ridwan Institute, Greenland Sendang Resident H 01 Sumber District, Cirebon Regency, West Java. This research seeks to collect existing facts and focuses on efforts to reveal human resource development which is carried out as an effort to improve the quality of service to clients at the Ridwan Institute Cirebon. The data sources in this research are primary and secondary data sources. Data collection techniques use interviews and documentation. The research results show that the higher the level of employee productivity, the more the performance and services provided will increase. This has an impact on customer satisfaction, so that more and more clients are interested in publishing good scientific work.

Keywords: *Urgency of Human Resource Quality, Improving Quality Institutions*

ARTICLE INFO

Article history:

Received
July 08, 2023
Revised
July 27, 2023
Accepted
September 18,
2023

Journal Homepage <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Published by CV. Creative Tugu Pena

PENDAHULUAN

Pembangunan akan menjadi program semua bangsa. Guna mewujudkan pembangunan dibutuhkan kekuatan salah satunya Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam era pembangunan jangka panjang nasional masalah sumber daya manusia (SDM) merupakan masalah yang sentris dan menjadi tanggung jawab semua lembaga (Saridawati, 2020). SDM merupakan modal dasar pembangunan yang terdiri atas dimensi kuantitatif yaitu jumlah dan struktur penduduk, serta dimensi kualitatif yaitu mutu hidup penduduk. Disatu sisi Sumber Daya Manusia sebagai kunci keberhasilan pembangunan baik berskala besar maupun kecil pasti membutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten diberbagai bidang. Indikator negara tersebut maju salah satunya apabila tingkat pendidikan masyarakat tinggi, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat. selain faktor

Pendidikan Kesehatan masyarakat pun menjadi faktor penting dalam pembangunan. Ada korelasi antara ketiganya. Semakin tinggi tingkat kesehatan penduduk seperti misalnya tercermin dalam tingginya usia harapan hidup, serta semakin tinggipendapatan penduduk dan semakin merata pendistribusiannya. Hal ini saling berkaitan, semakin tinggi tingkat pendapatan suatu keluarga, semakin mampu pula keluarga tersebut meningkatkan pendidikan anggota keluarganya serta menjaga kesehatannya. Disamping itu, dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kesehatan, semakin tinggi pula produktifitas dan kemampuan untuk meningkatkan pendapatan.

Bangsa yang mandiri adalah bangsa yang mampu mengantarkan masyarakatnya dalam kondisi layak, sejajar dan sederajat dengan bangsa lain. Perlu adanya Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mewujudkan pembangunan. Manajemen yang baik akan mengatur setiap individu untuk memiliki berbagai kemampuan. Oleh karena itu pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) diarahkan pada tiga hal:

1. Potensi, inisiatif dan daya kreasi setiap warga dikembangkan sepenuhnya dalam batas-batas yang tidak merugikan kepentingan umum.
2. Pembangunan kesejahteraan rakyat harus senantiasa memperhatikan bahwa setiap warga Negara berhak atas taraf kesejahteraan yang layak serta berkewajiban ikut serta dalam upaya mewujudkan kemakmuran masyarakat.
3. Pemanfaatan, pengembangan dan penguasaan iptek dalam penyelenggaraan pembangunan harus dapat meningkatkan kesejahteraan dan nilai tambah bagi masyarakat.

Dengan demikian betapa pentingnya kualitas sumber daya manusia, baik secara tenaga penggerak atau pelaku pembangunan maupun sebagai tujuan dan sasaran pembangunan nasional. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa) (Sutrisno, 2009).

Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan dan ketrampilan kerja seseorang melakukan berbagai kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang ikut serta menentukan kualitas hidupnya. Jadi kalau kita berbicara soal pengembangan kualitas sumber daya manusia berarti usaha peningkatan keahlian, kemampuan dan keterampilan kerja seseorang. Secara garis besarnya, bagi tenaga yang berada pada tingkat bawah/operasional menyangkut masalah kualitas teknis operasionalnya, yang tingkat menengah menyangkut kualitas teknis operasional, supervisory dan manajerialnya, dan yang bekerja pada tingkat yang tinggi menyangkut kualitas manajerial dan komunikasinya (Ruhana, 2012).

Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai SDM yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, aspek kelompok dan aspek sistem organisasi. Aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas SDM dan berdampak pada kinerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Robbins, Judge, & Sanghi, 2007). Bernardin (2007), mengemukakan indikator pengukuran kinerja adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, waktu kerja dan kerja sama dengan teman sekerja. Kinerja berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi karyawan yang berkinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan prima (Bernardin, 2007).

Salah satu indikator pelayanan prima adalah dimana semua SDM yang ada fast respon terhadap client terutama pada era globalisasi ini. Dimana perusahaan

dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Client adalah asset yang harus dijaga. CV. Syntax Corporation Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Jelas penting baginya dalam membangun kepercayaan (trust) dengan client. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan diantaranya diadakannya berbagai pelatihan, pengawasan sampai peningkatan kualifikasi akademik mulai dari S1, S2 sampai S3.

Semua SDM yang ada di perusahaan hendaknya meningkatkan mutu dirinya sendiri dengan mengikuti semua program perusahaan. Tujuan dari peningkatan mutu dan kualifikasi pendidikan ini tidak lain akan dirasakan oleh client. Mutu yang baik dari SDM di perusahaan tidak lain tercipta jika ada adanya Kerjasama dari pimpinan dan seluruh SDM yang ada.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis dengan cara-cara terbaik dan pro aktif dalam mengelola sumber daya organisasi (Rozarie & Indonesia, 2017). Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya (Barus, 2017).

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Malayu Hasibuan "Manajemen Sumber Daya Manusia" adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan (Malayu, 2017).

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Menurut (Simamora, 2006), manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur-unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuan organisasi.

Berkaitan dengan konsep manajemen sumber daya manusia maka fokus utamanya adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi oleh karenanya untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dukungan dari aktivitas manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana aktivitas tersebut merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia (Rozarie & Indonesia, 2017).

Berdasarkan pemaparan para ahli di atas, pengaplikasian manajemen SDM memang cukup rumit untuk bisa dilakukan. Terdapat beragam aspek perusahaan yang perlu dianalisa dan dievaluasi agar kegiatan tersebut dapat memberikan imbas yang semestinya. Namun, jika dilakukan dengan seksama, manajemen SDM dapat

Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga memberikan 'reward' agar perkembangan perusahaan dapat meningkat secara signifikan.

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (Hasibuan & Hasibuan, 2016), bahwa peranan manajemen sumber daya manusia adalah mengatur dalam menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job recruitment* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan atas *the right man on the right place* dan *the right man on the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang Perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan pengembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
 - i. Mengatur mutasi karyawan baik vertical maupun horizontal.
 - j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangon.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis dan sosial. Para manajer dan departemen sumber daya manusia mencapai maksud mereka dengan memenuhi tujuannya.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo mengatakan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu, sumber daya tersebut harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi (Soekidjo, 2009).

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang terpengaruh. Kegagalan melakukan tugas itu dapat merusak kinerja, produktivitas, laba, bahkan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Ada 4 (Empat) tujuan manajemen SDM adalah sebagai berikut:

- k. Tujuan Kemasyarakatan/ sosial.
- l. Tujuan Organisasional.
- m. Tujuan Fungsional
- n. Tujuan Pribadi

Peningkatan Mutu dan Kualitas Pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

Dalam Winston Dictionary, Mutu adalah tingkat kemampuan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari satu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402:1986).

Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variable, yaitu input, proses, dan output/outcome.

- a. Input adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti tenaga, dana, obat, fasilitas peralatan, teknologi, organisasi dan informasi.
- b. Proses adalah interaksi professional antara pemberi pelayanan dengan konsumen.
- c. Output/outcome adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan, yaitu berupa perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dari konsumen.

