



Research Article

Pengaruh Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri 4 Karawang

Ayu Dhea Pratiwi¹, Astuti Darmiyanti², Achmad Manshur Ali Suyanto³

1. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Singaperbangsa Karawang
2. Fakultas Agama Islam, Universitas Singaperbangsa Karawang
3. Fakultas Agama Islam, Universitas Singaperbangsa Karawang

Corresponding Author, E-mail: ayudheapratwi02@gmail.com (Ayu Dhea Pratiwi)



Copyright © 2026 by Authors, Published by AL-AFKAR: Journal For Islamic Studies. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Received : June 25, 2026
Accepted : August 12, 2026

Revised : July 27, 2026
Available online : September 15, 2026

How to Cite: Ayu Dhea Pratiwi, Astuti Darmiyanti, & Achmad Manshur Ali Suyanto. (2026). The Effect Of Academic Qualifications Of Educational Personnel On The Quality Of Student Services At Madrasah Aliyah Negeri 4 Karawang. *Al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 9(3), 3621–3638. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v9i3.2341>

The Effect Of Academic Qualifications Of Educational Personnel On The Quality Of Student Services At Madrasah Aliyah Negeri 4 Karawang

Abstract. This study aims to determine the effect of academic qualifications of educational personnel on the quality of services provided to students at MAN 4 Karawang. This study uses a quantitative approach with a correlational method. The sample consisted of 76 students from a population of 310 students, determined using the Slovin formula. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis was conducted using descriptive statistics, prerequisite

tests (normality and linearity), simple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test and coefficient of determination R^2 test). The results of the study indicate that: (1) The academic qualifications of educational staff at MAN 4 Karawang show that most students gave ratings in the moderate category, with a percentage of 76.4%, (2) Students at MAN 4 Karawang, based on the results of the study, show that most students gave ratings in the moderate category, with a percentage of 72.4%, (3) There is a positive and significant influence of the academic qualifications of educational staff on the quality of student services, based on the results of simple linear regression analysis showing a regression coefficient of 0.771 and the results of hypothesis testing through the t-test, yielding a calculated t-value of 4.667 > t-table 1.665 and a significance value of 0.001 < 0.05. The coefficient of determination (R^2) is 0.227 or 22.7%.

Keywords: Academic Qualifications, Education Personnel, Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Sampel sebanyak 76 peserta didik dari populasi 310 peserta didik, ditentukan melalui rumus Slovin. Teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif, uji prasyarat (normalitas dan linearitas), analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinasi R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualifikasi akademik tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik memberikan penilaian berada pada kategori sedang dengan persentase 76,4%, (2) peserta didik di MAN 4 Karawang berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik memberikan penilaian berada pada kategori sedang yaitu 72,4%, (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik, berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,771 dan hasil uji hipotesis melalui uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,667 > t tabel 1,665 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Kemudian nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,227 atau 22,7%.

Kata Kunci : Kualifikasi Akademik, Tenaga Kependidikan, Kualitas Layanan, Peserta Didik.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan sangat dipengaruhi oleh keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, termasuk tenaga kependidikan sebagai penggerak utama layanan akademik (Rendra, 2019). Dalam konteks lembaga pendidikan, tenaga kependidikan memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar melalui pelaksanaan tugas-tugas administratif dan manajerial. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, tenaga kependidikan dituntut memiliki kualifikasi akademik tertentu guna menjamin efektivitas layanan pendidikan.

Kualifikasi akademik merupakan indikator penting dalam menilai kemampuan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas secara profesional (Fina, 2016). Hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, yang menetapkan standar kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah. Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya mendukung

proses pembelajaran, tetapi juga menjamin pemenuhan hak peserta didik sebagai konsumen pendidikan.

Lembaga pendidikan merupakan salah satu lembaga yang mengedepankan pelayanan, dimana unsur unsur kualitas pelayanan di era teknologi digital ini sudah mengadopsi e-service quality atau kualitas pelayanan elektronik (Herdiyani & Suyanto, 2022). Namun pada penelitian ini tetap menggunakan pendekatan kualitas layanan dari Parasuraman (Sinollah & Masruro, 2019) karena relevan untuk mengukur layanan secara menyeluruh di madrasah.

