



MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI SD N 34 KRUI T.A 2022/2023

Mazdayani, Ratna Dewi

Prodi Manajemen Pendidikan Islam, STIT Al Multazam, Lampung
Jalan Jendral Sudirman Kota Baru Wates Kec. Balik Bukit, Lampung Barat, Lampung
E-Mail: mazdayanii91@gmail.com, ratnaadewi654@gmail.com

Abstrak

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini meliputi (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kediri adalah perekrutan staff tata usaha yang berkompeten, Pemenuhan sarana prasarana penunjang, adanya pembagian tugas di dalam tata usaha. (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kediri adalah pertama, Bentuk pelayanan yang dapat diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi pada siswa biasanya seperti pembayaran SPP, PIP (Program Indonesia Pintar) untuk siswa, beasiswa prestasi, dan juga pengadministrasian terkait data siswa. Kepala tata usaha melakukan pengawasan terhadap kinerja para staff. Memberikan motivasi untuk para staff. Adanya pembagian tugas untuk setiap staff. (3) Hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya terkait dengan data siswa yang masih belum valid. Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen fingerprint, dan juga sharing melalui rapat maupun bertatap muka secara langsung antara kepala tata usaha dengan staff.

Kata Kunci: Manajemen Tata Usaha, Kualitas Layanan, Administrasi

Abstract

This thesis research is motivated by the declining quality of services caused by a lack of attention, which, if ignored, could lead to a decrease in students'/customers' trust in an institution. This study uses a qualitative approach with a descriptive research design. The results of the study include: (1) The administrative planning to improve the quality of administrative services at SD N 34 Krui Kediri involves the recruitment of competent administrative staff, the provision of supporting infrastructure, and a clear division of tasks

within the administrative office. (2) The implementation of administrative management to enhance the quality of services includes providing services related to tuition payments, the Indonesia Smart Program (PIP), merit-based scholarships, and student data management. The head of administration supervises staff performance, provides motivation, and ensures the division of tasks among staff members. (3) Common obstacles encountered in providing administrative services usually relate to student data that has not been validated. The proposed solution is to instill discipline in students to submit data on time so that data can be validated. Other solutions for supervision issues include using performance logbooks, fingerprint attendance systems, and regular meetings or direct face-to-face discussions between the head of administration and the staff.

Keywords: Administrative Management, Service Quality, Administration

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan semakin pesatnya perubahan yang terjadi di dunia pendidikan, mulai dari layanan *input* sampai *output* pendidikan. Karena pada dasarnya pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan cita-cita atau harapan bagi manusia. Pendidikan juga menjadikan manusia sebagai individu yang mampu memiliki kecerdasan, keterampilan, sikap sopan santun serta mampu berinteraksi dengan individu lainnya. Dengan adanya pendidikan, menjadikan manusia sebagai individu yang bermartabat dan menjadikan individu yang mempunyai derajat dibandingkan makhluk ciptaan lainnya. Pendidikan dapat meningkatkan derajat bagi orang-orang yang menuntut ilmu, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Mujadalah ayat 11. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا
يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: "Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat."

Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa Allah akan mengangkat derajat dan juga iman dari orang-orang yang beriman dan berilmu. Allah akan mengangkat derajatnya di dunia dan diakhirat. Dengan adanya ilmu menjadikan manusia yang bermartabat.

Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menjelaskan bahwa pendidikan adalah sebagai berikut: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia,sertaketerampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Lembaga pendidikan adalah suatu wadah yang berguna untuk membina manusia, membawa kearah masa depan yang lebih baik. Setiap orang yang berada pada wadah tersebut akan mengalami perubahan dan perkembangan menurut warna dan corak institusi tersebut. Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi atau tempat berlangsungnya proses belajar mengajar. Lembaga pendidikan juga

memberikan layanan jasa bagi pelanggan pendidikan mulai dari masuk sampai keluar/kelulusan. Pelanggan utama pendidikan disini yaitu para siswa.

Hal ini bertujuan agar pelanggan pendidikan mendapatkan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan administrasi dari SD N 34 Krui. Dalam memberikan pelayanan prima ini tentunya juga memperhatikan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di sekolah. Sehingga pelayanan yang berkualitas pun dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan. Berangkat dari fenomena pada saat ini, peneliti tertarik mengadakan penelitian di SD N 34 Krui.