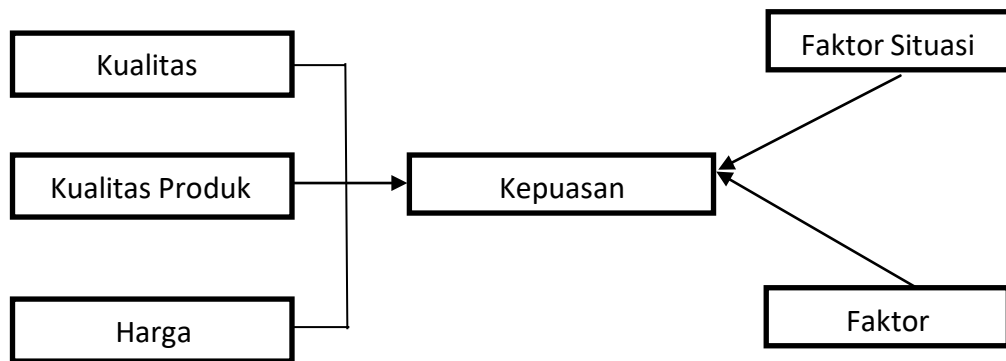
Konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

2. Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat kepuasan menurut (Irine, 2009) adalah:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang
 - b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
 - c. Kepuasan pelanggan merupakan asset perusahaan terpenting
 - d. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan
 - e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk. Pelanggan puas akan Kembali
 - g. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi
- #### 3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah disebutkan pada Bab Pendahuluan, berdasarkan teoridan hasil penelitian terdahulu (Zeithaml, n.d.) dikemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti terlihat dalam gambar berikut:



Konsep Analisis SWOT

Analisis SWOT kadang-kadang disebut sebagai penilaian situasional yang melibatkan kompilasi informasi terkini tentang kekuatan dan kelemahan organisasi dan informasi kinerja yang menyoroti isu-isu eksternal kritis yakni peluang dan ancaman yang harus ditangani dalam rencana strategis. (Alan Walter Steiss.2013)

Menurut Steiss komponen kunci dari analisis SWOT adalah evaluasi efisiensi dan efektivitas program dan proses organisasi saat ini. Efek dari program organisasi harus dinilai dari:

1. Inputs
(masukan): Sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoperasikan program
2. Through puts: Proses di mana program dioperasikan
3. Outputs
(Keluaran): Hasil program yang langsung dapat diamati
4. Outcome s (Hasil): Bagaimana program mempengaruhi konstituen/klien
5. Impacs
(Dampak): Manfaat jangka panjang bagi pelanggan dan/atau masyarakat luas

Weihrich menyarankan penggunaan matriks sederhana untuk mencatat kekuatan dan kelemahan, serta peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi sebagaimana gambar di bawah. (Heinz Weilrich.1982) Sel-sel matriks yang berpotongan menyediakan sarana penghubung untuk mengidentifikasi dan merekam strategi awal yang mungkin diadopsi dalam melakukan analisis SWOT. Misalnya, jika sebuah organisasi meningkatkan teknologi informasi untuk memasukkan kemampuan atau kekuatan elektronik marketing, maka organisasi akan berada pada posisi yang baik untuk memanfaatkan peluang dengan mempercepat transaksi keuangan dan aktivitas lainnya menggunakan akses Internet.

	STRENGTHS List strengths	WEAKNESSES List weaknesses
OPPORTUNITIES List opportunities	Use strengths to take advantage of opportunities	Overcome weaknesses by taking advantage of opportunities
THREATS List threats	Use strengths to avoid threats	Minimize weaknesses and avoid threats

Gambar *Wehrich's SWOT matrix*

Matriks yang ditampilkan Wehrich menyarankan pembuatan daftar kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Hal itu bertujuan agar organisasi dapat mengambil beberapa langkah terkait yakni: pertama, menggunakan kekuatan untuk mendapatkan keuntungan dari peluang yang ada; Kedua, menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman dari luar; Ketiga, mengatasi kelemahan dengan mengambil keuntungan dari peluang; Keempat, memperkecil kelemahan dan menghindari ancaman.