Menurut (Darmadi, 2018), tenaga kependidikan terutama bagian tata usaha memegang peran penting dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran melalui pelayanan administratif dan teknis yang profesional. Namun, masih banyak lembaga pendidikan, termasuk madrasah, yang menghadapi persoalan pada aspek ini, khususnya dalam hal kualifikasi akademik tenaga kependidikan (Chairunnisya, 2020). Fenomena ini terlihat nyata di berbagai satuan pendidikan, di mana masih terdapat tenaga kependidikan yang berlatar belakang pendidikan kurang relevan dengan tugas administratifnya, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas layanan yang diterima peserta didik.

Beberapa penelitian terdahulu telah menegaskan pentingnya kualifikasi akademik dalam menunjang kualitas layanan pendidikan. Penelitian oleh (Awe et al., 2015) menegaskan bahwa kualifikasi akademik, motivasi kerja dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. (Salamah, 2019) menyimpulkan bahwa tenaga kependidikan dengan pendidikan formal yang relevan cenderung lebih adaptif terhadap teknologi dan efisien dalam pekerjaan administrasi. Hal ini disampaikan oleh (Trisno et al., 2018) yang menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan memiliki korelasi positif dengan akurasi dan efisiensi kerja tenaga administrasi sekolah.

Namun, meskipun banyak penelitian yang membahas pentingnya kualifikasi akademik, masih sedikit kajian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara kualifikasi akademik tenaga kependidikan dan kualitas layanan peserta didik di madrasah, khususnya di tingkat Madrasah Aliyah. Hal ini mendorong pentingnya penelitian yang mendalam mengenai pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 4 Karawang, adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan akademik yang berkualitas. Hal ini penting dalam mendukung visi madrasah untuk mencetak lulusan yang unggul dalam akademik maupun spiritual. Namun, untuk mencapai hal tersebut, diperlukan tenaga kependidikan yang kompeten dan memiliki kualifikasi akademik yang sesuai.

Berdasarkan data dari MAN 4 Karawang, terdapat 11 tenaga kependidikan dengan latar belakang pendidikan beragam, yakni 2 orang lulusan Si dan 9 orang lulusan SMA/SMP. Di bagian tata usaha, 5 dari 7 orang (71,4%) berlatar belakang SMA. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian tenaga kependidikan memiliki latar belakang pendidikan yang tidak relevan dengan tugas administrasi akademik, yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan peserta didik, seperti keterlambatan

pengolahan data, ketidakakuratan informasi, standar pelayanan yang berbeda, serta kurangnya pemanfaatan teknologi.

Tujuan utama dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana latar belakang pendidikan formal tenaga kependidikan memengaruhi efektivitas kerja mereka, seperti pengolahan data akademik, ketepatan informasi, dan pemanfaatan teknologi dalam administrasi di madrasah. Penelitian ini juga ingin mengetahui apakah latar belakang pendidikan yang kurang relevan berdampak pada lambatnya pelayanan atau ketidaksesuaian standar layanan di madrasah. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara teoritis dan praktis dalam pengembangan kebijakan untuk meningkatkan kualitas tenaga kependidikan untuk mencapai layanan pendidikan yang optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data yang terstruktur dan dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, yang mencari hubungan sebab akibat antara variabel (Emzir, 2018).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh peserta didik di MAN 4 Karawang pada tahun ajaran 2024–2025 yang berjumlah 310 peserta didik, terdiri dari kelas X, XI, dan XII. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel 76 peserta didik. Sampel dipilih menggunakan teknik proportional random sampling, di mana setiap peserta didik memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden berdasarkan proporsi jumlah siswa di masing-masing kelas (Sugiyono, 2016).

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil pengisian angket oleh peserta didik MAN 4 Karawang sebagai responden. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dari pihak madrasah, seperti latar belakang pendidikan tenaga kependidikan dan struktur organisasi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu angket kuisioner (angket), observasi, dan dokumentasi. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dengan skala Likert. Skala tersebut mencakup sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), dan tidak setuju (TS), dengan bobot masing-masing 4, 3, 2, dan 1 (Amruddin et al., 2022). Sebelum digunakan, instrumen angket diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan melalui analisis korelasi menggunakan rumus Product Moment Correlation, sementara uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach untuk memastikan konsistensi instrumen.

