

Dr. Fatkhur Rohman, M.A.
Dr. Toni Nasution, M.Pd.
Nurmarito Rambe

umsu  PRESS

MANAJEMEN ADMINISTRASI *dalam* EFEKTIVITAS PENINGKATAN LAYANAN



Editor
Adinda Suciyanndhani, M.Pd.

MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM EFEKTIVITAS PENINGKATAN LAYANAN

HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam dan dengan sistem penyimpanan lainnya tanpa izin tertulis dari penulis.

MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM EFEKTIVITAS PENINGKATAN LAYANAN

Oleh:

Dr. Fatkhur Rohman, M.A.

Dr. Toni Nasution, M.Pd.

Nurmarito Rambe

Editor:

Adinda Suciandhani, M.Pd



Judul

Manajemen Administrasi dalam Efektivitas Peningkatan Layanan

Penulis

Dr. Fatkhur Rohman, M.A.

Dr. Toni Nasution, M.Pd.

Nurmarito Rambe

Editor

Adinda Suciandhani, M.Pd.

Layouter

Wildani Agustina, S.Sos.

Cetakan Pertama; Oktober 2025

(xiv + 120 hlm) ; 15.5 x 23 cm

ISBN : 978-634-236-265-5

E-ISBN : 978-634-236-264-8 (EPUB)

Penerbit



Redaksi

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan, 20238

Telepon, 061-6626296, Fax. 061-6638296

Email; umsupress@umsu.ac.id

Website; <http://umsupress.umsu.ac.id/>

Anggota IKAPI Sumut, No: 38/Anggota Luar Biasa/SUT/2020

Anggota APPTI, Nomor: 005.053.1.09.2018

Anggota APPTIMA, Nomor: 01/B/AnggotaAPPTIMA/2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI _____	v
DAFTAR TABEL _____	ix
PRAKATA _____	xi
KATA PENGANTAR EDITOR _____	xiii
BAB 1 MANAJEMEN ADMINISTRASI: KUNCI PENGGERAK MUTU DAN EFEKTIVITAS LAYANAN PENDIDIKAN _____	1
BAB 2 KONSEP DASAR MANAJEMEN ADMINISTRASI _____	11
A. Pengertian Manajemen Administrasi _____	11
B. Fungsi Manajemen Administrasi _____	14
C. Prinsip Manajemen Administrasi yang Efektif _____	20
D. Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Manajemen Administrasi _____	25
BAB 3 KONSEP DASAR MUTU LAYANAN _____	31
A. Konsep Mutu Layanan _____	31
B. Dimensi Mutu Layanan _____	34
BAB 4 EFEKTIVITAS MANAJEMEN ADMINISTRASI _____	43
A. Dimensi Pelaksanaan sebagai Kekuatan Utama ____	44
B. Perencanaan yang Solid namun Partisipatif Masih Terbatas _____	46
BAB 5 MUTU LAYANAN SEBAGAI FONDASI KEPERCAYAAN	51
A. Jaminan sebagai Modal Sosial yang Kuat _____	52

B. Keandalan sebagai Area yang Memerlukan Perhatian Khusus _____	54
C. Empati sebagai Tantangan Terbesar _____	56
BAB 6 TINGKAT EFEKTIVITAS MANAJEMEN ADMINISTRASI	59
A. Efektivitas Pelaksanaan Manajemen Administrasi	62
B. Efektivitas Perencanaan Manajemen Administrasi	64
C. Efisiensi Pengelolaan Sumber Daya _____	66
D. Efektivitas Pengorganisasian dalam Manajemen Administrasi _____	68
E. Efektivitas Pengawasan dalam Manajemen Administrasi _____	70
F. Persepsi Berbagai Kelompok Terhadap Efektivitas Manajemen Administrasi _____	72
BAB 7 TINGKAT MUTU LAYANAN _____	75
A. Dimensi Assurance _____	76
B. Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) _____	78
C. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) _____	79
D. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) _____	81
E. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) _____	83
F. Persepsi berbagai kelompok terhadap Mutu Layanan _____	85
BAB 8 PERAN MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN _____	87
A. Pentingnya Efektivitas Manajemen terhadap Kualitas Layanan _____	87
B. Sinergi Dimensi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan _____	89

C. Pelaksanaan sebagai Kunci Utama Keberhasilan Layanan _____	90
D. Strategi dan Prioritas Peningkatan Mutu Layanan	92

BAB 8 MANAJEMEN ADMINISTRASI SEBAGAI KUNCI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN _____	95
---	-----------