Berdasarkan pada paparan konteks penelitian diatas, maka penelitian ini akan difokuskan bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Untuk mengetahui pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang ada dan memberikan gambaran secara detail bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi serta mampu menambah khazanah keilmuan tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

LANDASAN TEORI

2.1. Manajemen Tata Usaha

Istilah manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “penggunaan sumber daya yang efektif demi mencapai sasaran”. Pengertian manajemen secara harfiah, dalam bahasa Inggris adalah “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan. Secara umum manajemen merupakan kemampuan atas keterampilan memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan, dan orang yang mengatur tatalaksana kegiatan orang-orang yang terlibat dalam pencapaian tujuan itu disebut manager.

Tata usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dalam istilah dunia perkantoran sering disebut sebagai pekerjaan perkantoran (*officework*). Tata usaha adalah arti sempit dari administrasi yaitu suatu kegiatan yang berhubungan dengan catat-mencatat atau surat-menyurat. Sedangkan secara bahasa, tata usaha adalah aktivitas/kegiatan memberikan layanan dalam mengelola data-data yang dibutuhkan, sumber daya manusia dan harta kearah suatu tujuan organisasi. Menurut Rahmawati dalam buku *Manajemen Perkantoran*, tata usaha merupakan segenap rangkaian aktivitas/kegiatan yang menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi.

Manajemen tata usaha yang meliputi perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan/penggerakan, dan pengendalian akan dipaparkan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan fungsi utama dalam setiap kegiatan/aktivitas administrasi. Perencanaan merupakan dasar atau landasan dalam melaksanakan

aktivitas-aktivitas administratis. Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai suatu proses penetapan tujuan yang akan dicapai dalam memutuskan strategi dan taktik untuk mencapainya. Didalam perencanaan ilmiah dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas-aktivitas administrasi, karena dalam perencanaan dirumuskan dan ditetapkan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tentang 5W1H, yaitu apa (*what*) yang akan dilakukan, mengapa (*why*) hal tersebut dilakukan, siapa (*who*) yang melakukannya, di mana (*where*) melakukannya, kapan (*when*) dilakukan, dan bagaimana (*how*) melakukannya. Dalam konteks tata usaha sekolah, perencanaan dapat diartikan proses penyusunan, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode untuk kegiatan/aktivitas yang akan datang demi tercapainya tujuan pendidikan. Perencanaan ini merupakan suatu hal yang sangat penting, karena apabila suatu kegiatan/aktivitas telah direncanakan dengan baik sebelumnya maka kegiatan/aktivitas tersebut akan lebih terarah dan berhasil.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas kepada orang yang terlibat dalam kerja sama sekolah. Pengorganisasian memiliki prinsip yaitu membagi tugas-tugas pada berbagai unsur organisasi, dengan kata lain organisasi yang baik adalah organisasi yang membagi tugas secara rata dan menstrukturkan tugas-tugas ke dalam komponen-komponen organisasi secara seimbang. Pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pengaturan personalia atau pegawai yang tepat dan bermanfaat bagi manajemen, dan menghasilkan penataan dari para pegawai

c. Pelaksanaan atau penggerakan

Pelaksanaan merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja samadiantara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi pelaksanaan atau penggerakan ini tidak terlepas dari fungsi manajemen yang lainnya, antara satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Penggerakan mempunyai peran yang sangat penting. Karena diantara fungsi manajemen yang lainnya, pelaksanaan merupakan yang secara langsung berhubungan dengan manusia atau pelaksana. Dengan adanya fungsi ini maka fungsi manajemen yang lainnya dapat berjalan dengan efektif. Pelaksanaan merupakan kegiatan pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan, mempunyai tujuan untuk menggerakkan mencapai tujuan yang telah ditentukan dan mereka berkepentingan serta bersatu padu dengan rencana usaha organisasi.

d. Pengawasan atau Pengendalian

Pengawasan merupakan kegiatan-kegiatan dimana suatu sistem diselenggarakan dalam kerangka norma-norma yang ditetapkan atau dalam keadaan keseimbangan bahwa pengawasan memberikan gambaran mengenai hal-hal yang diterima, dipercaya atau mungkin dipasrahkan, dan batas bawah suatu sistem dapat menerima sebagai batas toleransi dan tetap memberikan hasil yang cukup memuaskan. Pengawasan atau pengendalian sering kali ditafsirkan sebagai usaha dari manajer atau lembaga pengawasan sebagai kegiatan untuk mencari kesalahan padahal fungsi pengawasan atau pengendalian tersebut adalah sebagai salah satu kegiatan untuk mengadakan perbaikan bila hasil atau jasa yang sudah

distandarisasi itu tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan.