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum terhadap data yang diperoleh, seperti perhitungan

nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (Siyoto, 2015). Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat yang mencakup uji normalitas dan uji linearitas untuk mengetahui apakah hubungan kedua variabel tersebut positif atau negatif. Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier sederhana serta uji hipotesis yang mencakup uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 27.

Tempat penelitian ini dilaksanakan di MAN 4 Karawang yang beralamat di Jl. Kedungmundu, Desa Kutakarya, Kecamatan Kutawaluya, Kabupaten Karawang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keberagaman kualifikasi akademik tenaga kependidikan yang ada di madrasah tersebut, yang menarik untuk diteliti dalam kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, dari bulan Januari 2025 sampai bulan Juni 2025, dengan tujuan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di MAN 4 Karawang, sebanyak 76 peserta didik dilibatkan untuk menghitung total skor angket penelitian mengenai kualifikasi akademik tenaga kependidikan dan kualitas layanan peserta didik dengan menggunakan SPSS versi 27. Instrumen penelitian ini berupa (kusioner) angket yang diisi oleh peserta didik sebagai responden. Peneliti memberikan kategori skor pada masing-masing item, sehingga diperoleh data yang digunakan dalam analisis. Hasil analisis deskriptif ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan	76	42	65	51,08	4,586
Kualitas Layanan Peserta Didik	76	45	84	62,62	7,415
Valid N (listwise)	76				

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1, hasil penelitian yang dilakukan di MAN 4 Karawang terhadap 76 peserta didik menunjukkan bahwa pada variabel Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan (X), skor terendah 42 dan skor tertinggi 65, dengan rata-rata (mean) sebesar 51,08 dan standar deviasi sebesar 4,586. Sementara itu, pada variabel kualitas layanan

peserta didik (Y), diperoleh skor terendah 45 dan skor tertinggi 84, dengan rata-rata 62,62 dan standar deviasi 7,415.

Selanjutnya, hasil nilai variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) dan kualitas layanan peserta didik (Y) dikategorikan ke dalam tiga kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Kategori ini ditentukan berdasarkan pedoman menurut Saifuddin Azwar yang dikutip oleh Hanif Akar. Data kategorisasi ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Kategorisasi Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan

Kategori Acuan Interval	Interval	Frekuensi	(%)	Kategori
$X < M - 1SD$	$X < 46,49$	9	11,8%	Rendah
$M - 1SD \leq X \leq M + 1SD$	$46,49 \leq X \leq 55,67$	58	76,4%	Sedang
$X > M + 1SD$	$X > 55,67$	9	11,8%	Tinggi
Jumlah		76	100 %	

Sumber: Hasil Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 2, dari total 76 responden, yaitu sebanyak 9 responden (11,8%) menilai pada kategori rendah, 58 responden (76,4%) menilai pada kategori sedang, dan 9 responden (11,8%) menilai berada pada kategori tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang termasuk dalam kategori sedang.

Tabel 3 Kategorisasi Kualitas Layanan Peserta Didik

Kategori Acuan Interval	Interval	Frekuensi	(%)	Kategori
$Y < M - 1SD$	$Y < 55,20$	11	14,5%	Rendah
$M - 1SD \leq Y \leq M + 1SD$	$55,20 \leq Y \leq 70,04$	55	72,4%	Sedang
$Y > M + 1SD$	$Y > 70,04$	10	13,1%	Tinggi
Jumlah		76	100 %	

Sumber: Hasil Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 3, dari total 76 responden, yaitu sebanyak 11 responden (14,5%) menilai pada kategori rendah, 55 responden (72,4%) menilai pada kategori sedang, dan 10 responden (13,1%) menilai pada kategori tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang termasuk dalam kategori sedang.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualifikasi akademik tenaga kependidikan dan kualitas layanan peserta didik, dilakukan analisis berdasarkan masing-masing indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa pernyataan dalam angket yang dijawab oleh responden, kemudian hasilnya dijumlahkan dan dianalisis secara deskriptif. Berikut adalah hasil rekapitulasi data pada masing-masing indikator tersebut:

Tabel 4 Rekapitulasi Skor Indikator Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan

No	Indikator Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan	Jumlah Pernyataan	Total Skor		Skor Maksimal	Persentase	
			SMA	S1		SMA	S1
1	Latar belakang pendidikan yang sesuai	5	401	681	1,520	26,38%	44,80%
2	Memiliki kualifikasi akademik minimal D-IV/S1	4	436	448	1,216	35,86%	36,84%
3	Memiliki sertifikat keahlian	5	437	574	1,520	28,75	37,76%
4	Mengikuti pendidikan dan pelatihan	4	410	667	1,216	33,72%	54,88%
Jumlah		18	1,684	2,370	5,472	30,78%	43,29%

Sumber: Hasil data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 4 tenaga kependidikan lulusan S1 memperoleh skor yang lebih tinggi dibandingkan lulusan SMA pada keempat indikator kualifikasi akademik. Pada indikator latar belakang pendidikan yang sesuai, lulusan SMA memperoleh persentase 26,38%, dan S1 sebesar 44,80%. Pada indikator memiliki kualifikasi akademik minimal D-IV/S1, lulusan SMA memperoleh 35,86% dan S1 sebesar 36,84%. Pada indikator memiliki sertifikat keahlian, lulusan SMA memperoleh 28,75% dan S1 sebesar 37,76%. Indikator mengikuti pendidikan dan pelatihan, lulusan SMA memperoleh 33,72% dan S1 sebesar 54,88%. Secara keseluruhan, total skor yang diperoleh lulusan SMA adalah 1,684 dengan persentase 30,78%, sedangkan total skor lulusan S1 adalah 2.370 dengan persentase 43,29%, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan lulusan S1 dinilai lebih baik oleh peserta didik dalam hal kualifikasi akademik.

Tabel 5 Rekapitulasi Skor Indikator Kualitas Layanan Peserta Didik

No	Indikator Kualitas Layanan Peserta Didik	Jumlah Pernyataan	Total Skor	Skor Maksimal	Persentase
1	Keandalan (Reliability)	4	830	1216	68,26%

2	Ketanggapan (Responsiveness)	5	1,027	1,520	67,57%
3	Jaminan & Kepastian (Assurance)	4	853	1,216	70,18%
4	Empati (Empathy)	5	1,042	1,520	68,55%
5	Bukti Fisik (Tangible)	5	1,007	1,520	66,25%
Jumlah		23	4,759	6,992	68,06%

Sumber: Hasil data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 5 pada kelima indikator kualitas layanan peserta didik menunjukkan hasil persentase yang cukup baik, yaitu keandalan sebesar 68,26%, ketanggapan 67,57%, jaminan dan kepastian 70,18%, empati 68,55%, dan bukti fisik 66,25%. Secara keseluruhan, kualitas layanan oleh tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang memperoleh total skor 4.579 dengan persentase 68,06%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan secara optimal, namun tetap terdapat ruang untuk perbaikan dan penguatan di berbagai aspek pelayanan.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 27 dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Pengujian dilakukan terhadap variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) dan kualitas layanan peserta didik (Y). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05. Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,51783416
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,072
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 6, hasil uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linear sederhana.

Uji Linearitas

Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 27 dengan menggunakan metode Deviation from Linearity. Hubungan antara dua variabel dikatakan linear apabila nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity $> 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linear antara kedua variabel. Hasil uji linearitas ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Layanan Peserta Didik* Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan	Between Groups	(Combined)	2038,483	20	101,924	2,688	,002
		Linearity	937,772	1	937,772	24,732	<,001
		Deviation from Linearity	1100,711	19	57,932	1,528	,112
	Within Groups		2085,451	55	37,917		
	Total		4123, 934	75			

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 7, hasil uji linearitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar $0,112 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) dan kualitas layanan peserta didik (Y).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 27.

Tabel 8 hasil analisis regresi linear sederhana

Coefficients					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	23,236	8,472		,008

	Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan	,771	,165	,477	4,667	<,001
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Peserta Didik						

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 8 hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana, dengan rumus $Y = a + bX$ dapat diuraikan sebagai berikut:

- Diketahui nilai constant (a) 23,236 dan nilai kualifikasi akademik tenaga kependidikan 0,771 sehingga persamaan regresi pengaruh variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) dan kualitas layanan peserta didik (Y) yaitu persamaan regresinya $Y = 23,236 + 0,771X$.
- Nilai constant (a) 23,236 menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X), maka nilai variabel kualitas layanan peserta didik (Y) sebesar 23,236.
- Nilai koefisien regresi "b" 0,771 menunjukkan penambahan variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) sebesar 1 poin akan meningkatkan variabel kualitas layanan peserta didik (Y) sebesar 0,771.
- Persamaan regresi $Y = 23,236 + 0,771 X$ menunjukkan koefisien regresi X memiliki tanda positif, sehingga diinterpretasikan jika terjadi perubahan positif pada skor kualifikasi akademik tenaga kependidikan, maka akan membuat perubahan positif pula pada kualitas layanan peserta didik.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, disimpulkan bahwa kualifikasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan peserta didik. Artinya, peningkatan kualifikasi akademik akan meningkatkan kualitas layanan peserta didik yang diberikan oleh tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang.

Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan peserta didik (Y). Pengujian dilakukan menggunakan SPSS versi 27 melalui analisis regresi linear sederhana. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi (Sig.) < (0,05) atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika nilai (Sig.) > (0,05) atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh. Hasil uji t ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 9 Hasil Uji T

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,236	8,472		2,743	,008

	Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan	,771	,165	,477	4,667	<,001
e. Dependent Variable: Kualitas Layanan Peserta Didik						

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 9, diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualifikasi akademik tenaga kependidikan yaitu $4,667 > t \text{ tabel } 1,665$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualifikasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan peserta didik.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian signifikansi pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan (X) terhadap kualitas layanan peserta didik (Y) di MAN 4 Karawang dilakukan melalui analisis koefisien determinasi (R^2) dan Korelasi (R) dengan menggunakan SPSS versi 27. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dan Korelasi (R) ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447 ^a	,227	,217	6,562
a. Predictors: (Constant), Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Sumber: Output SPSS versi 27, Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 10, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,477, menunjukkan adanya hubungan positif. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,227 menunjukkan bahwa 22,7% perubahan kualitas layanan peserta didik dapat dijelaskan oleh kualifikasi akademik tenaga kependidikan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan di MAN 4 Karawang

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh terkait kualifikasi akademik tenaga kependidikan di MAN Karawang, serta data yang dikumpulkan dari 76 responden peserta didik, diperoleh gambaran mengenai penilaian siswa terhadap kualifikasi akademik tenaga kependidikan.

Penilaian ini didasarkan pada empat indikator, yaitu seperti memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai, memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau Sarjana (S-1), memiliki sertifikat keahlian, mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi, sebagaimana dijelaskan

dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian peserta didik terhadap kualifikasi akademik tenaga kependidikan terbagi menjadi tiga kategori, yaitu sebanyak 9 responden (11,8%) menilai pada kategori rendah, 58 responden (76,4%) menilai pada kategori sedang, dan 9 responden (11,8%) menilai berada pada kategori tinggi.

Penilaian pada kategori rendah sebesar 11,8% menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian peserta didik merasa latar belakang pendidikan tenaga kependidikan belum memenuhi kebutuhan layanan pendidikan. Hal ini menjadi perhatian madrasah untuk mendorong peningkatan kualifikasi akademik tenaga kependidikan melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan.

Sementara, penilaian pada kategori sedang yang mencakup mayoritas responden, yaitu sebesar 76,4% menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai telah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai dalam menjalankan tugas administratif dan mendukung layanan pendidikan secara efektif.

Adapun, penilaian pada kategori tinggi sebesar 11,8% menunjukkan sebagian tenaga kependidikan telah memiliki kualifikasi akademik yang memadai dan relevan dengan tugasnya. Keberadaan tenaga kependidikan yang berpendidikan tinggi ini tentunya memberikan kontribusi positif bagi profesionalisme dan kualitas layanan peserta didik di madrasah.

Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta didik memberikan penilaian bahwa kualifikasi akademik tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang berada pada kategori sedang, oleh 58 responden peserta didik dengan persentase 76,4%.

Hasil penelitian ini mengindikasikan pentingnya kualitas pendidikan formal tenaga kependidikan, sebagaimana dikemukakan oleh (Arifin, 2019), bahwa kualifikasi akademik yang baik akan meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan mutu pendidikan secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan pendapat (Hasibuan, 2019) yang menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia, termasuk tenaga kependidikan, sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, serta (Sedarmayanti, 2017) yang menekankan pentingnya kualifikasi dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam mendukung mutu layanan pendidikan.

