

MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN SISWA

Neta Sahraze Robiatul A¹⁾, Kasmin²⁾, Ambar Sri Lestari³⁾

- 1) Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- 2) Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- 3) Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Abstrak

Administrasi kesiswaan menjadi salah satu elemen utama dengan berdirinya sekolah. bagian ini merupakan hal yang mengatur berbagai administrasi yang diperlukan oleh siswa selama siswa itu masuk sampai nanti keluar. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebar angket/kuesioner. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan uji instrumen, analisis statistik, analisis korelasi, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi (kontribusi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung dinilai cukup baik dengan rata rata nilai 3,09. Kepuasan siswa pada MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung mendapatkan hasil tinggi yaitu dengan nilai rata rata 3,43. Berdasarkan kajian terhadap hasil perhitungan koefisien korelasi didapatkan skor 0,492. Karena berada pada kisaran 0,40 sampai 0,59, nilai ini berada pada level yang sedang. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi R kuadrat sama dengan 0,234. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel manajemen pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah 23,4%.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Administrasi; Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan jasa, maka masalah manajemen pelayanan perlu ada dalam dunia pendidikan. Karena Lembaga dituntut untuk dapat bersaing dengan lembaga lainnya (Maulana, Ibrahim, and Khoeruddin 2022). Manajemen pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, pelayanan administrasi, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan dan pelayanan kesejahteraan. Manajemen layanan sangat perlu diperhatikan

oleh lembaga pendidikan, karena akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah, dengan peningkatan tersebut dapat meningkatkan mutu pendidikan lembaga (Rusdi 2017).

Dalam menjalankan proses pembelajaran seringkali terfokus pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan siswa saja. Hanya berfokus pada tenaga pendidik yang mengajar sehingga melupakan elemen lain yang memiliki nilai yang sama dengan tenaga pendidik atau guru. Kenyataannya nyaris tidak terdengar melibatkan kualitas staf tata usaha yang merupakan bagian Tenaga Kependidikan. Selama ini kita berkuat pada dua hal yang selalu kita gaungkan, yaitu peningkatan kualitas siswa dan guru, jarang atau boleh dibilang tidak pernah sebuah wacana dilemparkan mengenai peningkatan kualitas staf tata usaha (Yusniar 2015).

Layanan administrasi kesiswaan memberikan tujuan kepada siswa dalam mencapai Standar Kompetensi (SK) siswa melalui kegiatan pembelajaran oleh guru bidang studi agar siswa dapat memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan mandiri. Dengan begitu kurangnya layanan administrasi kesiswaan akan berdampak pada mutu pendidikan (Ikbal, Halima, and Arfin 2021). Lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan siswanya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus melayani kebutuhan siswanya dengan baik salah satunya pelayanan administrasi kesiswaan (Hasbi 2018).

Urgensi penelitian ini terletak pada pengelolaan pelayanan administrasi kesiswaan. Pada hal ini pelayanan perlu dilakukan dengan baik. Administrasi kesiswaan menjadi salah satu elemen penting dalam keberlangsungan sekolah karena Administrasi ini mengatur seluruh administrasi yang diperlukan siswa mulai dari masuk sekolah hingga melanjutkan ke jenjang berikutnya. Hal tersebut memudahkan para siswa dalam menjalankan proses pembelajaran berlangsung. Layanan administrasi yang diberikan lembaga perlu dilakukan secara maksimal hal ini agar tidak menurunkan kualitas pendidikan dan kepuasan siswa selaku penerima layanan. Dengan begitu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kaitannya dengan penerimadari layanan yaitu siswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Bahasa Indonesia sering kali menggunakan bahasa hasil dari serapan Bahasa asing. Salah satunya kata manajemen, kata tersebut termasuk kata serapan dari bahasa Prancis kuno yang berasal dari kata *management* yang berarti seni dalam mengatur dan melaksanakan (Gesi, Laan, and Lamaya 2019). Pelayanan adalah perbuatan atau kegiatan yang bisa ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang mana tawaran tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kanedi, Utami, and Zulita 2017). Kata administrasi secara istilah adalah proses usaha bersama yang melibatkan seluruh pihak dalam satu organisasi untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita yang telah ditetapkan (Ihsan and Hasbiyallah 2019).

