

PENINGKATAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI SMK AL FUDHOLA BEKASI

Mawar Pebriani¹, Ilham Fahmi², Achmad Taufik Ismail³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang

mawarfebriani123@gmail.com¹, ilham.fahmi@fai.unsika.ac.id²,

achmad.taufik@fai.unsika.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for improving the quality of administrative services at SMK Al Fudhola Bekasi. This research employed a qualitative approach with a descriptive design. The research subjects consisted of the principal, the head of administration, and students. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis used an interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that strategies to improve the quality of administrative services include the implementation of digital-based systems, training for administrative staff, and strengthening leadership roles. The quality of administrative services is considered fairly good, as indicated by services that are timely, accurate, and aligned with students' needs. Supporting factors include adequate facilities, leadership support, and staff training, while obstacles include data inconsistencies, lack of communication, and limitations in digital systems. This study concludes that efforts to improve the quality of administrative services have been implemented effectively; however, further optimization of systems and continuous service management improvements are still required to achieve optimal service quality.

Keywords: Service quality, educational administration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan mutu layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, kepala tata usaha, dan peserta didik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu layanan administrasi dilakukan melalui penerapan sistem berbasis digital, pelatihan bagi tenaga administrasi, serta penguatan peran kepemimpinan. Mutu layanan administrasi dinilai cukup baik, yang ditunjukkan melalui pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Faktor pendukung meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, dukungan kepemimpinan, serta

pelatihan tenaga administrasi. Adapun faktor penghambat meliputi ketidaksesuaian data, kurangnya komunikasi, serta keterbatasan sistem digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya peningkatan mutu layanan administrasi telah dilaksanakan dengan cukup efektif, namun masih diperlukan optimalisasi sistem serta peningkatan manajemen layanan secara berkelanjutan guna mencapai mutu layanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Mutu layanan, administrasi pendidikan

A. Pendahuluan

Layanan administrasi pendidikan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem penyelenggaraan pendidikan yang berfungsi untuk mendukung kelancaran seluruh aktivitas akademik maupun non-akademik di sekolah. Administrasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan pencatatan atau pengarsipan, tetapi juga sebagai sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, baik peserta didik, guru, maupun masyarakat. Kualitas layanan administrasi yang baik akan mencerminkan tata kelola sekolah yang profesional, efektif, dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan administrasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Bahtiar et al., 2023).

Dalam praktiknya, layanan administrasi di sekolah dituntut untuk

mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk di bidang pendidikan. Sekolah sebagai lembaga pelayanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna layanan yang semakin dinamis. Pelayanan administrasi yang tidak responsif akan berdampak pada terhambatnya proses akademik serta menurunnya tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan sekolah (Putri et al., 2024).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi di sekolah masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan antara lain keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya ketepatan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan, serta

terbatasnya kompetensi tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, sistem pelayanan yang belum terstandarisasi secara maksimal juga menjadi salah satu faktor yang menghambat peningkatan mutu layanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan administrasi masih memerlukan perbaikan yang berkelanjutan (Svari, 2023).

Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga memengaruhi persepsi dan kepercayaan pengguna terhadap lembaga pendidikan. Layanan administrasi yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan, bahkan berpotensi menurunkan citra sekolah di mata masyarakat. Diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan mutu layanan administrasi secara menyeluruh, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem kerja, maupun manajemen pelayanan. Upaya tersebut harus dilakukan secara terencana dan berkelanjutan agar mampu menghasilkan perubahan yang signifikan (Walikram & Ardiansyah, 2025).

Dalam kajian manajemen pelayanan, kualitas layanan sering dianalisis menggunakan pendekatan *service quality* yang menekankan pada kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Model ini mencakup beberapa dimensi utama, seperti *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. (Nabilah & Imanuari, 2025).

Daya tanggap tenaga administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sistem dan strategi yang diterapkan dalam pengelolaan layanan administrasi di sekolah. Tenaga administrasi yang memiliki kompetensi baik, namun tidak didukung oleh sistem kerja yang jelas dan terstruktur, akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, sistem yang baik tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten juga tidak akan menghasilkan layanan yang berkualitas (Halawa, 2025).

Upaya peningkatan mutu layanan administrasi pada dasarnya memerlukan strategi yang tepat dan terarah. Strategi tersebut meliputi perencanaan layanan yang matang,

pengorganisasian tugas yang jelas, pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Melalui penerapan strategi yang sistematis, sekolah dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi, sekaligus membangun budaya kerja yang profesional di lingkungan tenaga administrasi. Strategi yang tepat juga akan membantu dalam meningkatkan responsiveness sebagai salah satu indikator utama kualitas layanan (Bahiyah, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh faktor manajemen, kepemimpinan, serta kompetensi tenaga administrasi. Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa penerapan strategi pelayanan yang berbasis pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan serta efektivitas layanan administrasi di sekolah. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek mutu layanan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji keterkaitan antara strategi peningkatan mutu layanan

administrasi dengan pembangunan responsiveness tenaga administrasi.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait dengan bagaimana strategi peningkatan mutu layanan administrasi dapat berkontribusi dalam membangun responsiveness tenaga administrasi di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan mutu layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan, serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan administrasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pendidikan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menganalisis strategi peningkatan mutu layanan

administrasi dalam membangun responsiveness tenaga administrasi (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang terjadi secara kontekstual, khususnya terkait proses pelayanan administrasi di lingkungan sekolah. Penelitian dilaksanakan di SMK Al Fudhola Bekasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, tenaga administrasi, dan peserta didik sebagai pengguna layanan administrasi. Penentuan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap layanan administrasi di sekolah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan administrasi, wawancara untuk menggali informasi terkait strategi peningkatan mutu layanan dan kondisi responsiveness, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang

meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang sesuai dengan fokus penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan kredibilitas dan validitas data yang diperoleh (Nasution, 2023).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Strategi Peningkatan Mutu Layanan Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi dilakukan melalui pengembangan sistem digitalisasi berbasis data serta peningkatan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan. Digitalisasi ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada peserta didik dan orang tua. Selain itu, strategi juga diarahkan pada penciptaan layanan yang cepat, tepat, dan nyaman melalui arahan pimpinan serta keterlibatan tenaga administrasi dalam proses perencanaan.

Secara teoritis, strategi peningkatan mutu layanan administrasi merupakan bagian dari fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Menurut konsep manajemen pendidikan, peningkatan mutu layanan tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola layanan secara efektif. Oleh karena itu, integrasi antara sistem digital dan pelatihan tenaga administrasi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa optimalisasi sistem administrasi, termasuk digitalisasi, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pendidikan, serta mendukung peningkatan mutu layanan secara keseluruhan (Pandi, 2022).

Penerapan strategi digitalisasi dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi juga menunjukkan adanya upaya transformasi layanan dari sistem konvensional menuju layanan yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi proses

pelayanan, tetapi juga pada peningkatan transparansi dan akurasi data administrasi. Namun demikian, keberhasilan implementasi strategi tersebut sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta konsistensi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkelanjutan serta penguatan budaya kerja yang mendukung inovasi agar strategi yang diterapkan tidak hanya bersifat sementara, tetapi mampu memberikan dampak jangka panjang terhadap peningkatan mutu layanan administrasi di sekolah (Kamal et al., 2022).

Pelaksanaan Layanan Administrasi dan Penerapan SOP

Pelaksanaan layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi dilakukan secara langsung melalui pelayanan tatap muka di ruang tata usaha. Proses pelayanan berlangsung secara sederhana, dimulai dari penyampaian kebutuhan hingga penyelesaian administrasi dalam waktu relatif singkat. Dalam mendukung pelaksanaan tersebut, sekolah telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan. Dalam perspektif teori manajemen layanan,

SOP merupakan instrumen penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan. SOP berfungsi sebagai standar kerja yang mengatur alur pelayanan agar berjalan secara sistematis, efisien, dan terukur. Dengan adanya SOP, pelayanan menjadi lebih terarah dan meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi (Siregar & Nasution, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP masih memerlukan penguatan, terutama dalam aspek konsistensi pelaksanaan dan pengembangan sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP harus diiringi dengan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan agar dapat meningkatkan mutu layanan secara optimal. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa penerapan SOP yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi serta profesionalitas tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya (Yulianti, 2015).

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung peningkatan mutu layanan administrasi meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, sistem pengelolaan data yang mulai berkembang, serta dukungan dari pimpinan sekolah. Selain itu, pelatihan dan pembinaan tenaga administrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam teori manajemen pelayanan, kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kompetensi sumber daya manusia, sistem kerja, dan kepemimpinan, sedangkan faktor eksternal meliputi pengguna layanan dan kondisi lingkungan. Keseimbangan antara kedua faktor tersebut menjadi kunci dalam menciptakan layanan yang berkualitas (Sinaga & Afriza, 2026).

Kendala yang dihadapi meliputi ketidaksesuaian data administrasi, kurangnya komunikasi antara siswa dan orang tua, serta belum optimalnya penerapan sistem digital. Kendala ini menunjukkan bahwa pengelolaan data dan komunikasi masih menjadi tantangan dalam layanan administrasi. kendala yang dihadapi

tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan administrasi tidak dapat hanya difokuskan pada aspek teknis semata, tetapi juga memerlukan penguatan pada sistem komunikasi dan pengelolaan informasi. Ketidaksesuaian data administrasi serta kurangnya keterlibatan orang tua dalam proses pelayanan mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif, seperti pemanfaatan media digital untuk penyampaian informasi secara langsung dan terintegrasi. Di sisi lain, optimalisasi sistem digital yang telah dikembangkan juga perlu diiringi dengan peningkatan kompetensi tenaga administrasi agar mampu mengelola data secara akurat dan responsif (Mahendra et al., 2024).

Dengan demikian, perbaikan mutu layanan administrasi harus dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan komunikasi yang lebih efektif antara sekolah, peserta didik, dan orang tua.

Peran Kepemimpinan dalam Peningkatan Mutu Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepala sekolah dalam peningkatan mutu layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi sangat strategis, terutama dalam aspek perencanaan, pengawasan, dan pemberian arahan kepada tenaga administrasi. Kepala sekolah berperan aktif dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kepala sekolah juga memberikan dorongan dan pembinaan kepada tenaga administrasi agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Peran ini terlihat dari adanya kegiatan monitoring rutin, evaluasi berkala, serta pemberian arahan langsung kepada staf dalam menjalankan tugas pelayanan. Kepala sekolah tidak hanya berperan sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam menciptakan budaya kerja yang responsif dan profesional. Dalam praktiknya, kepala sekolah memberikan perhatian terhadap sikap dan perilaku tenaga administrasi dalam melayani pengguna, seperti

menekankan pentingnya kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang diterapkan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyentuh aspek perilaku dan etika pelayanan.

Secara teoritis, kepemimpinan dalam manajemen pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu layanan, terutama melalui fungsi *directing* (pengarahan) dan *controlling* (pengawasan). Fungsi pengarahan berkaitan dengan upaya pemimpin dalam memberikan instruksi, motivasi, dan bimbingan kepada tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas secara efektif. Sementara itu, fungsi pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif akan mampu menciptakan sistem kerja yang terarah, terkontrol, dan berorientasi pada kualitas layanan. Selain peran kepala sekolah, kepala tata usaha juga memiliki kontribusi penting dalam pengelolaan layanan administrasi secara operasional (Baihaqi & Yasin, 2024).

Kepala tata usaha bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan sehari-hari, termasuk dalam pembagian tugas kepada staf, pengawasan kinerja, serta penyelesaian permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan. Koordinasi yang baik antara kepala tata usaha dan tenaga administrasi memungkinkan pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien. Hal ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pimpinan, tetapi juga oleh kemampuan manajerial dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Sinergi antara kepala sekolah, kepala tata usaha, dan tenaga administrasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan layanan administrasi yang berkualitas. Hubungan kerja yang harmonis serta komunikasi yang baik antar pihak memungkinkan terciptanya koordinasi yang efektif dalam menjalankan pelayanan. Selain itu, adanya evaluasi dan monitoring yang dilakukan secara berkala juga menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa pelayanan terus mengalami perbaikan dan peningkatan (Jumirah & Oktariyanda, 2025).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi peningkatan mutu layanan administrasi di SMK Al Fudhola Bekasi dilakukan melalui pengembangan sistem digitalisasi berbasis data, peningkatan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan, serta penguatan peran kepemimpinan dalam mengarahkan dan mengawasi pelayanan. Pelaksanaan layanan administrasi telah berjalan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun masih memerlukan penyempurnaan dalam aspek konsistensi dan pengembangan sistem. Responsiveness tenaga administrasi tergolong cukup baik, ditunjukkan melalui kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Namun demikian, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan sistem pelayanan yang belum optimal. Faktor pendukung peningkatan mutu layanan administrasi meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, dukungan pimpinan, serta adanya pelatihan bagi

tenaga administrasi. Sementara itu, kendala yang dihadapi antara lain ketidaksesuaian data administrasi, kurangnya komunikasi antara siswa dan orang tua, serta belum optimalnya penerapan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui penguatan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan komunikasi yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas layanan administrasi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahiyah, F. D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 1–10.
- Bahtiar, A., Afifah, R. N., & Andi Faisal. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH AL MAWADDAH WARRAHMAH KOLAKA. *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, 6(6), 44–51.
- Baihaqi, A., & Yasin, M. (2024). KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN IMPLEMENTASI KONTEKS PENDIDIKAN. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02(01), 1–12. <https://doi.org/10.57146/alwild>

- an.v2i1.2033
- Halawa, S. (2025). DALAM PENCAPAIAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH ALIYAH NEGERI PERSIAPAN 4 MEDAN. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 691–708.
<https://doi.org/10.30868/im.v8i02.8595>
- Jumirah, & Oktariyanda, T. A. (2025). PERAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DI SMP NEGERI 1 KARAS KECAMATAN KARAS KABUPATEN MAGETAN. *Jumirah S1 Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Negeri Surabaya, jumirah.23551@mhs.unesa.ac.id
- Trenda Aktiva Oktariyanda S1 Ilmu Admini. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 7(1), 12–18.
- Kamal, A., Rusman, R. F. Y., & Sohrah, S. (2022). KEANDALAN (RELIABILITY) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) PADA KINERJA PELAYANAN DI SHOWROOM MBC. *REKASATWA : Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), 12–21.
- Mahendra, Putra, I. N. T. D., & Bagiastra, I. K. (2024). PENGARUH BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DESA WISATA DUSUN SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH. *Journal Of Responsible Tourism*, 3(3), 1213–1222.
- Nabiilah, L., & Imanuari, V. (2025). Responsiveness in the digital governance system for complaint services at the East Java Provincial Education Office. *Jurnal Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 9(0341), 397–408.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina (ed.)). CV. Harfa Creative.
- Pandi, A. (2022). PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU. *MUDIR: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 163–174.
- Putri, N., Yulia, F., & Zuliana, E. (2024). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(24), 19166–19181.
- Sinaga, N. A., & Afriza. (2026). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar. *Jurnal Ilmiah Keislaman*, 3(2), 82–89.
- Siregar, D. Y., & Nasution, A. S. (2024). Analisis Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. *Jurnal Sadewa: Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 103–109.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi kedua). Alfabeta.
- Svari, N. M. F. D. (2023). Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia. *Metta: Jurnal Ilmu*

- Multidisiplin*, 3(4), 464–478.
- Walikram, M. Z., & Ardiansyah, M. (2025). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 2(2), 394–400.
- Yulianti, Y. (2015). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AT THE STUDY. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 122–133.