2.2. Kualitas Layanan Administrasi

Pengertian kualitas atau mutu (*quality*) diartikan berbeda-beda oleh para ahli. Mutu adalah mengerjakan sesuatu pada saat yang tepat, selalu berusaha untuk mencapai peningkatan dan selalu memuaskan pelanggan. Menurut Joseph Juran dalam *Pengantar Manajemen Pendidikan*, kualitas adalah *quality is fitness for use*. Secara bebas mutu disini diartikan sebagai kesesuaian atau enaknya barang tersebut digunakan. Pengertian yang dikemukakan oleh Juran tersebut merupakan definisi kualitas dalam arti sempit dari segi konsumen atau pelanggan. Ditinjau dari segi pandangan produsen, kualitas atau mutu merupakan kata yang cukup rumit untuk didefinisikan karena kualitas dari segi produsen bergantung pada beberapa hal yaitu; merancang, memproduksi, mengirimkan, atau menyerahkan barang kepada pelanggan, pelayanan kepada pelanggan, dan penggunaan barang (jasa) tersebut oleh pelanggan. Dalam pengertian yang luas Juran mengartikan kualitas atau mutu sebagai kinerja organisasi secara keseluruhan yang difokuskan secara sinergi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Deskriptif kualitatif digunakan karena permasalahan penelitian ini bersifat kompleks, dinamis dan penuh makna, serta perlu pemahaman situasi sosial secara mendalam.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Asas pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Metode penelitian observasional dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, atau dalam keluarga, Komite, unit lingkungan atau tempat tinggal, sebuah organisasi besar atau sebuah komunitas. Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung. Saat peneliti terjun ke lapangan, informasi yang muncul bisa saja sangat berharga. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti dapat melakukan penelitian dengan melihat, mendengar, dan mengamati sendiri fenomena-fenomena yang ada di lapangan terkait dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di SD N 34 Krui.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif*, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik

tertentu. Sedangkan wawancara menurut Susan Stainback dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif*, menyatakan bahwa dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Dalam teknik wawancara ini peneliti berperan aktif untuk bertanya kepada sumber data untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, sehingga diperoleh data penelitian. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data-data terkait manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui. Dalam teknik wawancaraini peneliti melakukan penelitian berupa wawancara kepada 4 narasumber, yaitu Kepala SD N 34 Krui, Kepala Tata Usaha, dan dua staff tata usaha.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹⁴ Peneliti menggunakan 62 teknik dokumentasi untuk memperoleh data-data tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di SD N 34 Krui.

PEMBAHASAN

4.1. Perencanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat

Perencanaan merupakan fungsi utama dalam setiap kegiatan /aktivitas administrasi. Perencanaan merupakan dasar atau landasan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas administratif. Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai suatu proses penetapan tujuan yang akan dicapai dalam memutuskan strategi dan taktik untuk mencapainya. Didalam perencanaan ilmiah dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas-aktivitas administratif, karena dalam perencanaan dirumuskan dan ditetapkan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tentang 5W1H, yaitu apa (*what*) yang akan dilakukan, mengapa (*why*) hal tersebut dilakukan, siapa (*who*) yang melakukannya, di mana (*where*) melakukannya, kapan (*when*) dilakukan, dan bagaimana (*how*) melakukannya.

4.2. Pelaksanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat

Pelaksanaan merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja sama diantara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi pelaksanaan atau penggerakan ini tidak terlepas dari fungsi manajemen yang lainnya, antara satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Penggerakan mempunyai peran yang sangat penting. Karena diantara fungsi manajemen yang lainnya, pelaksanaan merupakan yang secara langsung berhubungan dengan manusia atau pelaksana. Dengan adanya fungsi ini maka fungsi manajemen yang lainnya dapat berjalan dengan efektif. Pelaksanaan merupakan kegiatan pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan, mempunyai tujuan untuk menggerakkan mencapai

tujuan yang telah ditentukan dan mereka berkepentingan serta bersatu padu dengan rencana usaha organisasi.