GLOSARIUM _____	99
DAFTAR PUSTAKA _____	101
TENTANG PENULIS _____	111
TENTANG EDITOR _____	117
INDEKS _____	119

DAFTAR TABEL

Tabel 6.1	Gambaran Efektivitas Manajemen Administrasi _____	60
Tabel 6.2	Gambaran Efektivitas Pelaksanaan Manajemen Administrasi _____	62
Tabel 6.3	Gambaran Efektivitas Perencanaan Manajemen Administrasi _____	64
Tabel 6.4	Gambaran Efisiensi Pengelolaan Sumber Daya _____	66
Tabel 6.5	Gambaran Efektivitas Pengorganisasian dalam Manajemen Administrasi _____	68
Tabel 6.6	Gambaran Efektivitas Pengawasan dalam Manajemen Administrasi _____	70
Tabel 6.7	Pandangan Dosen, Mahasiswa, Alumni, dan Staf Administrasi terhadap Pelaksanaan Manajemen Administrasi _____	72
Tabel 7.1	Gambaran Mutu Layanan Program Studi _____	75
Tabel 7.2	Gambaran Dimensi Assurance (Jaminan) _____	76
Tabel 7.3	Gambaran Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) _____	78
Tabel 7.4	Gambaran Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) _____	79
Tabel 7.5	Rincian Dimensi Reliability (Keandalan) _____	81
Tabel 7.6	Rincian Dimensi Empathy (Empati) _____	83
Tabel 7.7	Perbandingan Persepsi Antar Kelompok terhadap Mutu Layanan _____	85

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan penyertaan-Nya sehingga terselesaikan suatu buku dengan judul ***Manajemen Administrasi dalam Efektivitas Peningkatan Layanan***. Buku ini membahas bagaimana manajemen administrasi berperan dalam efektivitas peningkatan mutu pendidikan. Dalam konteks ini, manajemen administrasi dianggap masih berada pada kategori efektif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Sejatinya, program Magister Manajemen Pendidikan Islam menjadi pusat acuan dalam pengelolaan manajemen administrasi dalam berbagai tingkatan pendidikan, karena pendidikan memegang peranan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, setiap individu yang berkecimpung dalam dunia pendidikan dituntut untuk berperan maksimal dalam meningkatkan mutu pendidikan karena bersinggungan dengan peningkatan layanan administrasi pada ranah pendidikan.

Di tengah dinamika perubahan organisasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, kebutuhan akan mutu layanan yang unggul menjadi prioritas utama bagi berbagai institusi, baik publik maupun privat. Administrasi sebagai fondasi manajemen memiliki peran penting dalam memastikan setiap proses berjalan efektif, efisien, dan terarah. Melalui pengelolaan administrasi yang baik, sebuah organisasi dapat membangun sistem layanan yang responsif, akuntabel, dan mampu memenuhi harapan pemangku kepentingan.

Buku ini disusun untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana manajemen administrasi berkontribusi langsung pada efektivitas mutu layanan. Berbagai konsep dasar, prinsip manajerial, hingga strategi implementatif dipaparkan secara sistematis untuk membantu

pembaca memahami keterkaitan antara perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Pembahasan disertai contoh kasus dan analisis praktis agar materi lebih mudah dipahami dan relevan dengan konteks organisasi masa kini.

Harapannya, buku ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi, dan mahasiswa yang ingin memperdalam wawasan terkait manajemen administrasi dan mutu layanan. Dengan memahami konsep dan praktik yang tepat, pembaca diharapkan mampu mengembangkan sistem layanan yang lebih efektif, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta adaptif terhadap perubahan. Semoga buku ini memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas layanan di berbagai sektor.

Medan, Oktober 2025

Penulis

Dr. Fatkhur Rohman, M.A.

Dr. Toni Nasution, M.Pd.

Nurmarito Rambe

KATA PENGANTAR EDITOR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku berjudul **Manajemen Administrasi dalam Efektivitas Peningkatan Layanan** ini dapat tersusun dan hadir di hadapan pembaca.

Buku ini disusun dengan tujuan memberikan pemahaman dasar mengenai pentingnya manajemen administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pada lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Di tengah perkembangan dunia pendidikan saat ini, tata kelola administrasi yang baik menjadi bagian penting dalam mewujudkan proses kerja yang efektif, efisien, serta berorientasi pada pelayanan berkualitas.

Melalui penyusunan buku ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi para akademisi, pengelola lembaga pendidikan, praktisi organisasi, serta para pemimpin yang membutuhkan referensi mengenai manajemen administrasi yang aplikatif dan mudah dipahami. Buku ini menyajikan teori, prinsip, dan praktik manajemen administrasi secara sistematis sehingga dapat menjadi rujukan dalam pelaksanaan administrasi di berbagai lembaga dan organisasi.