Manajemen organisasi harus menanggapi pertanyaan-pertanyaan berikut dari perspektif mereka sendiri dan dari sudut pandang orang-orang yang berhubungan dengan organisasi:

1. Kekuatan: Apa keuntungan organisasi? Apa yang dilakukannya dengan baik?
2. Kelemahan: Dalam bidang apa perbaikan dapat dilakukan? Apa yang saat ini dilakukan secara tidak efektif dan tidak efisien? Apa yang harus dihindari?
3. Peluang: Di mana peluang terbaik untuk perubahan dan peningkatan? Apa saja tren yang menarik?
4. Ancaman: Hambatan apa yang dihadapi organisasi? Apa yang dilakukan kompetisi? Apakah perubahan teknologi mengancam "posisi pasar" organisasi? Apakah organisasi memiliki masalah arus kas atau piutang tak tertagih? Apakah spesifikasi untuk misi, produk, atau layanan organisasi berubah?

Maisah dan Muhammad Nasir menjelaskan kekuatan eksternal yang memiliki dukungan pengaruh global menyebabkan organisasi berpikir tentang inti dan proses dengan nama produk dan jasa yang dihasilkan, antara lain:

1. *Demographic characteristics* (karakteristik demografis). Unsur demografis antara lain adalah umur, pendidikan, tingkat keterampilan, gender, migrasi dan lain-lain. Di masa sekarang terdapat kecenderungan bahwa tenaga kerja semakin beragam, maka organisasi perlu mengelola keberagaman secara efektif jika menginginkan untuk mendapatkan kontribusi dan komitmen maksimum dari pekerjanya.
2. *Technological advancements* (kemajuan teknologi). Semua organisasi semakin meningkat dalam menggunakan teknologi sebagai alat untuk memperbaiki

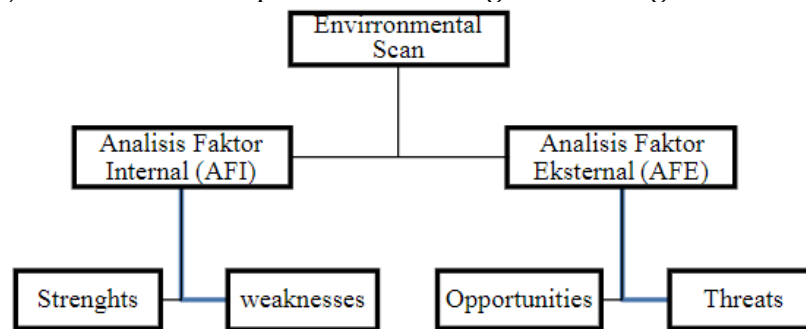
Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga

produktivitas dan *market competitiveness*. Mereka yang tertinggal dalam teknologi akan mengalami kesulitan dalam persaingan. Pengembangan dan penggunaan teknologi informasi mungkin merupakan kekuatan terbesar untuk perubahan.

3. *Social and political pressures* (tekanan sosial dan politik). Tekanan sosial dan politik dapat tumbuh dari adanya perang, adanya nilai-nilai yang harus dipertahankan. (Maisah dan Muhammad Nasir.2022)

Kekuatan internal merupakan faktor pendorong dari dalam. Faktor ini berupa sumber daya manusia yang andal dalam mengelola organisasi dengan baik. Pengelolaan organisasi pendidikan yang dibarengi dengan SDM yang memiliki kapabilitas dan inovatif yang tinggi akan mampu membuka peluang bagi kemajuan organisasi. Kekuatan internal menjadi modal pengembangan sistem pendidikan yang mana diharapkan dilakukan secara terpadu, tidak hanya melihat pada satu sisi tetapi melihat seluruh komponen sebagai satu kesatuan yang utuh yang saling berkaitan.

