

MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI

ANDI ACHRUH, HASLINDA, MUHAMMAD RUSYDI RASYID, KASMAWATI
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Email: andi.achruh@uin-alauddin.ac.id, haslindaindah2000@gmail.com,
muhammad.rusydi@uin-alauddin.ac.id, dra.kasmawati@uin-alauddin.ac.id

(Article History)

Received August 30, 2023; Revised November 09, 2023; Accepted November 30, 2023

Abstract: Administrative Management in Improving the Quality of Administrative Services

The purpose of this study is to explore the planning, implementation and challenges involved in improving the quality of administrative services at SMK Negeri 1 Sinjai. The research method used was qualitative with a phenomenological approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research findings indicated that the planning of administration at SMK Negeri 1 Sinjai involved the formulation of tasks and functions of administrative services, goal setting, job evaluation, resource allocation, procurement of facilities and infrastructure, as well as problem-solving. The implementation of administration was conducted well, starting from planning, execution, management and supervision. Administrative activities included personnel administration, financial administration, data and information administration, facility and infrastructure administration, as well as correspondence and archiving. The challenges in improving service quality at SMK Negeri 1 Sinjai were identified as a lack of human resources in the administrative staff and network connectivity issues, which could hinder the service process at the school. The implications of this study are the functioning of the administration management system, improvement in the quality of school administrative services and the establishment of collaboration among administrators, educators and students in achieving these goals.

Keywords: *Management, Service Quality, Administrative Services*

Abstrak: Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perencanaan, pelaksanaan dan kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan ketatausahaan di SMK Negeri 1 Sinjai melibatkan perumusan tugas dan fungsi layanan administrasi, penetapan tujuan, evaluasi pekerjaan, pengalokasian dana, pengadaan sarana dan prasarana, serta pemecahan masalah. Pelaksanaan ketatausahaan dilakukan dengan baik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan, hingga pengawasan. Kegiatan ketatausahaan meliputi administrasi kepegawaian, keuangan, data dan

informasi, sarana dan prasarana, serta persuratan. Kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMK Negeri 1 Sinjai adalah kurangnya sumber daya manusia di bagian tenaga administrasi dan masalah koneksi jaringan yang dapat menghambat proses pelayanan di sekolah. Implikasi dari penelitian ini adalah berfungsinya sistem manajemen ketatausahaan, peningkatan mutu pelayanan administrasi sekolah, serta terjalinnya kerja sama antara pengelola, pendidik dan peserta didik dalam mencapai tujuan tersebut.

Kata Kunci: Manajemen, Mutu Pelayanan, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan bisnis yang menarik beberapa hal tentang manusia, sebagai upaya untuk memberikan pengalaman belajar yang terstruktur di sekolah maupun di luar sekolah dengan kegiatan formal, informal maupun nonformal yang bertujuan untuk mengoptimalkan kemampuan seseorang agar dapat berperan secara mandiri di masa yang akan datang (Triyanto, 2014). Pendidikan yaitu usaha dalam mengembangkan pengalaman dan pengetahuan di dalam lingkungan agar individu menjadi seorang yang berkarakter, berakhlak, berbudi luhur serta bertanggung jawab (Hidayat *et al.*, 2022; Muhtar & Ruswan Dallyono, 2020; Pike *et al.*, 2021; Ritonga, 2022). Oleh karena itu, pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Persaingan dalam dunia pendidikan salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik bagi warga sekolah. Oleh karena itu pihak sekolah harus memberikan pelayanan yang prima agar pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan (Haryanti *et al.*, 2019; Khaerudin *et al.*, 2021; Triwijayanti *et al.*, 2022). Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola. Keterlibatan dalam bimbingan ataupun pengarahan dari suatu kelompok ke arah tujuan organisasional melalui proses juga kerangka kerja termasuk dalam manajemen. Pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah/organisasi di antaranya manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran serta dilakukan secara sistematis dalam suatu proses termasuk juga ke dalam manajemen Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa seorang kepala tata usaha harus mempunyai kompetensi manajerial (Rohiat, 2012). Manajer harus mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan agar mereka mau dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih profesional sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Mutu pelayanan di sekolah sangat penting terutama di bagian administrasi (Mayasari *et al.*, 2021; Saputra, 2020). Bidang administrasi harus memberikan