Akhirnya, semoga kehadiran buku ini membawa manfaat, menjadi bahan pengembangan wawasan, serta mendorong terwujudnya sistem administrasi yang lebih baik dan bermutu di berbagai lembaga pendidikan maupun organisasi.

Medan, Oktober 2025

Editor
Adinda Suciandhani, M.Pd.

BAB 1

MANAJEMEN ADMINISTRASI: KUNCI PENGGERAK MUTU DAN EFEKTIVITAS LAYANAN PENDIDIKAN

Dunia Pendidikan sejatinya tidak terlepas dari sebuah administrasi, sehingga layanan administrasi menjadi perhatian orang banyak dalam layanan Pendidikan. Manajemen sebagai sebuah seni dan ilmu dalam organisasi dan lembaga pendidikan menjadi kunci berjalannya fungsi organisasi atau lembaga pendidikan. Manajemen Administrasi merupakan mesin penggerak utama dalam dunia pendidikan. Berbicara administrasi bahwa di dalamnya terdapat proses mengelola dan menjalankan suatu lembaga atau organisasi dalam rangka mencapai tujuan Bersama. Dalam kegiatan administrasi melibatkan kegiatan di antaranya penyusunan, pengaturan, pengorganisasian, pengendalian semua aspek operasional, inventarisir, dan arsip organisasi.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, salah satu di antaranya melalui kebijakan mencakup berbagai aspek, termasuk reformasi birokrasi, digitalisasi administrasi, peningkatan transparansi dan akuntabilitas serta desentralisasi. Kondisi kebijakan tersebut menjadi bagian perhatian penting dalam meningkatkan mutu Pendidikan khususnya layanan di berbagai sektor dan lembaga. Sebuah lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila *output* dari pendidikan tersebut mampu bersaing di dunia global. Mutu tentunya tidaklah muncul begitu saja tanpa adanya tindakan khusus untuk meningkatkannya, jika sebuah lembaga menghendaki sebuah layanan yang bermutu haruslah disusun perencanaan yang matang.

Dengan berbagai persoalan administrasi maka efektivitas merupakan salah satu unsur penting dalam menentukan sejauh mana sebuah kegiatan dilakukan dengan tolak ukur tertentu untuk mencapai tujuan. Efektif dan tidaknya manajemen administrasi dalam sebuah organisasi tentu menjadi perhatian dalam realisasinya dalam layanan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya akan sukses dalam

mencapai tujuannya. Saat ini mutu pelayanan menjadi perhatian dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Layanan dikatakan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam lembaga atau suatu organisasi.

Pada umumnya, mutu layanan efektif menuntut bagaimana kemampuan para pengelola dalam mengimplementasikan sederetan dimensi yang luas, mulai dari pengarsipan, manajerial, hingga menyikapi berbagai kondisi, sehingga sampai kepada bagaimana kita memperlakukan komponen yang terlibat dalam layanan tersebut. Sehingga esensi manajemen pada hakikatnya adalah mengatur sumber daya secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai suatu tujuan. Bahwa dalam tata kelola yang diterapkan pada layanan menggunakan metode dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu (Mesiono, 2018: 46-47).

Sebuah lembaga pendidikan mampu meningkatkan kompetisi yang sehat antar lembaga pendidikan, karena setiap lembaga pendidikan akan berusaha meningkatkan pendidikannya masing-masing agar lebih unggul dari lembaga pendidikan lain (Nurkolis, 2003: 27). Pada kondisi tersebut, pimpinan atau pengelola puncak kekuasaan lembaga pendidikan merupakan penggerak utama dalam semua kegiatan di sebuah lembaga pendidikan. Menurut Wahjosumidjo (2005: 83) Pimpinan pada lembaga pendidikan merupakan seorang tenaga fungsional yang diberi tugas untuk memimpin suatu lembaga pendidikan, sehingga semua pelaksanaan kegiatan lembaga pendidikan tersebut menjadi tanggung jawabnya. Pimpinan sejatinya dituntut untuk mampu merencanakan program, melaksanakan rencana kerja, melaksanakan supervisi dan evaluasi, menjalankan kepemimpinan, serta menerapkan sistem informasi yang ada.

Implementasi yang menekankan akuntabilitas menjadikan tugas pimpinan lembaga semakin kompleks dan beragam (Jennifer, 2010). E. Mulyasa (2004: 98–120) mengidentifikasi sedikitnya tujuh peran pimpinan untuk keberhasilan mutu layanan, yaitu sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor, *leader*/pemimpin, inovator, dan motivator. Jennifer (2010) juga menemukan bahwa paling tidak

terdapat 40 jenis pekerjaan pimpinan setiap harinya. Mendukung pendapat ini, Thomas (2009: 24–25) mengatakan bahwa dahulu pimpinan pada lembaga pendidikan lebih berperan sebagai administrator, yaitu melakukan proses administrasi seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan. Namun, di era yang semakin modern sekarang ini, pimpinan juga berperan sebagai pendidik yang dituntut untuk lebih fokus meningkatkan mutu peserta didik dan madrasah, sekaligus menekankan peranannya sebagai pemimpin, yakni mendefinisikan visi, misi, dan tujuan lembaga pendidikan yang mampu memenuhi tuntutan atau kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan strategi-strategi yang tepat untuk mencapai visi dan tujuan lembaga pendidikan tersebut.

Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu memberdayakan dan mengembangkan potensi bawahan, mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu, serta mampu melakukan hubungan yang harmonis dengan masyarakat, khususnya masyarakat sekitar (E. Mulyasa, 2004: 126). Pendapat yang sama dikemukakan oleh Jennifer (2010), bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu bekerja sama dengan bawahannya, konsisten dalam mencapai visi dan tujuan bersama, memiliki banyak

pengalaman dalam memimpin, serta mampu mengalokasikan waktu dalam pelaksanaan tugasnya.

Deskripsi di atas menunjukkan bahwa peran pimpinan berdampak pada peningkatan peran, kompleksitas tugas, dan pekerjaan pimpinan. Dengan jumlah tugas yang semakin banyak, pimpinan lembaga pendidikan membutuhkan waktu yang mencukupi agar pelaksanaan tugasnya dapat dilakukan secara efektif, namun pada kenyataannya, waktu yang dimiliki oleh kepala madrasah tidak sebanding dengan jumlah tugas yang harus dilaksanakannya.

Tuntutan tugas pimpinan lembaga pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan timbulnya konflik peran. Hal ini dipertegas oleh Gary (2001: 38) bahwa tekanan dari berbagai kalangan serta ketidakjelasan peran membuat pemimpin mengalami konflik peran. Pada era otonomi ini, pimpinan lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan prestasi siswa, hal tersebut dapat dilihat dari penetapan standar kelulusan oleh pemerintah. Dengan demikian, pimpinan lembaga pendidikan harus memfokuskan dirinya pada peranannya sebagai pendidik dengan melakukan pembinaan kepada siswa agar mampu mencapai standar yang ditetapkan (Tammy, 2010: 14).

Dalam era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk mampu memberikan layanan akademik dan administratif yang bermutu tinggi. Kualitas layanan ini tidak hanya mencerminkan citra institusi, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa, efektivitas layanan, proses pembelajaran, serta daya saing lulusan di tingkat nasional maupun internasional. Salah satu aspek penting dalam mewujudkan layanan yang bermutu adalah manajemen administrasi yang efektif dan efisien. Manajemen administrasi yang baik mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap seluruh proses administratif yang mendukung kegiatan akademik secara keseluruhan.

Program Magister Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan merupakan salah satu program studi yang memiliki peran strategis dalam mencetak tenaga kependidikan yang profesional dan islami. Namun, dalam pelaksanaannya sering kali ditemukan berbagai kendala administratif, seperti keterlambatan pelayanan, sistem informasi yang belum terintegrasi dengan baik, serta kurangnya koordinasi antardivisi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan *stakeholder*

lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sejauh mana manajemen administrasi yang dijalankan telah efektif dalam menunjang peningkatan mutu layanan program studi.

Efektivitas manajemen administrasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sistem kerja yang terstruktur, serta pemanfaatan teknologi informasi yang tepat. Dalam konteks ini, pimpinan program studi dan staf administrasi dituntut untuk mampu menjalankan fungsi-fungsi manajerial secara optimal. Selain itu, adanya standar pelayanan, sistem *monitoring* dan evaluasi berkala, serta keterlibatan aktif dari dosen dan mahasiswa juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan. Kajian ini penting untuk mengidentifikasi komponen-komponen manajemen administrasi yang sudah berjalan dengan baik serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen administrasi dalam meningkatkan mutu layanan program studi pada universitas. Dengan mengetahui efektivitas manajemen administrasi, diharapkan buku ini dapat menjadi rekomendasi strategis dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem layanan prodi ke depan. Buku ini juga diharapkan dapat menjadi bahan

evaluasi internal bagi pihak institusi dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pendidikan yang diselenggarakan.

Terakhir, keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga menjadi kendala dalam implementasi manajemen administrasi di sebuah lembaga. TIK telah membawa perubahan besar dalam dunia pendidikan, termasuk dalam metode pengajaran dan manajemen administrasi. Peningkatan kemampuan TIK dan akses yang memadai akan mendukung manajemen administrasi yang lebih efektif dan efisien (Yeoh, T. Y., & Leong, W. K., 2018).

GLOSARIUM

Aksesibilitas	Tingkat kemudahan seseorang atau kelompok untuk mendapatkan layanan, informasi, atau fasilitas tanpa hambatan fisik, teknis, maupun administratif.
Akuntabilitas	Tanggung jawab seseorang atau lembaga untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan memastikan bahwa tindakan, keputusan, dan pengelolaan sumber daya dilakukan secara benar, etis, dan sesuai aturan.
Digitalisasi	Proses mengubah informasi, layanan, atau sistem dari bentuk manual atau analog menjadi berbasis digital sehingga lebih mudah dikelola, diakses, dan digunakan dalam berbagai keperluan.
Efektivitas	Tingkat keberhasilan suatu tindakan, strategi, atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal dan menghasilkan dampak sesuai harapan.
Efisiensi	Kemampuan melaksanakan suatu proses atau kegiatan dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun tetap menghasilkan output maksimal.
Evaluasi	Proses sistematis dalam menilai, mengukur, dan menganalisis hasil atau pelaksanaan suatu kegiatan untuk mengetahui keberhasilan, kekurangan, serta kebutuhan perbaikan.

Koordinasi	Proses menyelaraskan peran, tugas, dan komunikasi antarindividu atau unit kerja agar pelaksanaan kegiatan berjalan efektif, terstruktur, dan saling mendukung.
Kredibilitas	Tingkat kepercayaan yang diberikan kepada individu, lembaga, atau informasi karena dinilai konsisten, jujur, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.
Monitoring	Proses pengawasan yang dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai rencana, standar, dan tujuan yang telah ditetapkan.
Partisipasi	Keterlibatan aktif individu atau kelompok dalam suatu kegiatan, proses pengambilan keputusan, maupun implementasi program sehingga tercipta rasa memiliki dan tanggung jawab bersama.
Preventif	Upaya atau tindakan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya masalah, risiko, atau dampak negatif sebelum muncul atau berkembang lebih jauh.
Profesionalisme	Sikap dan perilaku yang mencerminkan kompetensi, integritas, kedisiplinan, dan komitmen seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi.
Transparansi	Prinsip keterbukaan dalam penyampaian informasi, proses, dan keputusan sehingga pihak terkait dapat memahami, menilai, dan memantau kinerja serta kebijakan yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2016). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
<https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Abu Duhou, I. (2004). School Based Management: A Historical Perspective. *International Journal of Educational Administration*, 23(3), 345-358.
- Ahmad, S., & Ibrahim, M. (Eds.). (2016). *Philosophy of Education in Islamic Perspective: The Malaysian Context*. Kuala Lumpur: Institute of Islamic Understanding Malaysia.
- Al-Harbi, K. M., & Al-Mahmoud, S. A. (2019). Islamic educational management principles and contemporary applications: A comparative study of Middle Eastern and Southeast Asian institutions. *International Journal of Islamic Education*, 21(2), 145-167.
- Amin, A. A., & Jasmi, K. A. (2012). The Evolution of Madrasah Education in Malaysia: A Historical Perspective. *Journal of Islamic Education*, 10(1), 20-35.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2014). *Management control systems* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ayub, Z., & Salim, S. S. (2018). Challenges in Implementing School-Based Management in Madrasah: A Case Study in Malaysia. *International Journal of Educational Management*, 32(6), 1243-1256.
- Baker, D. P., & LeTendre, G. K. (2005). *National Differences, Global Connections: Conceptual Frameworks for Comparative Education*. Stanford University Press.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.

- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Beane, J. A. (1997). *Curriculum Integration: Designing the Core of Democratic Education*. Teachers College Press.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.
- Bishop, J. H. (1990). "The Effect of National Standards on Student Achievement." *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 12(3), 229-240.
- Blase, J., & Blase, J. R. (2000). *Effective School Leadership: Transforming Schools with the Power of Collaborative Learning*. Sage Publications.
- Bovens, M. (2015). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brown, L., & Davis, R. (2019). Factors influencing administrative effectiveness in graduate programs: A comprehensive analysis. *Higher Education Management and Policy*, 31(2), 89-107.
- Cameron, K. S., & Whetten, D. A. (2014). *Organizational effectiveness: A comparison of multiple models*. Academic Press
- Choiri, Moh Miftachul. (2003). *Peran Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Manajemen berbasis sekolah di SMU Plus Muthahhari Bandung*. Jakarta: SPS UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J., McCabe, L., Michelli, N. M., & Pickeral, T. (2009). *School Climate: Research, Policy, Practice, and*

- Teacher Education*. Teachers College Record, 111(1), 180-213.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior*. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Depdiknas. (2001). *School-Based Management and Quality Improvement: A Handbook for Administrators*. Jakarta: Depdiknas Press.
- Doretea Wahyu Ariyani. (1999). *Planning for School Development: Strategies and Implementation*. *International Journal of Educational Planning*, 15(2), 18-35.
- Drucker, P. F. (2014). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperBusiness.
- E Mulyasa, (2015). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya)
- Engku, M. M., & Zubaidah, A. R. (2014). *The Role of School Management in Enhancing School Effectiveness: Perspectives from Malaysia*. *Malaysian Journal of Educational Management*, 12(2), 120-135.
- Epstein, J. L. (2011). *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. Westview Press.
- Eti Rochaeti. (2005). *Vision and Mission Formulation in School-Based Management: A Case Study*. *Journal of School Leadership*, 21(3), 115-130.

- Etzioni, A. (2015). *Modern organizations*. Prentice-Hall.
- Evers, C., & van der Veen, I. (2016). "The Role of School Autonomy in Educational Improvement: A Study of School Reform in the Netherlands." *Educational Management Administration & Leadership*, 44(1), 84-106.
- Fatah, N. (2004). School-Based Management: Political Approach for School Governance. *Journal of Educational Policy*, 32(4), 567-581.
- Garcia, M., & Martinez, L. (2021). Organizational effectiveness in higher education: A systematic review of contemporary research. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(3), 421-445.
- Gary, D. (2001). Role conflict and ambiguity in educational leadership. *Educational Management & Administration*, 29(1), 35-42.
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS statistics 23 step by step: A simple guide and reference* (14th ed.). New York: Routledge.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Ginsburg, M. B., & Stone, J. (2006). "The Role of Education Policy in Improving Student Achievement." *Educational Policy Analysis Archives*, 14(12).
- Guntur Setiawan, (2004). *Impelemiasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka)
- Gronroos, C. (2015). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen* (2nd ed.). BPFE-Yogyakarta.
- Harris, A., & Goodall, J. (2008). "Do Parents Know They Matter? Engaging All Parents in Learning." *Educational Research*, 50(3), 277-289.
- Hassan, A., & Ibrahim, M. (2018). Challenges in implementing Islamic values in modern educational management:

- Perspectives from Islamic institution leaders. *Journal of Islamic Educational Management*, 15(1), 78-95.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Routledge.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2013). *Management of organizational behavior: Leading human resources* (10th ed.). Pearson.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (2014). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174
- Ismail, I. (2019). Stakeholder Participation in Decision-Making: A Key Factor in Successful School-Based Management in Madrasah. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(3), 461-477.
- Jennifer, A. (2010). The Role of School Principal in the Implementation of School-Based Management: A Review of Literature. *Journal of Educational Leadership, Policy, and Practice*, 25(2), 78-95.
- Jennifer, A. (2010). The complexity of principal leadership: Implications for practice and policy. *Journal of Educational Administration*, 48(4), 450-475.
- Johnson, G., Whittington, R., & Scholes, K. (2015). *Exploring strategy: Text and cases* (11th ed.). Pearson Education
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2011). *Buku Kerja Kepala Madrasah*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Killen, R. (2007). *Effective Teaching Strategies: Lessons from Research and Practice*. Cengage Learning.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). *Management: A global perspective* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson.

- Lee, S., & Kim, J. (2020). Digital transformation impact on service quality in higher education: A comparative institutional analysis. *Computers & Education*, 158, 103-118.
- Leithwood, K., Harris, A., & Hopkins, D. (2004). "Leading School Improvement in England and Canada: A Comparative Study." *Educational Management Administration & Leadership*, 32(2), 111-132.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Mapp, K. L., & Kuttner, P. J. (2013). *Partners in Education: A Dual Capacity-Building Framework for Family-School Partnerships*. SEDL.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Mesiono. (2018). *Manajemen pendidikan: Rancang membangun metode dan teknik pembinaan soft skills mahasiswa*. Medan: Perdana Publishing.
- Mintzberg, H. (2014). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice-Hall.
- Mohd Ali, A. A., & Abdullah, M. N. (2017). Transparency in Resource Management: A Prerequisite for Effective School-Based Management in Madrasah. *Malaysian Journal of Educational Administration*, 30(2), 39-52.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

