



## PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SAMAWA

<sup>1</sup>Ana Merdekawaty, <sup>2\*</sup>Fatmawati

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Samawa

Email: [fatmawatihamruddin@gmail.com](mailto:fatmawatihamruddin@gmail.com)

### Abstrak

Manajemen tenaga kependidikan merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang bertujuan untuk menciptakan tenaga kependidikan yang berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) implementasi manajemen tenaga kependidikan di FKIP UNSA; 2) peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan di FKIP UNSA. Penelitian kualitatif yang digunakan dalam metode penelitian ini dengan sumber data yaitu tenaga kependidikan di FKIP UNSA yang terdiri dari Kepala Tata Usaha (KTU), Tenaga Administrasi, Tenaga Laboratorium, Tenaga Perpustakaan, serta tenaga kebersihan dan keamanan. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik/metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan berperan besar dalam menunjang dan mendukung kelancaran kegiatan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNSA. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepuasan dari dosen dan mahasiswa terhadap kinerja dari tenaga kependidikan.

**Kata Kunci:** *Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Pendidikan, Kinerja*

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sebuah hal mutlak bagi setiap orang agar memiliki daya saing tinggi, terutama dalam era globalisasi saat ini. Tanpa memiliki daya saing yang memadai, seseorang sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang semakin kompetitif. Berdasarkan Tujuan pendidikan Nasional di dalam Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dipaparkan tujuan Pendidikan Nasional Indonesia secara luas, yaitu Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan rakyat Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap allah Swt. dan berbudi pekerti luhur memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggungjawab kemasyarakatan.

Pada bidang pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan merupakan sumber daya manusia (SDM) potensial yang turut berpartisipasi dalam mewujudkan mutu pendidikan nasional. Menurut Schuler, Dowling & Smart, et al menjelaskan bahwa *“Human resources management (HRM) is the recognition of the importance of an organization’s workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilization of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of the individual the organization, and society* (Heryati, 2014). Artinya manajemen sumber daya manusia (SDM) memberikan pengakuan bahwa pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai SDM utama yang memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Brocka Bruce (1992) menyatakan bahwa *“Human resources management (HRM) is the utilization of human resources to achieve organizational objectives”*. Jadi manajemen sumberdaya manusia ialah pemanfaatan



sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Demi mencapai hasil yang optimal perlu diterapkan manajemen dalam pemberdayaan tenaga kependidikan dan tenaga pendidik agar lebih efektif dan efisien. Berkaitan dengan hal tersebut, pimpinan lembaga pendidikan harus melakukan fungsi manajemen yaitu merekrut, mengembangkan, menggaji, dan memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan guna mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Membantu tenaga kependidikan mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan pengembangan karier, serta menyatukan tujuan inividu, kelompok, dan lembaga (Mulyasa, 2010).

Setiap institusi selalu berharap agar anggotanya melakukan tugas pokok dan fungsi secara optimal dan menyalurkan seluruh kemampuannya untuk kepentingan lembaga, serta melakukan pekerjaan yang lebih optimal. Berkaitan dengan hal tersebut, tenaga kependidikan juga memerlukan evaluasi dan peningkatan kualitas diri dalam melakukan tugasnya. Oleh karena itu, di dalam fungsi pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan yaitu tugas pengelolaan anggota yang harus diperlukan untuk menjaga, memperbaiki dan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cara pelatihan kerja (on the job training) dan dalam layanan pelatihan (in service training). Aktifitas yang dilakukan dalam pelaksanaan pembinaan dan pelaksanaan pengembangan tersebut bukan hanya berkaitan dengan aspek kemampuan, tetapi juga menyangkut karier tenaga kependidikan (Merdekawaty, 2021).

Setiap lembaga memerlukan pelayanan yang baik dan benar, maka dari itu mutu pelayanan harus dikembangkan. Dalam mempelajari dan memperluas pengetahuan berdasarkan konsep, teori, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu. Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi atau lembaga yaitu ketika orang- orang di dalam lembaga tersebut mampu menjalin kerjasama yang baik dan jujur serta dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Karena yang paling penting dalam suatu organisasi atau lembaga adalah sumberdayanya. SDM merupakan sumber daya yang dipergunakan dalam mengerakkan dan mendayagunakan sumber daya lain untuk meraih tujuan. Maka dari itu SDM adalah aset penting dalam organisasi atau lembaga.

Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) merupakan fakultas tertua yang ada di Universitas Samawa (UNSA) dengan lima program studi, yaitu pendidikan Ekonomi, Pendidikan Fisika, Teknologi Pendidikan, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Dengan jumlah prodi yang cukup banyak, tentu sangat membutuhkan kualitas layanan yang baik dari tenaga kependidikan untuk mendukung dan membantu segala kebutuhan mahasiswa demi kelancaran proses perkuliahan serta kegiatan-kegiatan lain yang menjadi kewajiban mahasiswa di fakultas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dari keberadaan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di FKIP UNSA.

## Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan ialah anggota masyarakat yang memberikan kontribusi dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, dimana didalamnya termasuk tenaga pendidik. Pendidik ialah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan (Aminy.E, 2020)

Secara lebih luas tenaga kependidikan berdasarkan UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu sebagai berikut: Tenaga kependidikan terdiri dari tenaga pendidik, pengelola satuan pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, dan penguji. Tenaga pendidik terdiri dari pembimbing, pengajar, dan pelatih. Pengelola satuan pendidikan terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah. Yang termasuk dalam jenis tenaga kependidikan adalah pengelola sistem pendidikan, seperti kepala kantor dinas pendidikan di tingkat provinsi atau kabupaten/kota. Jika diperluas tenaga



kependidikan ialah tenaga administratif bidang pendidikan, dimana mereka menjadi subjek yang menjalankan califungsi mendukung pelaksanaan pendidikan. Dengan demikian, maka tenaga kependidikan itu dapat dibedakan menjadi empat kategori yaitu: (1) tenaga pendidik, terdiri dari pembimbing, penguji, pengajar dan pelatih (2) tenaga fungsional kependidikan, terdiri dari penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang kependidikan, dan pustakawan. (3) tenaga teknis kependidikan, terdiri atas laboran dan teknisi sumber belajar. (4) tenaga pengelolaan satuan pendidikan, terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah. (5) tenaga lain yang bertanggungjawab terhadap masalah-masalah manajerial atau administratif kependidikan (Sudarwan, 2013).

## **Tugas dan Tanggung jawab Tenaga Kependidikan**

UU No 20 Tahun 2003 BAB XI pendidik dan tenaga kependidikan pasal 39 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu, tenaga kependidikan bertanggungjawab melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Oemar Hamalik (2016) menyatakan bahwa penyandang profesi atau pemangku pekerjaan tenaga kependidikan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Pimpinan satuan pendidikan bertugas dan bertanggung jawab menegola satuan pendidikan pada pendidikan formal atau nonformal;
2. Penilik bertugas dan bertanggung jawab melakukan pemantauan penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan nonformal;
3. Pengawas bertugas dan bertanggung jawab melakukan pemantauan, penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan anak usia dini jalur formal, satuan pendidikan dasar, dan pendidikan menengah;
4. Tenaga perpustakaan bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan pengelolaan perpustakaan pada satuan pendidikan;
5. Tenaga laboratorium bertugas dan bertanggung jawab membantu pendidik mengelola kegiatan praktikum dilabotaurium satuan pendidikan;
6. Teknisi sumber belajar bertugas dan bertanggung jawab mempersiapkan, merawat, memperbaiki sarana dan prasarana pembelajaran pada satuan pendidikan ;
7. Tenaga lapangan pendidikan bertugas dan bertanggung jawab melakukan pendataan, pemantauan, pembimbingan, dan pelaporan pelelasanaan pendidikan nonformal;
8. Tenaga administrasi bertugas dan bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan administratif pada satuan pendidikan;
9. Teknisi teknologi informasi, yaitu tenaga yang memiliki keterampilan dan keahlian pada bidang teknologi dan informasi yang diberi tugas dan kewenangan mengelola teknologi dan informasi pada suatu lembaga penyelenggaraan satuan PNF.
10. Tenaga kebersihan sekolah bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan kebersihan lingkungan sekolah.

## **Manajemen Mutu**

Mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap organisasi (Ascaro Jerome, 2007). Kesiapan melakukan perubahan terhadap konsep yang jelas mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sampai evaluasi tentu akan semakin mendekatkan pada pencapaian tujuan organisasi, termasuk peningkatan mutu yang pasti secara dinamis akan terus membutuhkan perbaikan dari waktu ke waktu.

Mutu adalah adanya kesesuaian dengan spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan Artinya, kualitas masih ada peluang untuk ditingkatkan sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Didalam definisi Juran dan TQM (Total Quality management) adalah suatu konsep yang sama, pada intinya sama-sama kesesuaian untuk pengguna. Sehingga kalau dikaitkan dengan pendidikan, produsen adalah sebagai pihak lembaga pendidikan dan



konsumen adalah sebagai siswa atau mahasiswa.

Komponen mutu merupakan bagian yang harus ada dalam upaya untuk mewujudkan mutu. Beberapa komponen mutu tersebut adalah kepemimpinan; pendidikan dan pelatihan; struktur pendukung; komunikasi; ganjaran dan pengakuan; dan pengukuran/evaluasi (Tim Administrasi Pendidikan UPI).

### Konsep Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku (Ratminto & Atik, 2011) mendefinisikan “layanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang dilakukan akibat adanya komunikasi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu (Najwa, 2017).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Sugiyono, 2009). Sumber data dalam penelitian diperolah dari informan yaitu tenaga kependidikan di FKIP UNSA yang terdiri dari Kepala Tata Usaha (KTU), Tenaga Administrasi, Tenaga Laboratorium, Tenaga Perpustakaan, dan tenaga kebersihan. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik/metode.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Proses Perencanaan Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Mahasiswa di FKIP UNSA

Salah satu dari fungsi manajemen yaitu perencanaan yang merupakan syarat mutlak untuk melaksanakan manajemen yang baik. Dalam membuat suatu perencanaan yang baik terlebih dahulu memikirkan secara matang sebelum bertindak agar hasilnya sesuai harapan. Berikut hasil petikan wawancara dengan KTU FKIP UNSA:

“...perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam proses manajerial yaitu dengan menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Perencanaan layanan dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi oleh setiap tenaga kependidikan. Yang dibuat berdasarkan hasil keputusan bersama oleh pimpinan dan kepala tata usaha beserta jajarannya...”

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam proses manajerial yaitu dengan memnetukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di. Perencanaan layanan dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi oleh setiap tenaga kependidikan. Yang buat berdasarkan hasil keputusan bersama oleh pimpinan sekolah maupun kepala tata usaha beserta jajarannya.



## **b. Proses Pengorganisasian Pelayanan Tenaga Kependidikan Terhadap Mahasiswa FKIP UNSA**

Dalam suatu organisasi setiap komponen harus bekerja secara terkoordinir agar setiap personil dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Kerjasama yang dilakukan sebagai suatu usaha yang dilakukan agar dapat menyesuaikan bagian yang tidak sama agar kegiatan yang dilakukan selesai pada waktunya dan dapat melakukan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh personil harus sejalan satu sama lain karena semua proses manajemen membutuhkan adanya koordinasi dalam setiap tindakan agar mencapai tujuan organisasi.

Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh staf Tenaga Tata Usaha:

“...Proses pengorganisasian pelayanan tenaga kependidikan di FKIP UNSA sudah baik, walaupun ada permasalahan-permasalahan kecil, akan tetapi masih dapat ditangani dengan bekerja sama antar tenaga kependidikan lainnya...”

## **c. Proses Pengawasan Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Mahasiswa di FKIP UNSA**

Fungsi actuating terdiri dari directing commanding, leading, and coordinating (Dyah dkk, 2018). Tindakan ini dilakukan dengan memberikan motivasi, bimbingan atau penggerahan, sehingga tenaga kependidikan menyadari dan timbul kemauan untuk bekerja dengan tekun dan baik. Selain itu, pimpinan juga harus memberikan arahan yang jelas berkaitan dengan tugas-tugas dari tenaga kependidikan yang berkaitan dengan layanan mutu kepada mahasiswa.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai tata usaha, petugas keamanan, petugas kebersihan dan tenaga kependidikan lainnya bahwa KTU dan Dekan FKIP UNSA sering memberikan motivasi terhadap bawahannya dan juga memberikan solusi atas permasalahan yang mereka dihadapi.

## **d. Proses Evaluasi Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Mahasiswa FKIP UNSA**

Evaluasi dalam konteks manajemen adalah proses untuk memastikan bahwa aktifitas yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Evaluasi juga dimaksudkan untuk memperoleh informasi berupa umpan balik dari kegiatan yang telah dilakukan (Zayana, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan dekan FKIP, menyatakan bahwa evaluasi kinerja tenaga kependidikan di FKIP UNSA selalu dilakukan setiap semester. Salah satu bentuk dari evaluasi ini yaitu, dengan memberikan kesempatan kepada dosen dan mahasiswa untuk memberikan penilaian terkait pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan. Instrumen penilaian kinerja tenaga kependidikan yaitu kuesioner/angket kinerja tendik. Dosen dan mahasiswa diminta untuk mengisi angket tersebut yang hasilnya akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja tendik di FKIP UNSA. Pimpinan dapat mengambil kebijakan berdasarkan hasil penilaian dari angket tersebut.

## **e. Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di FKIP UNSA**

Berdasarkan temuan hasil penelitian diketahui bahwa peran tenaga kependidikan pada FKIP UNSA sudah sesuai harapan. Tenaga kependidikan yang ada sudah melaksanakan tugasnya dengan baik walupun ada sedikit kendala yang dihadapi, namun semua dapat teratasi dengan baik. Mahasiswa merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Mereka selalu sigap dalam membantu semua keperluan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Strategi yang dilakukan untuk menjaga kualitas kerja tendik adalah tetap menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang menggunakan tenaga kependidikan adanya kendala. Selain itu para staf tata usaha harus memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya untuk mengasah kemampuan kinerjanya dengan mengikuti pelatihan, bimtek, workshop sesuai bidangnya agar mereka selalu dapat mengupdate ilmu dan informasi sehingga progres



kinerjanya semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional yang mengatakan bahwa tenaga administrasi ialah sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi pendidikan. (Setiawan, D, 2019).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan berperan besar dalam menunjang kelancaran kegiatan mahasiswa di FKIP UNSA. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepuasan dari mahasiswa terhadap kinerja dari tenaga kependidikan yang terdiri dari tenaga administrasi, laboran, tenaga kebersihan dan keamanan. Berdasarkan evaluasi yaitu hasil angket juga menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan terhadap mahasiswa sudah baik.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan agar tenaga kependidikan dapat meningkatkan mutu layanan kepada semua pengguna. Selain itu, tenaga kependidikan diharapkan untuk selalu meningkatkan kompetensinya agar kinerjanya semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminy, E. 2020. Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun. Universitas Islam Negeri Sultan Thana Saifuddin Jambi.
- Arcaro Jerome, S. 2007. Pendidikan Berbasis Mutu, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Brocka Bruce, Quality Management “Implementing The Best Ideas of The Masters”, USA: Mc Graw-Hill, 1992.
- Dyah, A.N., Imron, Ali & Teguh, T. 2018, Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri. Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan, Volume I , No. 2 Juni 2018: 245-254
- Heryati & Muhsin,M. 2014. Manajemen sumber daya pendidikan. Bandung: Pustaka Setia
- Merdekawaty, Ana., Fatmawati & Ngongo, A. 2021. Manajemen Tenaga Pendidik Di Smp It Samawa Cendikia Sumbawa Besar. Jurnal Riset Kajian Teknologi dan Lingkungan. 4(2): 326-334
- Mulyasa. 2010. Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Mulyasa. 2005. Menjadi kepala sekolah profesional, bandung: PT Remaja rosdakarya
- Najwa. L. (2017). Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Anak Usia Dini. Prodi Administrasi Pendidikan, FIP IKIP Mataram Vol N0 2 No 2.



Oemar Hamalik. 2016. Manajemen Mutu Pendidikan, Jakarta: PT Adithya Andrebina Agung

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2011. Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.

Setiawan, D. 2019. Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliya Mat'ul Anwar Gisting. Universitas Islam Negeri 1 Raden Intan Lampung.

Sudarwan danim & khairil. 2013. Profesi kependidikan, bandung: Alfabeta  
Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2009).

Tim Administrasi Pendidikan UPI, Ridwan (editor), Manajemen Pendidikan, cet. ke-3

UU RI No 20 , Thn 2003 Tentang System Pendidikan Nasional

UU RINo 14, Thn 2005tentang Gurudan Dosen.

UU No 20 tahun 2003 BAB XI pendidik dan tenaga kependidikan pasal

Zayyana, R. (2016). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.