4.3. Hambatan-Hambatan Tata Usaha dalam Meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat

Pengontrolan yang dilakukan oleh Kepala tata usaha dengan kinerja pegawainya dengan diadakan rapat evaluasi satu bulan sekali. Tujuan dari rapat ini sebagai bahan evaluasi kinerja masing – masing bagian. Sehingga segala pelayanan kerja yang belum maksimal akan dibahas didalam rapat untuk bahan evaluasi. Menurut *Stoner* dan *Winkel*, pengawasan atau *controlling* berarti para manajer berusaha untuk meyakinkan bahwa organisasi bergerak dalam arah atau jalur tujuan. Apabila salah satu bagian dalam organisasi menuju arah yang salah, para manajer berusaha untuk mencari sebabnya dan kemudian mengarahkan kembali kejalur tujuan yang benar. Selanjutnya menurut *Smith* menyatakan bahwa pengontrolan merupakan rencana-rencana dan norma-norma yang mendasarkan pada maksud dan tujuan manajerial, dimana norma-norma ini dapat berupa kuota, target maupun pedoman pengukuran hasil kerjanya terhadap yang ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat adalah *pertama*, perekrutan staff tata usaha yang berkompeten dan juga memiliki akhlak yang baik. *Kedua*, Pemenuhan sarana prasarana penunjang berjalannya pemberian pelayanan administrasi. *Ketiga*, Terdapat adanya pembagian tugas di dalam tata usaha. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat adalah *pertama*, Bentuk pelayanan yang dapat diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi pada siswa biasanya seperti pembayaran SPP atau administrasi keuangan, PIP untuk siswa, beasiswa prestasi, dan juga pengadministrasian terkait data siswa. *kedua*, kepala tata usaha melakukan pengawasan terhadap kinerja para staff, seperti melakukan pengawasan secara langsung, pengawasan melalui buku kinerja, dan juga adanya evaluasi setiap bulannya. *Ketiga*, Kepala tata usaha memberikan motivasi untuk para staff. *Keempat*, Adanya pembagian tugas untuk setiap staff tata usaha dan selain layanan manual juga terdapat pelayanan berbasis IT. Hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SD N 34 Krui Kabupaten Pesisir Barat adalah hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya adalah terkait dengan data siswa yang masih belum valid. Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen otomatis, dan juga sharing melalui rapat maupun *face to face*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, Zulva Rizky Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti. 2018. *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran. Vol. 2. No. 2
- Amin, Muhammad Sakowi. 2015. Skripsi: *Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*. Semarang: UIN Walisongo
- Anggito, Albi, Johan setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmani, Ma'mur Jamal. 2011. *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press
- Cahyan. 2017. Tesis: *Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*. Surakarta: IAIN Surakarta
- Daryanto, H.M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Departemen Pendidikan Nasional. UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Bab 1 pasal 1
- Gazali, Marlina. 2013. *Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa*. Jurnal Al-Ta'dib. Vol. 6. No. 1108
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kompri. 2015. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta
- Kristiawan, Muhammad, Dian Safitri, dan Rena Lestari. 2017. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish
- Latif, Mukhyar, Suryawahyuni Latief. 2018. *Teori Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN Press
- Rahmah Elva, Marlina, dan Gustiana Erlianti. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. Depok: Rajawali Press
- Rahmawati. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rohiat. 2012. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama
- Rohmah, dan Noer, Zaenal Fanani. 2017. *Pengantar manajemen Pendidikan*. Malang: Madani
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia
- S., Tatang. 2017. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Sagala, Syaiful. 2009. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Syaiful. 2018. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras

- Tanzeh Suvetno, Ahmad. 2006. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Elka
- Ulumiddin, Ikhyia dkk. 2018. *Al-Qur'an dan Terjemah dilengkapi panduan Waqaf dan Ibtida'*. Jakarta: PT. Suara Agung
- Zayyana, Rizka. 2016. Skripsi: *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Zulkarnain, Wildan, Raden Bambang Sumarsono. 2015. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera