



**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Di
Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare**

**Muthia Nur Aisyah¹, Milda², Kamalia³, Muhammad Imran Arif⁴, Junita Sari⁵,
Muhammad Faqih Hasbi⁶**

Institut Agama Islam Negeri Parepare

(muthia.nuraisyah14@gmail.com)

Abstract: Public awareness of the importance of education today can lead to competition between institutions in higher education in order to provide the best service for all students. Therefore, the head of administration needs to carry out strategies in order to get satisfaction with the services provided in accordance with the abilities and skills possessed by administrative services and see the considerations that have occurred before to obtain future goals. The purpose of this study is to determine the analysis of student satisfaction with administrative services within the scope of the faculty of tarbiyah iain parepare. The research method used is a qualitative approach in the form of descriptive analysis, namely by describing in general the facts found, and the data collection method carried out by researchers using literature studies and interviews. The results of this study that student satisfaction with the administrative services of the tarbiyah IAIN Parepare faculty shows that most students are satisfied because the services provided do not take a long time and are as desired by students, while other students Some feel dissatisfied in terms of service, because they do not confirm whether the goods they provide are still feasible or suitable for use. Therefore, it is necessary to improve the quality of service to create a good assessment of the organization or institution in increasing trust in the institution and can benefit several parties involved.

Keywords: Administration, Satisfaction, Student, Service

Abstrak: Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan saat ini dapat memunculkan persaingan antar instansi di pendidikan tinggi agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh mahasiswa. Oleh sebab itu, kepala bagian administrasi perlu melakukan strategi-strategi agar mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang di miliki oleh pelayanan administrasi serta melihat pertimbangan yang telah terjadi sebelumnya untuk memperolah tujuan yang akan datang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dalam lingkup fakultas tarbiyah IAIN Parepare. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif berupa analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara umum fakta-fakta yang ditemukan, dan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan studi kepustakaan dan wawancara. Adapun hasil penelitian ini bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi fakultas tarbiyah IAIN Parepare menunjukkan bahwa sebagian besar

mahasiswa merasa puas karena pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan sesuai yang mahasiswa inginkan, sedangkan mahasiswa lainnya ada yang merasa kurang puas dalam hal pelayanannya, karena mereka tidak memastikan barang yang mereka sediakan apakah masih bisa atau layak dipakai. Maka dari itu, perlunya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan penilaian organisasi atau lembaga yang baik dalam meningkatkan kepercayaan akan lembaga tersebut dan dapat menguntungkan beberapa pihak yang terlibat.

Kata Kunci : Administrasi, Kepuasan, Mahasiswa, Pelayanan

A. PENDAHULUAN

Proses pendidikan merupakan peran kunci dan sarana yang sangat berguna dalam merubah seseorang, dan dampaknya terhadap membentuk karakter individu jauh lebih signifikan dibandingkan dengan faktor lainnya. Pendidikan memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas individu sehingga mereka dapat menjadi lebih produktif (Usman, 2014). Selain itu, pendidikan juga memiliki fungsi penting dalam mengendalikan sosial, melestarikan budaya, menjadi pusat pelatihan dan mengembangkan tenaga kerja, serta membentuk karakter individu.

Kualitas pendidikan tidak hanya bergantung pada kecanggihan fasilitas, tetapi juga terkait dengan lulusan dan cara lembaga pendidikan menyediakan layanan. Pendidikan menjadi alat utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten, dengan mempertimbangkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi ambisi individu, semakin besar tuntutan untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai sarana mencapai tujuan tersebut (Asni, Tsuraya, & Abubakar, 2021). Pendidikan merupakan usaha yang disengaja dan terencana untuk menciptakan lingkungan belajar dan proses pembelajaran yang mendorong peserta didik secara aktif mengembangkan potensi mereka dalam berbagai aspek seperti kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak yang baik, serta keterampilan yang diperlukan bagi diri mereka sendiri, masyarakat, dan bangsa (Kurniawati, Arafat, & Puspita, 2020). Pendidikan memiliki peran penting dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan kunci utama sebagai fondasi untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang sistemik dan terencana untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas (Hasbi, 2018).

Administrasi pendidikan memainkan peran penting dalam dunia pendidikan. Jika tidak ada administrasi, baik itu kegiatan rencana yang besar maupun yang kecil pasti sulit bisa berjalan sesuai tujuan. Mempelajari berbagai metode efektif dan efisien pada administrasi pendidikan dapat membantu untuk mengatur dan menyelenggarakan kegiatan pendidikan guna mencapai hasil yang optimal. Penggunaan sumber daya dikelola dengan baik agar tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan bersama (Pratiwi, 2016). Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan mendorong terjadinya persaingan antara sekolah-sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemangku kepentingan.

Maka dari itu, lembaga pendidikan harus bisa mengimplementasikan strategi agar pelayan yang diberikan kepada siswa-siswi bisa menjadi rasa kepuasan. Tetapi, usaha untuk peningkatan kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan (Juliantoro, 2017). Para administrator memiliki peran

strategis karena seluruh operasional organisasi dicakup oleh layanan administrasi. Keberhasilan dalam mencapai rencana pendidikan yang baik terkait dengan berkualitasnya administrasi yang terdapat dalam lembaga pendidikan tersebut. Kualitas pelayanan dikenal dengan istilah "Serqual" (Service Quality). Evaluasi terhadap kualitas pelayanan melibatkan lima dimensi, yaitu keandalan, responsif, jaminan/kepastian, empati, dan bukti fisik (Zai, Duha, Gee, & Laia, 2022).

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif berupa analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara umum fakta-fakta yang ditemukan, yang kemudian dianalisis berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan perhitungan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan studi kepustakaan dan wawancara. Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mengkaji teori-teori dari berbagai literatur terkait penelitian, dengan mencari sumber dan membangun dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan penelitian yang ada. Teknik wawancara yang dilakukan dengan mewawancara beberapa mahasiswa dan mahasiswi yang ada di IAIN Parepare.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Administrasi Pendidikan

Inti dari administrasi pendidikan melibatkan tindakan untuk mengatur, mengelola, dan mengalokasikan sumber daya dalam dunia pendidikan. Fungsi administrasi pendidikan berperan sebagai alat untuk mengintegrasikan dan menyelaraskan peran dari semua sumber daya yang ada guna mencapai tujuan pendidikan dalam konteks sosial tertentu. Perlu diperhatikan bahwa bidang administrasi pendidikan memiliki karakteristik yang khusus dan berbeda dengan manajemen di bidang lainnya.

Aspek-aspek yang termasuk dalam ruang lingkup administrasi pendidikan mencakup sumber daya manusia, kurikulum, proses pembelajaran, sarana/prasarana, dan pengelolaan dana. Semua aspek ini sangat penting dalam upaya mencapai tujuan pendidikan, baik bagi individu maupun secara keseluruhan sebagai suatu lembaga atau komunitas. Dalam aktivitas administrasi pendidikan, penting untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya dan modal yang diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas proses pembelajaran. Sementara itu, sumber daya keuangan memiliki peran penting sebagai dana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan dan peningkatan proses pendidikan. Selain itu, modal sosial juga menjadi faktor yang signifikan yang melibatkan kepercayaan dan kebiasaan yang mencerminkan sekolah sebagai sebuah komunitas. Sedangkan modal politik melibatkan otoritas hukum yang menjadi dasar untuk melaksanakan proses pembelajaran atau pendidikan.

Pelayanan administrasi pendidikan merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka berlangsungnya proses pendidikan di sekolah dengan maksud mencapai hasil pendidikan yang telah ditetapkan. Respon baik atau buruknya terhadap kualitas pelayanan administrasi bisa dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan strategi baru dalam upaya

meningkatkan atau mempertahankan kualitas layanan tersebut. Pelayanan administrasi pendidikan pada dasarnya melibatkan pengelolaan, pengaturan, dan alokasi sumber daya dalam dunia pendidikan. Pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan atau proses pengendalian yang dilakukan secara terencana dan sistematis oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan, terutama dalam konteks lembaga pendidikan formal. Pelayanan administrasi sekolah umumnya dikenal dengan istilah "staf tata usaha" (TU). Mereka berperan sebagai pendukung dalam menjalankan proses pendidikan di sekolah. Meskipun mereka bukan guru, tenaga administrasi tetap menghargai nilai-nilai pendidikan.

Rencana dari administrasi pendidikan bermaksud dalam peningkatan efektif dan efisiennya suatu pelaksanaan aktivitas operasional pendidikan, dengan maksud akhir untuk mencapai hasil pendidikan yang telah ditetapkan. Di suatu sekolah administrasi pendidikan memiliki rencana dalam menanamkan kondisi yang berpeluang pada anak-anak untuk memperoleh ilmu yang cukup sehingga mereka dapat melanjutkan pendidikan mereka dengan baik, mengembangkan keterampilan khusus yang memungkinkan mereka untuk mandiri dan berinteraksi dalam masyarakat, serta memiliki sikap hidup yang mencerminkan nilai-nilai Pancasila dengan semangat berkontribusi dalam pembangunan masyarakat Indonesia berlandaskan Pancasila.

Pelayanan administrasi pendidikan memiliki fungsi yang penting dalam proses pendidikan, yang meliputi:

- a. Fungsi perencanaan, yang mencakup kegiatan menentukan kebutuhan, merumuskan rencana mencapai hasil yang di inginkan, dan menentukan program untuk mencapai strategi tersebut.
- b. Fungsi organisasi, yang melibatkan pengaturan personel, sarana dan prasarana, serta distribusi tanggung jawab dan tugas. Hal ini menciptakan sebuah badan pengelolaan yang terintegrasi.
- c. Fungsi koordinasi, yang berperan sebagai pengatur antara tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang berbeda-beda, dengan tujuan memastikan kesesuaian serta efektifnya kegiatan kerja yang dilakukan.
- d. Fungsi motivasi, yang bertujuan dalam peningkatkan efisien kegiatan kerja serta efektifnya nilai kerja.
- e. Fungsi pengawasan, yang melibatkan pengamatan menyeluruh terhadap proses pengelolaan, untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan (Andriani, 2015).

Dalam keseluruhan fungsi-fungsi ini, pelayanan administrasi pendidikan memainkan peran integral untuk mendukung keberhasilan pendidikan secara keseluruhan.

2. Tugas Tenaga Pelayanan Administrasi di IAIN Parepare

Tugas tenaga administrasi pelayanan terdiri dari lima bidang, yaitu administrasi kemahasiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kurikulum, dan administrasi sarana dan prasarana. Meskipun sebagian besar tugas administrasi kurikulum dilakukan oleh dosen, dekan, rektor, dan pihak terkait, beberapa bagian dari tugas administrasi kurikulum juga ditangani oleh tenaga administrasi.

- a) Urusan Administrasi Kemahasiswaan

Dalam lingkup tenaga administrasi, Urusan administrasi kemahasiswaan bertugas mencatat nilai, kehadiran, kartu studi, identitas/data-data mahasiswa ke sebuah aplikasi tersendiri, seperti di IAIN Parepare menggunakan siakad, edlink atau situs sisfoiainparepare, mencatat mutasi dan cuti mahasiswa, membuat statistik mahasiswa, membuat program kerja, membuat/menyusun daftar nama, nomor induk siswa, serta pernyataan calon mahasiswa.

b) Urusan Administrasi Kepegawaian

Dalam bidang administrasi kepegawaian, biasanya dilakukan berbagai program pelayanan dengan jadwal harian, bulanan, semesteran, dan tahunan. Tugas dalam bidang administrasi kepegawaian mencakup berbagai hal seperti menyusun daftar kehadiran dosen dan staf, menyusun laporan mengenai kondisi dosen, jabatan, pengawas, dan tenaga kependidikan, merencanakan program kerja, mengajukan usulan kenaikan pangkat, mengusulkan pensiun bagi dosen dan tenaga pendidik lainnya, melakukan penilaian kinerja staf, menyusun daftar urutan kepangkatan (DUK), dan menyusun laporan mengenai hal-hal yang belum terlaksana. Selain itu, tugas tersebut juga meliputi pembuatan surat keterangan, laporan bulanan, serta analisis kebutuhan dosen, staf, dan tenaga pendidik lainnya.

c) Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan

Tugas dalam bidang administrasi persuratan dan karsipan meliputi beberapa hal seperti mencatat masuk dan keluarnya surat, membuat surat undangan, surat perintah, surat dinas, , surat keterangan, surat perintah perjalanan dinas (SPPD), surat edaran, surat tugas, surat pengantar, surat keterangan, mengklasifikasi dan menentukan sifat surat, mengarsipkan surat ke dalam file surat sesuai dengan kode yang ditentukan, membuat surat pernyataan, menyusun program kerja, mengisi buku kegiatan harian, menyalurkan disposisi surat masuk, dan membuat berita acara.

d) Urusan Administrasi Kurikulum

Tugas dalam urusan administrasi kurikulum meliputi beberapa hal seperti menyusun agenda ekstrakurikuler/organisasi di kampus, menyusun dan membuat agenda kerja, menyusun dan membuat formulir penilaian, membuat jadwal kegiatan, menyiapkan perlengkapan ujian semester, serta menyiapkan dan membuat perangkat guru.

e) Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Urusan administrasi sarana dan prasarana bertugas untuk menyiapkan kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam kegiatan perkuliahan, mencatat kebutuhan yang akan diperlukan kedepannya, mencatat barang yang rusak dan barang yang telah dibeli, mencatat peminjaman barang, serta menyusun catatan barang ataupun fasilitas yang ada (Rianti, Mappicanra, & Wahed, 2022).

Selain itu, adapun tugas lain dari tenaga administrasi sekolah yaitu mereka juga dituntut agar memberikan contoh yang baik pada seseorang seperti memperlihatkan kinerja yang positif. Menjadi peran utama di pendidikan merupakan contoh prima dalam pemberikan pelayanan administrasi di sekolah. Berikut ada beberapa yang perlu dipertimbangkan dalam melaksanakan pelayanan administrasi, sebagai berikut (Surya, 2012) :

a) Pelayanan dengan waktu yang tepat

Hal ini berhubungan dengan waktu, proses, dan tunggu. Tidak menunda-nunda pekerjaan yang bisa dilakukan dengan segera merupakan contoh terbaik yang diberikan tenaga administrasi sekolah, serta perolehan hasil yang tepat dan cepat untuk segala sesuatu yang dibutuhkan.

b) Akurasi pelayanan

Hal ini berhubungan dengan keahlian dan bebas dari kesalahan pada pelayanan. Dalam tenaga administrasi sekolah terdapat contoh yang bisa dijadikan teladan bagi seseorang yang memperoleh pelayanan yaitu ketepatan pelayanan, serta nilai karakter dapat terwujud apabila adanya norma dan prosedur yang wajib ditaati.

c) Pelayanan dengan sopan dan ramah

Hal ini terjadi ketika adanya interaksi langsung oleh pengguna layanan. Perilaku yang ramah dan sopan bisa dilihat pada tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan terhadap kepala sekolah, guru, siswa, orangtua atau masyarakat umum menjadi sebuah pembiasaan yang dapat pengguna ikuti seiring waktu berjalan. Siapa pun bisa memahami jika proses interaksi bersama seseorang wajib menanamkan perilaku kesopanan serta keramahan.

d) Bertanggungjawab

Hal ini berhubungan pada pesan yang di terima serta keluhan dapat ditanggulangi. Perilaku bertanggung jawab merupakan hal untuk mencukupi apa yang sebenarnya kewajiban dari tenaga administrasi sekolah. Perilaku ini bisa tersampaikan pada setiap melakukan pelayanan kepada pengguna.

e) Kelengkapan

Terkait dengan ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung, penting untuk mempertahankan sikap terpuji dari tenaga administrasi sekolah. Sikap ini juga dapat diajarkan kepada mereka saat melayani siswa. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang semestinya dapat menjadi pendidikan anti-korupsi pada tingkat dasar. Jika hal ini menjadi kebiasaan, diharapkan siswa di masa depan akan memiliki kesadaran yang kuat untuk tidak terlibat dalam tindakan korupsi.

f) Model pelayanan bervariasi

Dalam hal penanganan pola baru dalam pelayanan, penting untuk memiliki sikap kreatif yang mendorong terciptanya inovasi baru yang lebih efisien dan efektif dalam mengatasi masalah. Ini memberikan pengajaran kepada siswa bahwa ketika mereka menghadapi tantangan, mereka perlu memiliki sikap inovatif dalam mencari solusinya.

g) Perolehan pelayanan yang nyaman

Terkait dengan posisi lingkungan, ruangan, dan aksesibilitas yang nyaman untuk pelayanan, memberikan layanan kepada pengguna adalah sikap yang patut diapresiasi. Karakter bangsa kita yang menghormati tamu juga tercermin dalam sikap yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi sekolah kepada pengguna layanan.

h) Pelayanan yang di dukung atribut

Dalam konteks kebersihan lingkungan, ruang tunggu, dan sebagainya, keadaan yang bersih dan nyaman memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan. Tenaga administrasi sekolah memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan lingkungan tersebut dan juga memberikan edukasi kepada siswa agar ikut berperan dalam menjaga kebersihan tersebut.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

Suatu kepuasan pasti akan diperhatikan dan dinilai oleh konsumen baik itu dari segi baik ataupun buruknya dalam jasa yang ditawarkan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan tercipta dan dinilai dari kemampuannya dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan serta memberikan kualitas akan kebutuhan pelanggan (Anjarsari, 2018).

Dari hasil wawancara yang telah dihasilkan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi fakultas tarbiyah IAIN parepare menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas karena pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan sesuai yang mahasiswa inginkan, apalagi ketika mahasiswa ingin meminjam alat-alat untuk perkuliahan seperti LCD, kabel-kabel sambungan, dll, pelayanan mereka sangat cepat dan bahkan mahasiswa datang mengambilnya cukup dengan menuliskan nama dan nim untuk mengambil alat tersebut. Dan setiap ada mahasiswa yang bermasalah dalam penyusunan kartu rencana studinya mereka juga dengan sigap dalam mengatasi hal tersebut. Sedangkan tanggapan mahasiswa lainnya ada yang merasa kurang dalam hal pelayanannya, karena mereka tidak memastikan barang yang mereka sediakan apakah masih bisa atau layak dipakai, ada beberapa mahasiswa yang komplain mengenai hal tersebut ketika meminjam barang ada yang tidak bisa lagi dipakai dan adapun yang rusak tapi masih bisa dipakai.

Maka dari itu, perlunya pelayanan dan kualitas untuk konsumen dalam menciptakan penilaian untuk dicap sebagai organisasi atau lembaga yang baik dan seorang akan konsumen pun akan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang telah diberikan. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan dan kualitas yang diberikan kepada konsumen buruk, maka penilaian mereka dalam pelayanan organisasi atau lembaga tersebut otomatis dicap buruk.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa administrasi pendidikan memainkan peran yang sangat berguna pada konteks pendidikan. Tanpa adanya administrasi, baik itu perencanaan skala besar maupun kecil akan mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Administrasi pendidikan melibatkan penyediaan layanan yang baik, yang pada dasarnya berperan dalam pengelolaan, pengaturan, dan alokasi sumber daya dalam konteks pendidikan. Tugas-tugas yang dilakukan oleh tenaga administrasi pendidikan terbagi menjadi lima bidang, yaitu administrasi kemahasiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kurikulum, serta administrasi sarana dan prasarana. Adapun mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi fakultas tarbiyah iain parepare menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas karena pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan sesuai yang mahasiswa inginkan, sedangkan mahasiswa lainnya ada yang merasa kurang puas dalam hal pelayanannya, karena mereka tidak memastikan barang yang mereka sediakan apakah masih bisa atau layak dipakai, ada beberapa mahasiswa yang komplain mengenai hal tersebut. Maka dari itu, perlunya meningkatkan kualitas pelayanan untuk konsumen dalam menciptakan penilaian untuk dicap sebagai organisasi atau lembaga yang baik dan seorang akan konsumen pun akan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang telah diberikan.

REFERENSI

- Andriani, S. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. Semarang: Fakultas Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Anjarsari, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok. *Jurnal Pendidikan*, 130.
- Asni, Y., Tsuraya, A. S., & Abubakar, M. (2021). The Effectiveness of Make mATCH Method in Improving Students' Writing Skills. *English Language, Linguistics, and Culture International Journal*, 156-169.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pesertadidik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Managemen Pendidikan Islam*, 87-109.
- Juliantoro, M. (2017). Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah* vol.5, 24-38.
- Kurniawati, E., Arafat, Y., & Puspita, Y. (2020). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan melalui Manajemen Berbasis Sekolah. *Journal of Education Research*, 134-137.
- Pratiwi, S. N. (2016). Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Sekolah. *Jurnal EduTech* Vol.2, 86-96.
- Rianti, S., Mappicanra, A., & Wahed, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar. *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 173.
- Surya, P. (2012). *Peran Penting Tenaga Administrasi Sekolah dalam Penguatan Budaya Sekolah untuk Implementasi Pendidikan Karakter*.
- Usman, S. (2014). Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah. *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA*, 13-31.
- Zai, E. P., Duha, M. M., Gee, E., & Laia, b. (2022). Peran Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Manajemen Berbasis Sekolah di SMA Negeri 1 ULUGAWO. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*.