layanan yang baik agar memberikan suatu kepuasan seluruh masyarakat sekolah. SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) yaitu suatu pendidikan formal menengah yang menuntut tenaga tata usaha untuk melaksanakan ketatausahaan dengan berbekal kompetensi dan keterampilan. Hal ini dikarenakan di SMK memiliki peserta didik di berbagai bidang kejuruan. Maka dari itu manajemen tata usaha perlu pengelolaan layanan administrasi yang baik agar dapat meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Sinjai yang beralamat di Jl. Tekukur No. 1, Sinjai Utara. Sekolah ini merupakan sekolah negeri kejuruan yang di dalamnya terdapat 5 jurusan yaitu Manajemen Perkantoran Layanan Bisnis (MPLB), Akuntansi Keuangan Lembaga (AKL), Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP), Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), Tata Busana (TB) (Ramadhan & Safitri, 2022). Banyaknya jurusan yang ada di SMK Negeri 1 Sinjai, hal ini yang menjadikan pekerjaan tenaga ketatausahaan dalam mengelola bagian administrasi semakin kompleks ditambah dengan administrasi kepegawaian. Pelayanan administrasi di dalam sekolah diharapkan dapat mempermudah warga sekolah maupun alumni dalam pengurusan administrasi. Selain itu, data administrasi berperan penting dalam mempertimbangkan pengambilan kebijakan di sekolah (Ramadhan & Safitri, 2022). Aspek dalam ketatausahaan seperti surat menyurat, pengarsipan, pelaksanaan organisasi dan struktur pegawai, serta keuangan dan anggaran belanja sekolah memiliki peranan penting terhadap perkembangan pendidikan di sekolah (Fajar & Iskandar, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan bagaimana bentuk pelayanan dan kepuasan pelanggan. Profesionalisme suatu organisasi dapat dilihat dari pelayanan yang ditunjukkan dalam organisasi atau lembaga tersebut.

Pelayanan di SMK Negeri 1 Sinjai perlu adanya peningkatan mutu pelayanan agar nantinya diharapkan pelanggan mendapatkan kepuasan dan kepercayaan sehingga menunjang eksistensi di bidang pendidikan. Dalam mewujudkan mutu pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan, sekolah perlu memperhatikan hal-hal yang terkait di dalam sekolah. Hal ini meliputi unsur-unsur manajerial di antaranya yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, finansial, kurikulum, hubungan masyarakat dan informasi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti “Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Lokasi penelitian ini berada di SMK Negeri 1 Sinjai yang beralamat di Jl. Tekukur No. 1 Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan. Sumber data yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Teknik pengelolaan data dan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data,

penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Data yang didapatkan dari informan dan sudah diuji keabsahannya menggunakan triangulasi, sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketatausahaan merupakan salah satu unsur administrasi yaitu pelaksanaan kerja sama dalam pelayanan administrasi yang mencakup kegiatan penyimpanan, pengiriman dan pencatatan dokumen-dokumen penting yang dikelola bagian tata usaha. Data-data yang dimaksud dalam hal ini berupa formulir, surat-menyurat, foto dokumentasi, gambar serta keterangan-keterangan yang bisa menghasilkan informasi (Indrawan *et al.*, 2020).

Ketatausahaan dalam sekolah tidak hanya mengelola surat-menyurat, namun juga menjadi pusat data dan informasi serta berperan penting dalam mengembangkan kualitas sekolah (Elviera *et al.*, 2019; Maylitha *et al.*, 2021; Syahputri *et al.*, 2023). Ketatausahaan memiliki seorang pemimpin yang disebut kepala tata usaha yang tugasnya membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi tentang informasi dan data-data sekolah. Seorang kepala tata usaha tidak bekerja sendiri melainkan ada bantuan dari staf tata usaha yang sudah memiliki tugas sesuai kriteria dan keahlian masing-masing (Mahmud, 2015).

Menurut Sellang *et al.* (2022) bahwa pelayanan merupakan proses rangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dalam memberikan layanan untuk seluruh masyarakat. Pelayanan merupakan ujung tombak dari usaha dalam kepuasan pelanggan dan juga merupakan kewajiban yang dioptimalkan bagi seseorang maupun organisasi, karena bentuk pelayanan yang diberikan akan tercermin kualitas seseorang maupun organisasi yang memberikan pelayanan. Mutu merupakan kualitas yang dimiliki suatu jasa yang dapat mencukupi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi, mutu berarti kualitas layanan dalam memberikan pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kualitas pendidikan (Triyono, 2019).

Mutu layanan merupakan mutu dari sebuah pelayanan agar semua kebutuhan para pelanggan jasa atau barang dapat terpenuhi (Astari & Januraga, 2021; Karimah, 2022; Tanjung *et al.*, 2019). Terdapat masalah dari mutu pelayanan yang menjadi ancaman sekaligus tantangan bagi pengelola lembaga atau organisasi pendidikan.

Administrasi ketatausahaan adalah bagian dari organisasi yaitu organisasi sekolah. Aktivitas yang ada di dalamnya yaitu pengelolaan segala bentuk administrasi sekolah, dimulai dari persuratan hingga sampai dengan inventaris sarana dan prasarana. Kegiatan ketatausahaan bukan hanya menyangkut masalah persuratan namun juga menyangkut tentang keterangan dan informasi namun juga merupakan proses pencatatan, pengumpulan informasi dan penghimpunan seluruh data-data yang diperlukan oleh kepala sekolah dalam pembuatan laporan dan

pengambilan keputusan (Aedi, 2016). Peran penting manajemen dalam pengelolaan tata usaha atau administrasi sekolah yaitu dengan merencanakan hal-hal apa yang akan dilakukan ke depannya agar proses berjalan dengan baik, efektif dan efisien sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Langkah-langkah perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMK Negeri 1 Sinjai yaitu dengan: (1) Perumusan tugas dan fungsi dari setiap layanan administrasi akademik; (2) Setiap layanan administrasi menentukan dan merumuskan tujuan; (3) Mengevaluasi pekerjaan yang akan dilakukan oleh setiap layanan administrasi; (4) Menetapkan dana dari setiap layanan administrasi; (5) Pengadaan sarana dan prasarana setiap layanan administrasi; dan (6) Merumuskan *problem solving* atau pemecahan masalah. Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMK Negeri 1 Sinjai yaitu dengan mengadakan rapat tahunan guna untuk membahas perencanaan dalam ketatausahaan terkait dengan pembagian tugas masing-masing dan membahas mengenai perencanaan administrasi pembelajaran, perencanaan administrasi kesiswaan, perencanaan administrasi sarana dan prasarana serta perencanaan administrasi pengelolaan hubungan kerja sama industri.

Hal ini berkaitan dengan teori dari Nawawi (1983) dalam bukunya yang berjudul Administrasi Pendidikan bahwa beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perencanaan ketatausahaan yaitu: (1) Merumuskan tujuan yang hendak dicapai; (2) Mengapa hal tersebut dilakukan; (3) Menetapkan jangka waktu yang diperlukan; (4) Menetapkan metode atau cara mencapai tujuan; (5) Menetapkan alat untuk mencapai tujuan; (6) Menetapkan sumber dana; dan (7) Merumuskan rencana evaluasi.

Pelaksanaan ketatausahaan merupakan hubungan antara pegawai ketatausahaan dengan pelanggan sekolah yaitu peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan. Pelaksanaan ketatausahaan yaitu berlangsungnya proses pelayanan, memenuhi dan membantu menyediakan segala keperluan atau kebutuhan pelanggan di sekolah.

Dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai tersebut dikuatkan oleh teori (Mahmud, 2015) yang mengatakan bahwa bentuk pelayanan administrasi di sekolah yaitu pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian, pelayanan administrasi urusan keuangan, pelayanan administrasi urusan data dan informasi, kemudian pelayanan administrasi urusan surat dan kearsipan. Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai sudah berjalan dengan baik seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam proses pelayanan administrasi. Dalam proses pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai kepala sekolah,

pegawai tata usaha dan tenaga pendidik bekerja sama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan dari teori Kompri (2017) yang bukunya berjudul Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah yang mengatakan bahwa ada beberapa tugas sehari-hari tenaga administrasi ketatausahaan yaitu: (1) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar; (2) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk pengagendaan surat, pertemuan, kunjungan dan manajemen sistem yang dibuat *top management*; (3) Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top management* dan mengurus pengadaannya apabila telah disetujui; (4) Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pengelolaan administrasi surat menyurat yang tertib, rapi dan dapat dipertanggung jawabkan; dan (5) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat dan dapat dipahami dengan mudah (Hardyanti *et al.*, 2022; Kompri, 2017).

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan organisasi tidak menuntut kemungkinan tidak ada kendala yang menghambat berjalannya satu kegiatan tersebut, perlu adanya cara atau strategi dalam menghadapi masalah yang terjadi di sekolah. Di SMK Negeri 1 Sinjai ini terdapat beberapa kendala yang menghambat kegiatan ketatausahaan sehingga membuat kegiatan tersebut menjadi terhambat.

PENUTUP/SIMPULAN

Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai yaitu: (1) Perumusan tugas dan fungsi dari setiap layanan administrasi akademik; (2) Setiap layanan administrasi menentukan dan merumuskan tujuan; (3) Mengevaluasi pekerjaan yang akan dilakukan oleh setiap layanan administrasi; (4) Menetapkan dana dari setiap layanan administrasi; (5) Pengadaan sarana dan prasarana setiap layanan administrasi; dan (6) Merumuskan *problem solving* atau pemecahan masalah. Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Sinjai yaitu terlaksana dengan baik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan sampai dengan pengawasannya. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan di SMK Negeri 1 Sinjai yaitu: (1) Administrasi urusan organisasi dan kepegawaian; (2) Administrasi urusan keuangan; (3) Administrasi urusan data dan informasi; (4) Administrasi urusan sarana dan prasarana; dan (5) Administrasi urusan persuratan dan arsip.

Kendala yang ada pada SMK Negeri 1 Sinjai yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di tata usaha sekolah dan koneksi jaringan yang sering bermasalah sehingga dapat menjadi hambatan dalam proses kegiatan pelayanan di sekolah. Implikasi dari penelitian ini adalah sistem manajemen ketatausahaan berjalan dengan baik, peningkatan mutu pelayanan administrasi sekolah,