Dalam penerapan analisis SWOT tentunya terdapat beberapa cara yang dapat digunakan agar analisis SWOT dapat menghasilkan solusi agar dapat dengan baik mendapatkan strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan. Adapun kerangka kerja (*framework*) analisis SWOT dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



Gambar Kerangka Kerja Analisis SWOT

Setelah dilakukan analisis SWOT tersebut, hasil analisis SWOT kemudian digunakan sebagai acuan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam upaya memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang serta secara bersamaan meminimalkan kelemahan dan mengatasi ancaman. Analisis SWOT juga digunakan dalam rangka menyusun rencana dan program organisasi pendidikan. (Imam Machali dan Ara Hidayat.2016)

Salah satu contoh data empiris dari penelitian yang dilaksanakan di MTs Nurul Islam Muara Bungo bahwa implementasi analisis SWOT dilaksanakan pada setiap tahun dengan menggunakan Matrik SWOT 4 Kuadran. Hasilnya sebagai berikut: *Strengths* yang dimiliki memenuhi semua standar dari indikator mutu yang telah ditetapkan oleh pemerintah. *Weaknesses* yang dimiliki letak geografis sekolah di pinggiran kota Muara Bungo, stakeholder yang kurang disiplin, sistem manajerial yang kurang rapi. *Opportunities* yang dimiliki kemitraan yang tinggi, peningkatan suasana kondusif. Sedangkan *threats* yang harus dihadapi yakni menyatukan civitas akademika satu visi, persaingan lembaga pendidikan eksternal, perubahan globalisasi. Faktor-faktor pendukung implementasi analisis SWOT adalah stakeholder yang aktif, dan kepala madrasah yang progresif dalam evaluasi dan pengembangan, dan untuk faktor-faktor penghambatnya yakni adanya kendala sistem informasi

Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga manajemen masih konvensional, sumber daya manusia yang masih belum profesional. (Maisah dkk.2021)

KESIMPULAN

Pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak client yang tertarik untuk melakukan publikasi karya ilmiah maupun tulisan-tulisan berstandar dengan mutu yang baik

REFERENSI

- Alan Walter Steiss,(2013) *Strategic Management for Public and Nonprofit Organizations*, New York: Marcel Dekker.
- Barus, Nina Ristia. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Bernardin, HJ. (2007). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, Malayu S. P., & Hasibuan, H. Malayu S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Heinz Weilrich, *The TOWS matrix: a tool for situational analysis*. *Long Range Planning*. Vol. 15, No. 2, April 1982, p. 61. Ditulis dalam Alan Walter Steiss, *Strategic Management*
- Irine. (2009). *Manfaat Kepuasan pasien*.
- Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management: Teori, dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016)
- Maisah dan Muhammad Nasir, *Pengelolaan Pondok Pesantren Dalam Pengembangan Pendidikan Agama Islam: Studi Pada Pondok Pesantren Baiatul Quran Kabupaten Lingga* (JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, Volume 3, Issue 2, Juli 2022, DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>).
- Malayu, Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. Mosal.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A., & Sanghi, Seema. (2007). *Organizational Behavior [with CD]*. Prentice-Hall of India.
- Rozarie, C. V. R. A. De, & Indonesia, Jawa Timur–Negara Kesatuan Republik. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*.

- Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga*
Ruhana, Ika. (2012). Pengembangan kualitas sumber daya manusia vs daya saing global. *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Saridawati, Saridawati. (2020). Peranan Pelatihan Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 163–176.
- Notoatmodjo. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). *PT. Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia*.
- Sutrisno, Edy. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Kencana. *Pernada Media Group*.
- Zeithaml, Valarie A. (n.d.). *Bitner.(2000). Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus*. New York: Mc Graw Hill Inc.
-

Copyright Holder :

© Abd Karim Amarulla, Maisah, Fadlilah (2023).

First Publication Right :

© Attractive : Innovative Education Journal

This article is under:

