

## Administrasi Pendidikan di MIN 13 Kecamatan Secanggang

Nurhayati<sup>1</sup> Audy Vimala Sari<sup>2</sup> Siti Rahmawati<sup>3</sup> Abid Farhan<sup>4</sup> Mely Febriani<sup>5</sup> Sakhira Nabila Utami Siregar<sup>6</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan,  
Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

Email: [audyvimala@gmail.com](mailto:audyvimala@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Ketertiban dan keteraturan administrasi sangat diperlukan karena menjadi salah satu komponen penting dalam proses pembelajaran. Sebagian administrasi sekolah dinilai tidak cukup baik sehingga administrasi dan kearsipan sekolah menjadi bertumpuk dan sulitnya mengambil kembali saat dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi administrasi pendidikan di institusi pendidikan dengan menggunakan metode kuesioner. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi efektivitas sistem administrasi pendidikan, hambatan yang dihadapi, serta strategi peningkatan kualitas administrasi pendidikan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada guru, staf administrasi, dan kepala sekolah di sekolah-sekolah menengah di Indonesia. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik administrasi pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (54,5%) menyatakan sistem administrasi di institusi berjalan sesuai prosedur. Sebagian besar responden juga menilai sistem digital cukup efektif (60,6%) dan kualitas pengelolaan dokumen akademik sangat baik (51,5%). Pelayanan administrasi dinilai sangat membantu (54,5%), dengan respons kebutuhan yang cepat (48,5%) dan transparansi biaya pendidikan yang memuaskan (54,5%). Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan tenaga administrasi dan optimalisasi sistem digital dalam pengelolaan administrasi pendidikan.

**Kata Kunci:** Administrasi Pendidikan, Evaluasi, Pelayanan, Pengelolaan Pendidikan

### Abstract

*Administrative order and regularity are very necessary because they are an important component in the learning process. Some school administrations are considered not good enough so that school administration and archives become piled up and it is difficult to retrieve them when needed. This research aims to evaluate educational administration in educational institutions using the questionnaire method. The main focus of the research is identifying the effectiveness of the education administration system, the obstacles faced, as well as strategies for improving the quality of education administration. This research method uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to teachers, administrative staff and principals in secondary schools in Indonesia. Data were analyzed using quantitative descriptive techniques to provide a comprehensive picture of educational administration practices. The research results showed that the majority of respondents (54.5%) stated that the administration system at the institution was running according to procedures. Most respondents also considered the digital system to be quite effective (60.6%) and the quality of academic document management to be very good (51.5%). Administrative services were rated as very helpful (54.5%), with fast response to needs (48.5%) and satisfactory transparency of education costs (54.5%). This research recommends increasing the training of administrative staff and optimizing digital systems in managing educational administration. It is hoped that these findings can contribute to the development of educational administration policies in Indonesia.*

**Keywords:** Educational Administration, Evaluation, Service, Educational Management



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Administrasi merupakan upaya untuk menciptakan kerja sama antara guru dan staf guna meningkatkan efektivitas proses belajar-mengajar. Administrasi pendidikan bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam sistem pendidikan. Istilah administrasi pendidikan terdiri dari dua kata, yaitu "administrasi" dan "pendidikan." Kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin, yang terdiri dari kata "ad" dan "ministro." "Ad" berarti intensif, sementara "ministro" berarti melayani, membantu, dan mengarahkan. Dengan demikian, administrasi pendidikan dapat dipahami sebagai suatu proses integrasi dari berbagai upaya kerja sama untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber personal dan material, dengan tujuan meningkatkan pengembangan kualitas manusia secara efektif dan efisien. Efektif di sini berarti bahwa hasil yang dicapai sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ruang lingkup administrasi pendidikan sangatlah luas, mencakup berbagai upaya, proses, dan tindakan dalam penyelenggaraan, pelayanan, bimbingan, pengaturan, serta pengawasan terhadap semua individu yang terlibat dalam kegiatan administrasi. Hal ini juga mencakup aspek kepemimpinan, seperti sikap dan karakter yang diharapkan dari seorang pemimpin dalam dunia pendidikan, tipe-tipe kepemimpinan yang sesuai, serta kualifikasi dan syarat-syarat yang diperlukan untuk menjadi seorang pemimpin yang efektif dan baik. Pada awalnya, ilmu administrasi berkait erat dengan sektor perusahaan atau industri. Namun, seiring berjalannya waktu, ilmu ini berkembang dan menyatu dalam kurikulum pendidikan, sehingga muncul istilah administrasi pendidikan. Pendidikan itu sendiri didefinisikan sebagai sebuah upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia, yang sejatinya merupakan inti dari administrasi pendidikan. Administrasi memiliki peran sentral dalam menunjang pembinaan dan pengembangan semua bentuk kerjasama antar kelompok manusia. Dalam konteks pendidikan, administrasi berfungsi untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Oleh karena itu, para individu yang terlibat dalam lembaga pendidikan perlu dilengkapi dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk bekerja sama, serta memfasilitasi kolaborasi sebagai alat untuk mencapai tujuan lembaga tersebut. Lebih lanjut, administrasi pendidikan tidak terlepas dari prinsip, tujuan, dan fungsi yang saling terkait. Ketiga aspek ini memiliki peranan yang vital dalam menjalankan administrasi pendidikan, sehingga proses tersebut dapat berlangsung dengan efektif. Efisien dan kondusif dalam mencapai sebuah tujuan lembaga terkait.

## **METODE PENELITIAN**

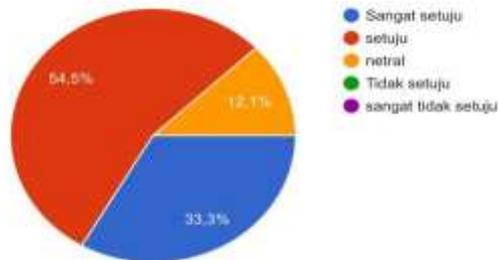
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini melibatkan penggunaan kuesioner online tentang administrasi pendidikan sekolah dengan metode survey. Pertanyaan dalam kuesioner ini menggunakan pilihan ganda untuk memudahkan pengolahan dan analisis data. Lokasi penelitian ini di MIN 13 Langkat Kec. Secanggang. Peneliti menentukan populasi dan sampel yang akan dijadikan objek penelitian. Populasi penelitian mencakup keseluruhan yang bersangkutan terhadap Sekolah seperti siswa, guru, kepala sekolah, administrasi sekolah atau bahkan wali murid/orangtua murid pada MIN 13 Langkat Kec. Secanggang. Sampel diambil menggunakan metode stratified sampling untuk mendapatkan 30 responden dan memastikan seluruh yang bersangkutan di sekolah ini terwakili. Selama proses pengisian kuesioner, peneliti memberikan petunjuk yang jelas kepada responden agar mereka memahami pertanyaan dan menjawab dengan jujur. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran tentang kondisi administrasi pendidikan sudah sangat baik atau belum di MIN 13 Langkat Kec. Secanggang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

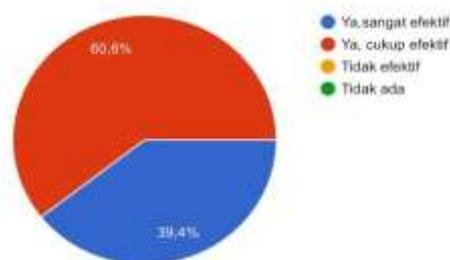
Hasil survey terhadap pelaksanaan administrasi pendidikan di sekolah dapat dilihat pada beberapa gambar dibawah ini:

Pertanyaan: Apakah system administrasi di intitusi ini berjalan sesuai prosedur?



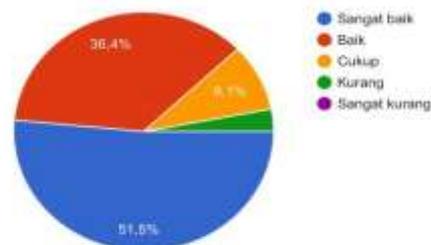
Gambar 1. Persentase Respon Jawaban Dari Pertanyaan I

Pertanyaan: Apakah intitusi ini menggunakan sistem digital untuk mendukung administrasi (aplikasi, website) ?



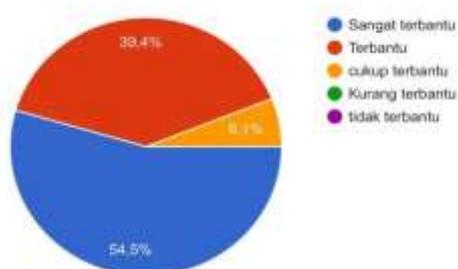
Gambar 2. Persentase Respon Jawaban Dari Pertanyaan II

Pertanyaan: Bagaimana kualitas pengelolaan dokumen akademik (nilai, ijazah, rapor) ?



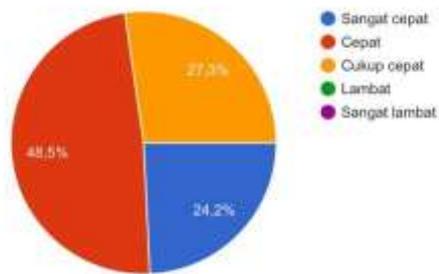
Gambar 3. Persentase Respon Jawaban Dari Pertanyaan III

Pertanyaan: Apakah anda terbantu dengan pelayanan administrasi?



Gambar 4. Persentase Respon Jawaban Dari Pertanyaan IV

Pertanyaan: Seberapa cepat pelayanan administrasi dalam merespon kebutuhan anda?



Gambar 5. Persentase Respon Jawaban Dari Pertanyaan V

Dari beberapa pertanyaan yang terkait dengan kuesioner yang telah kami sediakan untuk penilai administrasi pendidikan sekolah, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju (54,5%) bahwa sistem administrasi di institusi berjalan sesuai prosedur. Sebagian besar responden juga menilai sistem digital untuk mendukung administrasi cukup efektif (60,6%). Untuk kualitas pengelolaan dokumen akademik, responden mayoritas menilainya sangat baik (51,5%). Pelayanan administrasi dinilai sangat membantu oleh responden (54,5%). Dalam hal kecepatan merespons kebutuhan, mayoritas responden merasa pelayanan administrasi cepat (48,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa institusi memiliki sistem administrasi yang cukup efektif dan memberikan pelayanan yang memadai.

## Pembahasan

Hasil survei mengenai pelaksanaan sistem administrasi di institusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 54,5%, merasa bahwa sistem tersebut tidak berfungsi sesuai prosedur yang seharusnya. Sementara itu, 33,3% responden sangat setuju dan 12,1% setuju bahwa sistem administrasi telah berjalan dengan baik. Menariknya, tidak ada responden yang memilih sikap netral atau sangat tidak setuju. Hal ini menandakan bahwa banyak responden melihat adanya kekurangan signifikan dalam pelaksanaan administrasi, meski ada sebagian kecil yang memberikan penilaian positif. Situasi ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem administrasi agar lebih sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Perbaikan yang dilakukan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan seluruh pihak terkait terhadap pelaksanaan administrasi di institusi ini.

Administrasi pendidikan diperkenalkan melalui IKIP sejak tahun 1960 dan baru menjadi salah satu mata pelajaran ujian di SGA/SPG pada tahun ajaran 1965/1966. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak pendidik yang belum sepenuhnya memahami pentingnya administrasi pendidikan dalam penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan. Selain itu, administrasi pendidikan sebagai suatu disiplin ilmu terus berkembang sejalan dengan kemajuan pendidikan di masing-masing negara. Administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau usaha yang bertujuan untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua aktivitas dalam mencapai suatu tujuan. Fungsi-fungsi administrasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, komunikasi, supervisi, dan evaluasi. Dalam konteks administrasi pendidikan, salah satu ruang lingkup yang penting adalah administrasi peserta didik, yang mencakup:

1. organisasi dan perkumpulan peserta didik,
2. isu-isu terkait kesehatan dan kesejahteraan peserta didik, serta
3. penilaian dan pengukuran kemajuan peserta didik.

Berdasarkan temuan studi tersebut, mayoritas peserta 60,6% menilai pengelolaan dokumen administratif sebagai "cukup efektif", dan 39,4% menilainya sebagai "sangat efektif". Kategori "tidak efektif" dan "tidak ada" tidak dipilih oleh responden mana pun. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun terdapat kebutuhan untuk pengembangan, sistem pengelolaan dokumen administratif lembaga tersebut telah berfungsi secara efektif. Responden yang memberikan penilaian "agak efektif" mungkin berpikir bahwa terdapat sedikit hambatan, termasuk ketidakefektifan, kurangnya teknologi, atau pelatihan staf yang tidak setara. Institusi dapat mengambil sejumlah tindakan yang diperhitungkan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen. Pertama, temukan dan perbaiki hambatan operasional saat ini untuk meningkatkan efisiensi proses. Kedua, manfaatkan teknologi dengan mengimplementasikan perangkat lunak atau aplikasi yang lebih terintegrasi. Ketiga, mendidik karyawan untuk meningkatkan kemampuan manajemen dokumennya. Terakhir, untuk memastikan sistem pengelolaan dokumen terus berkembang dan memenuhi persyaratan organisasi, lembaga harus melakukan pemantauan dan peninjauan secara rutin. Dengan melakukan upaya ini, kualitas keseluruhan pengelolaan dokumen dapat ditingkatkan ke tingkat yang "sangat efektif".

Hasil survei respon dari pelayanan administrasi ini menunjukkan bahwa sebanyak (54,5%) merasa sangat terbantu dengan pelayanan administrasi yang diberikan. Sedangkan sebanyak (39,4%) responden merasa terbantu. Meskipun tidak mencapai tingkat "sangat terbantu," kelompok ini juga menilai pelayanan administrasi cukup membantu kebutuhan mereka. Dan sekitar (6,1%) responden yang menyatakan cukup terbantu. Tidak ada responden yang merasa kurang terbantu atau tidak terbantu. Ini mencerminkan bahwa pelayanan administrasi berhasil memenuhi kebutuhan dasar semua responden. Administrasi siswa memiliki tujuan mengatur semua kegiatan yang menyangkut peserta didik dari mulai masuk ke sekolah hingga peserta didik lulus dari sekolah. Kegiatan pengelolaan yang diberikan kepada peserta didik difokuskan pada peningkatan kualitas proses belajar mengajar, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung tercapainya visi, misi, dan tujuan sekolah. (Palsun, 2018).

Pelayanan administrasi yang sekolah berikan kepada peserta didik khususnya diharapkan mampu memenuhi tingkat kepuasan peserta didik. Identifikasi pencapaian siswa dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek nyata berupa bukti (tangibles), kemampuan (unwavering quality), ketanggapan (responsiveness), jaminan (confirmation) dan empati (emphaty) (Wibisono, 2018). Dalam Kementrian Pendidikan Nasional (2010:5) menyatakan bahwa bentuk layanan ini ada untuk memberi kepuasan tersendiri untuk para pelanggannya yaitu siswa dan orang tua siswa agar memiliki kepuasan berlebih terhadap ekspektasi mereka. Sekolah harus menyediakan layanan yang mampu memberikan kenyamanan, ketepatan, keramahan, tanggung jawab, serta memastikan kualitas di setiap aspek atau perangkat layanan yang diberikan kepada pelanggan. Layanan tersebut harus mampu memuaskan siswa maupun orang tua siswa, sehingga mereka merasa puas dan tidak mengalami kekecewaan. (Zakhiroh, 2013)

Hasil survei terhadap pelaksanaan sistem administrasi di institusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (54,5%) merasa puas terhadap kecepatan pelayanan administrasi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan sebagian besar orang, meskipun ada ruang untuk perbaikan. (36,4%) merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi. Angka ini menunjukkan bahwa banyak orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, cepat, dan efisien. Ini merupakan indikasi positif bagi kualitas pelayanan yang ada. Sementara (36,4%) merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi. Angka ini menunjukkan bahwa banyak orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, cepat, dan efisien. Ini merupakan indikasi positif bagi kualitas pelayanan yang ada. Sedangkan (36,4%) merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi. Angka ini

menunjukkan bahwa banyak orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, cepat, dan efisien. Ini merupakan indikasi positif bagi kualitas pelayanan yang ada. Sekitar (6,1%) dalam kategori ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden merasa bahwa pelayanan administrasi belum sepenuhnya optimal, namun tidak sampai merasa tidak puas. Dan hanya 3% responden yang merasa tidak puas. Persentase ini sangat kecil, menunjukkan bahwa sebagian besar merasa pelayanan administrasi sudah cukup baik. Namun, tetap perlu perhatian untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan agar kepuasan semua pihak dapat tercapai.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan administrasi cukup tinggi, dengan mayoritas responden merasa puas atau sangat puas. Hanya ada sedikit responden yang merasa tidak puas atau netral. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan administrasi yang sudah baik, namun perbaikan terus-menerus tetap diperlukan untuk mencapai kepuasan maksimal. Lembaga pendidikan menjadi sebuah media yang disediakan oleh pemerintah dalam memfasilitasi masyarakat, supaya bisa menerima pendidikan secara formal dengan layak. Kelayakan pendidikan ditentukan oleh administrasi pendidikan dan pengelolaan pendidikan (Ginting dkk., 2022). Administrasi pendidikan menjadi bagian dari sistem pengaturan pendidikan yang ada di Indonesia. Dalam bidang pendidikan formal dan non formal, kegiatan administrasi menjadi dasar kedisiplinan dan peningkatan administrasi lembaga pendidikan. Manajemen administrasi dalam peningkatan kualitas sekolah melibatkan konsep manajemen yang terdiri dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (Nur dkk., 2022).

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden (48,5%) menyatakan bahwa pelayanan administrasi dalam merespons kebutuhan pengguna tergolong cepat. Temuan ini mencerminkan kinerja positif institusi pendidikan dalam menyediakan layanan administrasi yang responsif. Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan administratif adalah salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik di bidang pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Kusuma (2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mencerminkan efisiensi dalam tata kelola institusi pendidikan. Proses digitalisasi administrasi yang diterapkan oleh institusi pendidikan juga berperan signifikan dalam mempercepat pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi, beberapa tahapan administrasi dapat diotomatisasi, seperti pengajuan dokumen dan informasi akademik, yang pada gilirannya memperpendek waktu tunggu bagi pengguna. Wicaksono (2020) menemukan bahwa penerapan teknologi digital di lingkungan pendidikan mampu meningkatkan efisiensi hingga 40% dalam proses administratif.

Meski demikian, survei juga mengungkapkan bahwa sekitar 51,5% responden belum sepenuhnya puas dengan kecepatan pelayanan yang tersedia. Hal ini menandakan perlunya perbaikan, terutama dalam pengoptimalan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Sebagaimana diungkap oleh Siregar (2022), salah satu kendala utama dalam menyediakan pelayanan yang cepat adalah kurangnya pelatihan bagi staf serta keterbatasan infrastruktur, seperti sistem jaringan yang lambat atau tidak stabil. Implikasi Praktis Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi, institusi pendidikan dapat mengambil langkah-langkah berikut:

1. Memperluas adopsi teknologi berbasis cloud untuk efisiensi pengelolaan data.
2. Memberikan pelatihan kepada staf administrasi guna meningkatkan keterampilan teknis dan operasional.
3. Meningkatkan komunikasi internal antarbagian untuk mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan administrasi.

Kecepatan dalam pelayanan administrasi merupakan indikator krusial untuk meningkatkan kualitas tata kelola institusi pendidikan. Dengan memanfaatkan teknologi dan

meningkatkan kompetensi staf, institusi akan lebih mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara lebih baik.

## **KESIMPULAN**

Proses administrasi pendidikan menggabungkan upaya kerjasama pendidik, karyawan, pengusaha, dan pemegang saham dalam rangka memaksimalkan sumber daya manusia dan materi secara efisien dan efektif serta bimbingan tenaga kerja berkaliber tinggi. Peran administrasi, suatu subsistem dari sistem pendidikan, adalah untuk mengintegrasikan konsep-konsep seperti tujuan dan fungsi terkait untuk membantu mencapai tujuan pendidikan. Meskipun demikian, manajemen di berbagai bidang yang mencakup peran kepemimpinan, pengawasan, dan pemberian nasihat yang mendukung proses belajar mengajar merupakan administrasi pendidikan. Dengan demikian, mengkaji sejarah penyelenggaraan administrasi pendidikan di lembaga pendidikan menjadi tujuan penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian, layanan administrasi di organisasi ini secara keseluruhan berjalan cukup lancar, dengan sebagian besar responden menyatakan kepuasan atau kepuasan yang tinggi terhadap ketepatan waktu dan kualitas layanan yang diterima. Sementara itu, sebagian kecil responden masih berpendapat bahwa layanan ini tidak sepenuhnya ideal, sehingga menyoroti perlunya perbaikan di sejumlah bidang. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan penilaian merupakan bagian dari administrasi pendidikan, yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan membantu pencapaian tujuan pembelajaran. Hasil-hasil ini menyoroti betapa pentingnya penggunaan teknologi digital untuk mempercepat prosedur administrasi sekaligus meningkatkan kemahiran karyawan melalui pelatihan yang terorganisir. Untuk menjadikan layanan lebih responsif dan efektif, tantangan operasional seperti kurangnya infrastruktur dan pelatihan harus segera diatasi. Pelayanan administrasi juga harus memastikan bahwa tuntutan orang tua dan siswa terpenuhi dengan memberikan pelayanan yang cepat, sopan, dan prima. Institusi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan membangun tata kelola yang lebih efisien dalam mendukung proses pendidikan formal dan informal dengan meningkatkan sistem administrasi dan memanfaatkan sumber daya mereka secara maksimal.

## **Daftar Pustaka**

- Administrasi Program Studi. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*, Volume 8, Dwi Budiarto, (2024). Manajemen Administrasi Pendidikan Terhadap Delapan Standar Pendidikan di Sekolah Guna Meningkatkan Kualitas Lembaga Pendidikan. *Jurnal Al-Fath*. Vol. 1 No. 1
- Febrianto Sabirin, Deli Sulistriyani, (2020). Evaluasi Sistem Informasi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Program Studi, *Education: Jurnal Ilmu Kependidikan*, Vol. 15 No. 2, Hal. 115-124
- Fenny Trisnawati, (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Keuangan Madrasah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Al-Iqtishad*. Vol. 14
- Mifta Arifin, Aida Nahar, (2016). Pengembangan Sistem Administrasi Sekolah Berbasis Teknologi Informasi di MTS Darul Ulum dan MTS Miftahul Huda di Kabupaten Jepara. *Journal of Dedicators Community*. Vol. 1 No. 1 Nomor 2. Hal 153-162.
- Patsun. (2018). Paradigma Administrasi Dalam Pengelolaan Sekolah. *CENDEKIA: Jurnal Studi Keislaman*, 3(2).
- Sulistiyarini, D., Sabirin, F., & Permana, R. (2019). Pengembangan Sistem Informasi
- Wibisono, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Sosio E-Kons*, 10(1), 56.

Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 59-70.