terjalannya kerja sama antara pengelola, pendidik dan peserta didik dalam pencapaian tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, N. (2016). *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Astari, N. K. Y. S., & Januraga, P. P. (2021). Strategi Puskesmas Kuta II dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19. *Arc. Com. Health*, 8, 475–495. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ach/article/download/82498/42840>.
- Elviera, C. D., Irawan, D., & Syafrina, D. N. (2019). Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i1.676>.
- Fajar, M., & Iskandar, F. I. (2023). Manajemen Administrasi Ketatausahaan di SMKN 1 Cijulang. *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1(1), 50–55. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.106>.
- Hardyanti, Anisa, N., Suciwati, A., Sarifudin, & Israihi, S. (2022). Manajemen Administrasi Pekantoran pada Tata Usaha Sekolah. *DIKMAT: Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2). <https://jurnal.habi.ac.id/index.php/Dikmat/article/view/137>.
- Haryanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34955>.
- Hidayat, M., Rozak, R. W. A., Hakam, K. A., Kembara, M. D., & Parhan, M. (2022). Character Education in Indonesia: How is it Internalized and Implemented in Virtual Learning?. *Cakrawala Pendidikan*, 41(1), 186–198. <https://doi.org/10.21831/cp.v41i1.45920>.
- Indrawan, I., Wijoyo, H., Selian, N., Sugianto, Muzaki, F. K., Subhan, M., Wilyanty, N., Astuti, D., & Aprianto, I. (2020). *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Karimah, F. (2022). Manajemen Pembiayaan Pendidikan Islam dalam Peningkatan Mutu Layanan di MIS Tahfidz Ash-Habul Kahfi Beran Jawa Timur. *Jurnal Seumubeuet*, 1(2), 167–182. <https://ejournal.iaialazizyah.ac.id/index.php/yayasanmadinahjsmbt/article/view/466>.
- Khaerudin, M., Srisulistiwati, D. B., & Setiawati, S. (2021). Model Kepuasan Orang Tua/Wali Siswa Berdasarkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah

- Secara Berkelanjutan (Studi Kasus TK. Bina Mulia). *Journal of Informatic and Information Security*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.31599/jiforty.v2i1.653>.
- Kompri. (2017). *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Makassar: Aksara Timur.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.
- Maylitha, E., Hikmah, S. N., Hanifa, S., & Windayana, H. (2021). Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 4(3), 80–88. <https://doi.org/10.31004/aulad.v4i3.169>.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Muhtar, T., & Ruswan Dallyono. (2020). Character Education from the Perspectives of Elementary School Physical Education Teachers. *Cakrawala Pendidikan*, 39(2), 395–408. <https://doi.org/10.21831/cp.v39i2.30647>.
- Nawawi, H. (1983). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Pike, M. A., Harta, P., Paul, S.-A. S., Lickona, T., & Clarke, P. (2021). Character Development Through the Curriculum: Teaching and Assessing the Understanding and Practice of Virtue. *Journal of Curriculum Studies*, 53(4), 449–466. <https://doi.org/10.1080/00220272.2020.1755996>.
- Ramadhan, L. N., & Safitri, N. (2022). Pengaruh Manajemen Ketatausahaan Terhadap Layanan Pendidikan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 897–901. <https://doi.org/10.32670/ht.v1i7.1663>.
- Ritonga, A. W. (2022). Role of Teachers and Parents in Realizing Character Education in the Digital Era. *Indonesian Values and Character Education Journal*, 5(1), 9–18. <https://doi.org/10.23887/ivcej.v5i1.39729>.
- Rohiat. (2012). *Manajemen Sekolah: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Saputra, S. (2020). Peran Operator Sekolah dalam Mengelola Sistem Data Informasi sebagai Penjaminan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 1 Telukjambe Timur Karawang. *JS Jurnal Sekolah*, 5(1), 21–28. <https://doi.org/10.24114/js.v5i1.22701>.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.

- Syahputri, A., Azzahra, A., & Sahara, R. (2023). Perbedaan Proses Administrasi Tata Usaha pada Masa Covid di MTs Hifzhil Qur'an. *Al-Ittihadu: Jurnal Pendidikan*, 3(3), 293–301. <https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/alittihadu/article/view/71>.
- Tanjung, R., Cecep, Sulaeman, D., Hanafiah, & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 234–242. <https://doi.org/10.31955/mea.v3i1.627>.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>.
- Triyanto, T. (2014). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Triyono, U. (2019). *Kepemimpinan Transformasional dalam Pendidikan (Formal, Non Formal dan Informal)*. Yogyakarta: Deepublish.