Administrasi kesiswaan adalah proses pengelolaan kegiatan dari hal-hal yang berhubungan dengan siswa untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa, pembinaan selama siswa berada di sekolah sampai siswa menamatkan pendidikannya melalui pendidikan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif (Maisaroh and Danuri 2020). Berikut ini beberapa dasar yang perlu diperhatikan agar administrator dapat mencapai sukses dalam tugasnya yaitu: a) Prinsip efisiensi efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga, dana, dan fasilitas yang ada; b) Prinsip pengelolaan melakukan pengelolaan yang baik dengan melaksanakan pekerjaan manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol; c) Prinsip pengutamaan tugas pengelolaan Jika disertai pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu yang sama, seorang administrator cenderung untuk memberikan prioritas pertama pada pekerjaan operatif.; d) Prinsip kepemimpinan yang efektif Menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yaitu yang memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antar manusia (*human relationship*), dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi dan kondisi yang ada; e) Prinsip kerjasama administrator harus mampu mengembangkan kerjasama diantara orang-orang yang terlibat, baik secara horizontal maupun secara vertikal.

Dimensi dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler menjadi indikator pada penelitian ini diantaranya : Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi, keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pelanggan. (Kotler and Keller 2016).

Kepuasan Siswa

Kata 'kepuasan' atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu'. Secara istilah Kepuasan merupakan tingkat perasaan, Di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Halim et al. 2021).

Kepuasan merupakan evaluasi setelah pembeli merasakan suka atau senang terhadap kualitas yang diberikan. Ketika pembeli merasa suka terhadap kualitas yang diberikan atau bahkan merasa kualitas yang diberikan melampaui ekspektasi serta harapan pembeli maka dapat diartikan bahwa lembaga memiliki kualitas yang baik, begitupun sebaliknya. Pada umumnya program kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator-indikator yakni: Kesesuaian harapan, adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, minat berkunjung kembali, kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk dan kesediaan merekomendasikan, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakannya kepada teman atau keluarga. (Indrasari 2019) .

Ada lima faktor yang perlu di perhatikan dalam penentu kepuasan pelanggan, diantaranya sebagai berikut: Kualitas produk pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk yang baik, harga yang murah bagi pelanggan yang sensitif adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *Value Of Money* yang tinggi. Sebaliknya pelanggan yang tidak sensitif terhadap

harga, mengenai hal tersebut tidak penting bagi mereka, kualitas pelayanan Kualitas pelayanan sangat tergantung 3 hal yaitu teknologi, sistem, dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, faktor emosional pelanggan akan merasa bangga, puas dan percaya diri karena adanya nilai emosional yang diberikan pada brand produk tersebut, biaya dan kemudahan pelanggan akan semakin puas apabila realtif murah, mudah, efisien, dan nyaman dalam mendapatkan produk atau pelayanan (Mirella et al. 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan mengkaji hubungan antar variabel. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung. Metode pada penelitian ini yaitu menggunakan metode korelasional. Penelitian dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta tersebut berdasarkan kerangka pemikiran tertentu (Samsu 2021). Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) (Paramita, Rizal, and Sulistyan 2021). Penyebaran angket/kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional variabel ialah sebagai berikut: Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Variabel X *independent variable* dalam penelitian ini ialah manajemen pelayanan administrasi kesiswaan) dan Kepuasan Siswa (Variabel Y (*dependent variable*) dalam penelitian ini ialah kepuasan siswa).

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang menyertakan variabel X dan variabel Y, kemudian analisis statistik digunakan untuk mengelola analisis data ini, yang didukung oleh program komputer SPSS versi 26.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis statistik, variabel manajemen pelayanan administrasi kesiswaan berada pada kisaran interval 2,60 – 3,39 dengan rata-rata yang didapat adalah 3,09. Dengan begitu hasil yang didapat bahwa manajemen pelayanan administrasi kesiswaan tergolong pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan

administrasi kesiswaan yang diberikan oleh madrasah dilakukan dengan baik. Dalam pengukuran manajemen pelayanan administrasi kesiswaan terdapat 5 indikator yaitu : bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), kepastian atau jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Pada indikator pertama yaitu bukti fisik, bukti fisik disini memiliki arti keseluruhan yang terlihat oleh mata dilingkup administrasi kesiswaan. Tampilan secara keseluruhan dinyatakan cukup, baik dari bangunan gedung, meja kerja, interior serta tata ruang. Selain itu, peralatan dan perlengkapan pengadministrasian menunjukkan hasil cukup baik. Penampilan dari tenaga administrasi bagian kesiswaan terlihat rapi dan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa bukti atau keadaan yang terlihat dari segi bangunan, peralatan perlengkapan serta penampilah tata usaha bagian administrasi dikategorikan baik.

Indikator kedua yaitu keandalan, keandalan yang dimiliki tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada siswa sudah memenuhi layanan dengan baik. Pada indikator ketiga yaitu daya tanggap tenaga administrasi kesiswaan meliputi respon atau kesigapan tenaga administrasi dalam membelikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Keempat yaitu jaminan atau kepastian meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga administrasi dinyatakan baik. Selain itu, kesopanan dan kepercayaan siswa kepada tenaga administrasi dinyatakan cukup baik. Rasa empati dalam membantu pengadministrasian siswa tidak diragukan lagi, tenaga administrasi kesiswaan mampu berkomunikasi pada siswa dengan baik baik.

Nilai rata rata yang didapat pada variabel Y ini yaitu 3,43 pada rentang 3,40 sampai 4,19 dengan begitu variabel Y yaitu kepuasan siswa dikategorikan Tinggi. Indikator pada variabel kepuasan siswa terdapat tiga yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali serta kesediaan merekomendasikan. Dalam hal ini semua dikategorikan baik dengan nilai dari kesesuaian harapan adalah 2,86 disini memiliki arti bahwa keadaan madrasah sesuai dengan yang diharapkan dan dibayangkan oleh siswa/siswi. Indikator kedua yaitu minat berkunjung kembali, keadaan atau fasilitas yang disediakan sekolah cukup baik sehingga siswa/siswi tidak bosan dan tidak

keberatan untuk kembali menimba ilmu diesok hari. Ektrakurikuler serta lingkungan sekolah cukup baik sehingga tidak membuat jenuh siswa dan sisi hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diraih yaitu nilai 4,51. Hal ini memiliki arti yang sangat baik. Indikator terakhir adalah kesediaan merekomendasikan mendapat rata-rata cukup baik yaitu 2,94.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aser Paul Nainggolan Rizki Bastanta B. Manalu dan Mos Devan Tarigan menyatakan bahwa Kepuasan adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dan diwujudkan sebagai sikap positif dalam berbagai respon dan aktivitas terhadap lingkungan eksternal. Setiap orang memiliki rasa harga diri mereka sendiri, sehingga tingkat kepuasan akan berbeda dari orang ke orang. Kepuasan perlu diperhatikan untuk memenuhi harapan siswanya. Hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa kepuasan yang didapatkan siswa dalam kategori cukup baik (Nainggolan and B.Manalu 2020).

Berdasarkan hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa dengan nilai signifikansi 0,000, manajemen pelayanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang substantial. Dengan demikian, $0,000 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan antara manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa. Analisis koefisien korelasi hitung menghasilkan skor 0,492. Karena berada pada kisaran 0,40 sampai 0,59, nilai ini berada pada level yang sedang. Artinya, manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa memiliki hubungan yang sedang.

Manajemen pelayanan administrasi kesiswaan tidak terdapat tanda negatif (-) pada gambar, angka korelasi Pearson yaitu 0,492, menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi kesiswaan untuk kepuasan memiliki sifat yang menguntungkan. Akibatnya, kedua variabel tersebut berkorelasi, yang berarti semakin tinggi manajemen pelayanan administrasi kesiswaan maka semakin tinggi kepuasan siswa. Karena korelasi diantara kedua variabel ini mendapatkan hasil yang sedang, maka diartikan bahwa ada banyak faktor yang mendukung tingkat kepuasan siswa tidak hanya dari manajemen pelayanan administrasi kesiswaan. Namun, manajemen pelayanan administrasi kesiswaan memiliki porsi juga dalam penentuan kepuasan siswa. Oleh karena itu, koefisien determinasi R kuadrat sama dengan 0,234. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi

variabel manajemen pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah 23,4 %.

Hal ini sejalan dengan pendapat Maulana bahwa semua perusahaan baik barang maupun jasa, sudah pasti harus menyadari tentang kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan harus dicapai oleh perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan fokus utama penyedia layanan jasa. Karena saat ini, persaingan yang semakin tajam maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang penting bagi para pelanggan, agar mereka merasa puas (Gultom, Arif, and Fahmi 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan menggunakan penelitian kuantitatif terhadap teknik angket yang dilaksanakan di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung mengenai Hubungan antara Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa dapat disimpulkan sebagai berikut: Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung dinilai cukup baik. Nilai rentang interval berada pada 2,60 – 3,39 dengan rata rata nilai 3,09. Kepuasan siswa pada MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung mendapatkan hasil tinggi. Variabel ini berada pada rentang interval 3,40 – 4,19 yaitu dengan nilai rata rata 3,43. Tingkat kepuasan siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung dinilai sudah tinggi. Berdasarkan kajian terhadap hasil perhitungan koefisien korelasi didapatkan skor 0,492. Karena berada pada kisaran 0,40 sampai 0,59, nilai ini berada pada level yang sedang. Karena korelasi diantara kedua variabel ini mendapatkan hasil yang sedang maka diartikan bahwa ada banyak faktor yang mendukung tingkat kepuasan siswa tidak hanya dari manajemen pelayan administrasi kesiswaan. Namun, manajemen pelayanan administrasi kesiswaan memiliki porsi juga dalam penentuan kepuasan siswa. Oleh karena itu, koefisien determinasi R kuadrat sama dengan 0,234. Hal ini menunjukkan

bahwa kontribusi variabel manajemen pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah 23,4 %.

Saran

Peneliti membuat rekomendasi berikut sehubungan dengan temuan penelitian bagi lembaga / madrasah tsanawiyah yaitu memberikan pelatihan atau seminar kepada tenaga administrasi kesiswaan, memperhatikan tingkat kepuasan siswa dengan seksama dan lebih meningkatkan kepuasan siswa agar siswa dapat merekomendasikan madrasah dengan senang hati. Saran bagi calon peneliti yaitu dapat menambahkan variabel-variabel yang terbaru, baik variabel dependen maupun independen agar lebih luas pembahasannya serta memiliki beberapa lokus penelitian agar mempermudah apabila ada lembaga yang tidak memberikan izin.

REFERENSI

- Gesi, Burhanuddin, Rahmat Laan, And Fauziyah Lamaya. 2019. "Manajemen Dan Eksekutif." *Jurnal Manajemen* 3(2):51–66.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, And Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2):171–80.
- Halim, Fitria, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Hengki Simarmata Parulian Permadi Lalu Adi Mangiring, And Vina Novela. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasbi, M. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts Negeri 1 Model Palembang." *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3(1):87–109.
- Ihsan, Mahlil Nurul, And Hasbiyallah. 2019. *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*.
- Ikbal, Laode Muhamad, Halima, And Arfin. 2021. "Analisis Layanan Administrasi Kesiswaan Di Smp Negeri 3 Parigi Kabupaten Muna." *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (Jpp)* 2(1):35–45.

- Indrasari, Meithiana. 2019. "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan."
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, And Leni Natalia Zulita. 2017. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Jurnal Pseudocode* Iv(1):37–46.
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. England: Courier.
- Maisaroh, Siti, And Danuri. 2020. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*.
- Maulana, Saepul, Tatang Ibrahim, And Heri Khoeruddin. 2022. "Pemasaran Madrasah Hubungannya Dengan Jumlah Peserta Didik Baru." *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 7(1):13–24.
- Mirella, Niffa Nadya Rizki, Resma Nurlela, Erviana Haifa, And Muhammad Farrel Herman. 2022. "Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(1).
- Nainggolan, Aser Paul, And Rizki Bastanta B.Manalu. 2020. "Modifikasi Alat Bantu Pembelajaran Melempar Dan Menangkap Dalam Hasil Belajar Permainan Softball." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Jasmani* 4(1):14–22.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, And Riza Bahtiar Sulistyan. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Rusdi, Teddy. 2017. "Manajemen Layanan Pendidikan Islam." *Palapa: Jurnal Studi Kesilaman Dan Ilmmu Pendidikan* 5(2):1–9.
- Samsu. 2021. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Yusniar. 2015. "Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Smp Negeri 2 Sambas." *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan* 7(2):1716–27.