Secara lebih rinci, penjelasan hasil penelitian berdasarkan per indikator kualifikasi akademik tenaga kependidikan sebagai berikut:

a. Memiliki latar belakang pendidikan sesuai

Pada indikator ini, tenaga kependidikan lulusan SMA memperoleh skor 401 dengan persentase sebesar 26,38%, sedangkan lulusan S1 memperoleh skor 681 dengan persentase 44,80%. Hasil ini menunjukkan bahwa peserta didik lebih menilai tenaga kependidikan lulusan S1 memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan tugas administratif yang dijalankan.

b. Memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum D-IV atau S1

Pada indikator ini, tenaga kependidikan lulusan SMA memperoleh skor 436 dengan persentase 35,86%, sedangkan lulusan S1 memperoleh skor 448 dengan persentase 36,84%. Perbedaan ini menunjukkan bahwa peserta didik melihat lulusan S1 lebih memenuhi kualifikasi akademik formal yang ditentukan.

c. Memiliki sertifikat keahlian

Pada indikator ini, tenaga kependidikan lulusan SMA memperoleh skor 437 dengan persentase 28,75%, sedangkan lulusan S1 memperoleh skor 574 dengan persentase 37,76%. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan lulusan S1 lebih banyak memiliki bukti keahlian tambahan dalam bentuk sertifikat, baik yang diperoleh dari pelatihan internal madrasah maupun pelatihan eksternal. Kepemilikan sertifikat ini menjadi nilai tambah dalam mendukung profesionalisme kerja.

d. Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi

Pada indikator terakhir ini tenaga kependidikan lulusan SMA memperoleh skor 410 dengan persentase 33,72%, sedangkan lulusan S1 memperoleh skor 667 dengan persentase 54,88%. Persentase yang tinggi pada lulusan S1 menunjukkan bahwa mereka lebih aktif mengikuti pelatihan, seminar, maupun diklat untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya.

Secara keseluruhan, total skor yang diperoleh tenaga kependidikan lulusan SMA adalah 1.684 dengan persentase 30,78%, sedangkan lulusan S1 memperoleh total skor 2.370 dengan persentase 43,29%. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan lulusan S1 dinilai lebih baik oleh peserta didik dalam hal kualifikasi akademik, baik dari sisi pendidikan formal maupun keterlibatan dalam pengembangan kompetensi. Meskipun demikian, temuan ini juga memperlihatkan bahwa sebagian tenaga kependidikan masih perlu didorong untuk meningkatkan kualifikasi dan kompetensinya agar kualitas layanan peserta didik di madrasah dapat semakin optimal.

Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terkait kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang, serta data yang dikumpulkan dari 76 responden peserta didik, diperoleh gambaran mengenai penilaian siswa terhadap kualitas layanan peserta didik yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Penilaian ini didasarkan pada lima indikator, yaitu seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible) yang mengacu pada teori dari Parasuraman (Sinollah & Masruro, 2019).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian peserta didik terhadap kualitas layanan peserta didik terbagi menjadi tiga kategori, yaitu sebanyak 11 responden (14,5%) menilai pada kategori rendah, 55 responden (72,4%) menilai pada kategori sedang, dan 10 responden (13,1%) menilai pada kategori tinggi.

Penilaian pada kategori rendah sebesar 14,5% menunjukkan bahwa sebagian peserta didik merasa kualitas layanan belum maksimal atau perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi perhatian penting bagi pihak madrasah untuk mengevaluasi sistem layanan yang ada serta memberikan pembinaan.

Sementara, penilaian pada kategori sedang yang mencakup mayoritas responden, yaitu sebesar 72,4% menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dinilai cukup baik dan telah mampu memenuhi kebutuhan dasar administrasi serta mendukung proses pembelajaran secara umum.

Adapun, penilaian pada kategori tinggi sebesar 13,1% menunjukkan bahwa sebagian tenaga kependidikan telah mampu memberikan layanan secara profesional sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Keberadaan tenaga kependidikan yang

memberikan layanan berkualitas ini tentu memberikan dampak positif terhadap citra dan efektivitas pelayanan di madrasah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta didik memberikan penilaian bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang berada pada kategori sedang, oleh 55 responden peserta didik dengan persentase terbesar yaitu 72,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan peserta didik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Sutrisno, 2018) kualitas layanan peserta didik yang optimal ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Sejalan dengan itu, (Tjiptono, 2016) menekankan pentingnya dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sementara (Lupiyoadi, 2023) menegaskan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan menjadi kunci peningkatan kualitas layanan.

Secara lebih rinci, penjelasan hasil penelitian berdasarkan per indikator kualifikasi akademik tenaga kependidikan sebagai berikut:

a. Keandalan (Reliability)

Pada indikator keandalan memperoleh skor 830 dengan persentase sebesar 68,26%. Indikator ini mencerminkan sejauh mana tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan oleh peserta didik, termasuk dalam ketepatan waktu dan keakuratan informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup mampu dalam memberikan layanan secara tepat dan dapat dipercaya.

b. Ketanggapan (Responsiveness)

Pada indikator ketanggapan memperoleh skor 1,027 dengan persentase 67,57%. Ketanggapan mengukur kesiapan dan kecepatan tenaga kependidikan dalam membantu peserta didik serta menanggapi kebutuhan mereka. Nilai ini menunjukkan bahwa peserta didik menilai tenaga kependidikan sudah cukup responsif, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan kejelasan tanggapan terhadap permintaan layanan.

c. Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Pada indikator jaminan dan kepastian memperoleh skor 853, dengan persentase tertinggi di antara indikator lainnya yaitu 70,18%. Indikator ini mengukur pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan memberikan rasa aman kepada peserta didik dalam berinteraksi dengan tenaga kependidikan. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan cukup mampu memberikan kepastian dan rasa percaya diri kepada peserta didik melalui pelayanan yang profesional dan meyakinkan.

d. Empati (Empathy)

Pada indikator empati memperoleh skor 1,042 dengan persentase 68,55%. Empati mengacu pada komunikasi yang baik, perhatian dan kepedulian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan individu peserta didik. Skor ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup memperhatikan peserta didik secara personal dan menunjukkan kepedulian dalam memberikan pelayanan.

e. Bukti Fisik (Tangible)

Pada indikator terakhir bukti fisik memperoleh skor sebesar 1,007 dengan persentase 66,25%. Bukti fisik meliputi ketersediaan dan kelayakan peralatan yang

digunakan, penampilan staf, serta fasilitas pembelajaran yang memadai. Skor ini mengindikasikan bahwa aspek fisik dari layanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan dan kesan positif bagi peserta didik.

Secara keseluruhan kualitas layanan peserta didik oleh tenaga kependidikan di MAN 4 Karawang memperoleh total skor sebesar 4,759 dari skor maksimal 6,992, atau dengan persentase 68,06%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan secara cukup baik di berbagai aspek, namun tetap diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan, khususnya dalam hal responsivitas dan kelengkapan sarana pelayanan.

Pengaruh Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan di MAN 4 Karawang

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,771 dan hasil uji hipotesis melalui uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,667 > t tabel 1,665 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Kemudian nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,227 atau 22,7% menunjukkan bahwa 22,7% variasi dalam perubahan Kualitas Layanan Peserta Didik dapat dijelaskan oleh Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Maka dapat disimpulkan bahwa Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang. Sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang.

Penelitian ini diperkuat oleh pendapat (Mulyasa, 2019) yang menyatakan bahwa kualifikasi akademik menjadi dasar penting dalam meningkatkan kompetensi, dan layanan tenaga kependidikan. Selanjutnya, (Purwanto, 2020) juga menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi memberikan pengaruh terhadap kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola administrasi dan layanan. Sejalan dengan itu, (Nawawi, 2017) menyebutkan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kualifikasi akademik berimplikasi langsung terhadap mutu layanan pendidikan.

Selain itu, hasil ini selaras dengan penelitian oleh (Awe et al., 2015) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualifikasi akademik dengan kinerja guru di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa standar kualifikasi akademik berperan penting dalam meningkatkan kinerja, yang pada berdampak pada kualitas layanan kepada peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al-Mujadalah/58:11.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: "Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Ayat ini menegaskan bahwa orang yang berilmu memiliki kedudukan yang mulia di sisi Allah, karena ilmunya bermanfaat untuk meningkatkan kualitas amal dan pelayanan. Dalam konteks ini, semakin tinggi kualifikasi akademik tenaga kependidikan, maka semakin besar kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan peserta didik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualifikasi akademik yang dimiliki oleh tenaga kependidikan, maka semakin baik pula kualitas layanan yang dapat diberikan kepada peserta didik. Kualifikasi akademik berperan penting meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif secara efisien dan profesional. Oleh karena itu, penguatan pada aspek akademik menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan peserta didik di MAN 4 Karawang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan di MAN 4 Karawang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan di MAN 4 Karawang berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik memberikan penilaian berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 58 dari 76 responden peserta didik dengan persentase (76,4%). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai telah memiliki latar belakang pendidikan yang cukup untuk menjalankan tugas administrasi dan mendukung kegiatan layanan pendidikan. Penilaian peserta didik yang cukup baik tercermin pada indikator latar belakang pendidikan, kualifikasi akademik formal, kepemilikan sertifikat keahlian, serta keterlibatan dalam pelatihan. Meskipun demikian, peningkatan kompetensi akademik masih diperlukan untuk mendorong profesionalisme dan kualitas layanan peserta didik yang lebih optimal.
2. Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik memberikan penilaian berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 55 dari 76 responden peserta didik dengan persentase (72,4%). Layanan peserta didik tersebut mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, serta bukti fisik, yang dinilai cukup baik namun masih memerlukan peningkatan dalam pelaksanaannya. Hal ini menjadi dasar bagi madrasah untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan layanan agar dapat memenuhi ekspektasi peserta didik dan standar mutu pendidikan yang diharapkan.
3. Pengaruh Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,771 dan hasil uji hipotesis melalui uji t, diperoleh nilai $t_{hitung} 4,667 > t_{tabel} 1,665$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kemudian

nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,227 atau 22,7%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang. Sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Peserta Didik di MAN 4 Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, Priyanda, Agustina, Ariantini, Rusmayani, & Aslindar. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Arifin, Z. (2019). Manajemen Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 120–130.
- Awe, E. Y., Dantes, N., & Lasmawan, W. (2015). Hubungan antara Kualifikasi Akademik, Kompetensi, Motivasi Kerja dengan Kinerja Guru Sekolah Dasar (SD) di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada. *Jurnal Hasil Riset*, 4(1), 1–13. <https://www.e-jurnal.com/2015/06/hubungan-antara-kualifikasi-akademik.html>
- Chairunnisya, P. (2020). Proses Pengelolaan Administrasi Pendidik dan Tenaga Pendidikan. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Darmadi, H. (2018). Pengantar Pendidikan: Konsep Dasar, Teori, dan Praktik di Sekolah. Alfabeta.
- Emzir. (2018). Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif. Raja Grafindo Persada.
- Fina, D. B. (2016). Pengaruh Kualifikasi Akademik , dan Motivasi Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Akademik di Yayasan Al-l'Anah Playen. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hasibuan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Herdiyani, Y., & Suyanto, A. (2022). Pengaruh Harga Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan Netflix. *E-Proceeding of Management*, 10(2), 18.
- Lupiyoadi, R. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.
- Mulyasa, E. (2019). Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2017). Manajemen sumber daya manusia. Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru, Pub. L. No. 16. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/216104/permendikbud-no-16-tahun-2007>
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, Pub. L. No. 24 (2008). https://repositori.kemdikbud.go.id/4796/1/Permen_24_Th-2008.pdf
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/49369/pp-no-19-tahun-2005>
- Purwanto, A. (2020). Manajemen Pendidikan: Strategi Peningkatan Mutu Sekolah. Pustaka Belajar.

- Rendra, T. (2019). Pendidik dan Tenaga Kependidikan. <https://rendratopan.com/2019/08/14/pendidik-dan-tenaga-kependidikan-berdasarkan-undang-undang-sistem-pendidikan-nasional/>
- Salamah, U. (2019). Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Kualifikasi dan Kompetensi Akademik. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 1–23.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Siyoto, S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana.
- Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi.
- Trisno, W., Gunawan, & Ilham. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Amik Luwuk Banggai The Influence Of Leadership, Competency And Motivation To Performance Of Labor Of Education AMIK Luwuk Banggai. *Journal of Management*, 1–13. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/181>