- Muhaimin. (2004). Konsep dan Model Pengelolaan Madrasah. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa, E. (2004). Menjadi Kepala Madrasah Profesional. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2020). Efektivitas manajemen berbasis nilai-nilai Islam dalam meningkatkan mutu pendidikan: Studi kasus institusi pendidikan tinggi Islam di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam*, 25(3), 234-251.
- Nurdin Usman, (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, (Jakarta: Grasindo)
- Nurkholis. (2004). Enhancing School Effectiveness and Efficiency through School-Based Management: A Practical Approach. *Educational Administration Quarterly*, 28(4), 127-141.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- Rahman, A. (2019). Implementasi sistem informasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi akademik: Studi kasus tiga universitas terkemuka. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 21(2), 145-162.
- Rahmat Alyakin Dachi, (2017). Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan: Suatu Pendekatan Kopseptual, (Yogyakarta: CV Budi Utama)

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Rohmah, N., & Jamaluddin, H. (2013). Islamic Education Philosophy and its Implementation in Malaysia: A Review. *Journal of Islamic Studies and Education*, 11(3), 320-335.
- Rohmah, N., & Jamaluddin, H. (2013). Islamic Education Philosophy and its Implementation in Malaysia: A Review. *Journal of Islamic Studies and Education*, 11(3), 320-335.
- Roslan, S., Abdullah, A. H., & Asmuni, A. (2019). Responsive Curriculum Planning: A Cornerstone of School-Based Management in Madrasah. *Journal of Educational Planning and Administration*, 33(1), 75-89.
- Sari, D. P., & Putri, A. M. (2020). Pengaruh manajemen administrasi terhadap kualitas layanan akademik di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(3), 287-304.
- Sa'ud, U. S. (2001). Characteristics of School-Based Management: A Comprehensive Analysis. *Journal of Educational Research*, 29(3), 401-415.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia* (23rd ed.). Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2017). *Metode penelitian survei* (Edisi revisi). LP3ES.
- Steenbrink, Karel. (Tahun tidak disebut). *Pesantren, Madrasah, Madrasah: Pendidikan Islam dalam Kurun Modern*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sujanto, B. (2004). Empowering Schools: The Essence of School-Based Management. *Educational Leadership*, 18(2), 221-235.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70-95.

- Tammy, J. (2010). Principal leadership in the era of accountability. *Educational Leadership Review*, 11(2), 12-28.
- Tamuri, A. H. (2016). The Transformation of Madrasah into Islamic Schools: A Case Study of Malaysia. *International Journal of Islamic Education*, 14(2), 190-205.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2014). *Principles of management* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Thomas, R. (2009). The Changing Role of the School Principal: A Review of Literature. *Educational Management, Administration, and Leadership*, 37(1), 10-30.
- Thomas, R. (2009). The evolving role of school principals: From administrators to instructional leaders. *International Journal of Educational Management*, 23(1), 20-35.
- Thompson, K., & Johnson, M. (2018). Administrative efficiency and student satisfaction in graduate programs: A longitudinal analysis. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 40(4), 445-461.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, quality, dan satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Umaedi. (2004). Equity and Quality in School Management: Perspectives and Practices. *Journal of Educational Equity*, 12(2), 30-45.
- Vigoda, E. (2014). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527-540.
- Von Bertalanffy, L. (2016). *General system theory: Foundations, development, applications* (Revised ed.). George Braziller.
- Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and decision-making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.
- Wahidin, I. (2005). *Penerapan Manajemen berbasis madrasah di MI Darul Hikam, Cirebon*. Jakarta: PPs Universitas Negeri Jakarta.

- Wang, H., & Liu, X. (2020). Continuous improvement practices in academic administration: A longitudinal case study approach. *Quality in Higher Education*, 26(2), 178-195.
- Wijaya, S., & Sari, N. (2021). Evaluasi mutu layanan program studi berbasis kepuasan mahasiswa: Pendekatan SERVQUAL dalam konteks pendidikan tinggi. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 12(1), 45-62.
- Wahjosumidjo. (2005). Kepemimpinan Kepala Madrasah. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Waki, Ahmad. (2006). Pengaruh Etos Kerja Guru dan Kemandirian Santri Terhadap Pelaksanaan Manajemen berbasis madrasah (MBS) di Pondok Pesantren Pertanian Darul Falah Bogor. Jakarta: SPs UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.
- Yuchtman, E., & Seashore, S. E. (2015). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 32(6), 891-903.
- Yeoh, T. Y., & Leong, W. K. (2018). Enhancing School-Based Management through Information and Communication Technology (ICT) Integration: Lessons from Madrasah in Malaysia. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 119-134.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2013). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

TENTANG PENULIS



Dr. Fatkhur Rohman, M.A. lahir pada tanggal 1 Maret 1985 di Desa Sikara-kara II, dengan ayah bernama Muhzaini (Alm.) dan ibu Ngafiah. Anak ke-4 dari 4 bersaudara. Sekarang bertugas sebagai dosen dalam bidang Ilmu Pendidikan Islam pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan. Jenjang pendidikan ditempuh

pada Sekolah Dasar Negeri No. 147902 di Sikara-kara II Natal tahun 1997, MTs Nahdlatul Ulama di Natal tahun 2000, Madrasah Aliyah Negeri Natal tahun 2003, S-1 Prodi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara Medan tahun 2008, S-2 Prodi Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Sumatera Utara Medan tahun 2013, dan S-3 Prodi Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan tahun 2023.

Beberapa karya ilmiah akademik yang telah terbit pada jurnal dengan judul: *Pemikiran Pendidikan Islam Muhammad Abduh* (Jurnal Raudhah: Vol. IV, No. 1: Januari – Juni 2016), *Pendidikan Islam: Menguak Sejarah Perkembangan Madrasah Hingga Era Nizamiyah* (Jurnal Nizhamiyah, Vol. VII, No. 2, Juli – Desember 2017), *Peran Pendidik dalam Pembinaan Disiplin Siswa di Sekolah/Madrasah* (Jurnal Ihya al-Arabiyah, Vol. 4, No. 1, 2018), *Manajemen Kurikulum dalam Pendidikan Islam* (Jurnal Nizhamiyah, Vol. VIII, No. 2, Juli – Desember 2018), *Perkembangan Pendidikan Agama di Sekolah Sejak Indonesia Merdeka* (Jurnal TAZKIYA Vol. 8, No. 1 Januari–Juni 2019), *Teori Belajar Elaborasi: Suatu Strategi Pembelajaran* (Jurnal Al-Hadi, Vol. 5 No. 1, 2019), *Tanggung Jawab Pendidikan Perspektif Pendidikan Islam* (Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam, Vol. 20, No. 2, 2020), *Teacher's Perception of the Digital Report*

Card Application and its Implementation at Private Primary School for Islamic Studies (FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman, Vol. 7, No. 1, 2021), Tujuan Pendidikan Islam pada Hadis-hadis Populer dalam Shahihain (Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 10, No. 3, 2021), Education Management Effectiveness at State Senior High School for Islamic Studies 2 Mandailing Natal (International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM), Vol. 4, No. 3, 2022), Multiple Impact of Individual Value Systems, Facets of Job Satisfaction, and Organizational Climate Upon the Commitment of Boarding School Teachers in South Tapanuli Regency (Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 11, No. 3, 2022), Intellectual Tradition and Openness Think KH Abdurrahman Wahid: Study of KH Abdurrahman Wahid Thought Figures (JHSS: Journal of Humanities and Social Studies, Vol. 6, No. 3, 2022), Peran Orang Tua dalam Menanamkan Sikap Disiplin Anak pada Masa New Normal (Fitrah: Journal of Islamic Education, Vol. 3, No. 1, 2022), Islamic Education Management: A Study of Multicultural Paradigm (Educational Administration: Theory and Practice, Vol. 29, No. 1, 2023), Teacher Competency Development Management in MTs Istiqlal Deli Tua Serdang Regency (Edumaspul: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 7, No. 1, 2023), Manajemen Pembelajaran Guru SMP Karya Bunda Mandiri Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang (Edukasia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, Vol. 4, No. 1, 2023), Pengembangan Profesionalisme Guru di MAS Pondok Pesantren Al-Qomariyah (Dharmas Education Journal, Vol. 4, No. 1, 2023), Keteladanan Guru Membentuk Kedisiplinan Beribadah Siswa: Analisis Implementasi pada Siswa Madrasah Aliyah (Jurnal Hikmah, Vol. 20, No. 1, 2023), Innovation in Education: The Influence of Leadership, Organizational Culture, Work Motivation, and Organizational Commitment on the Performance of State and Private Madrasah Ibtidaiyah Teachers in Medan (Educational Administration: Theory and Practice, Vol. 30, No. 2, 2024).

Karya ilmiah berupa buku dengan judul: (1) Belajar dan Pembelajaran, Penerbit: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI), Jawa Barat, Februari 2023 (Penulis ke-2); (2) Komitmen Organisasi: Analisis Faktor Trait Kepribadian, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja, Penerbit: CV. Manhaji, Medan, 2023.

Sebagai editor buku, beberapa di antaranya telah terbit: Etika Akademis dalam Islam: Pemikiran Nukman Sulaiman tentang Etika Pendidik dan Peserta Didik (Penerbit: K-Media, Yogyakarta, 2020); Bimbingan Konseling Pendidikan Islam Kajian Praktis di Pondok Pesantren (Penerbit: Perdana Mulya Sarana, Medan 2021); Sekolah Arab: Madrasah Ibtidaiyah Diniyah Al Washliyah di Tanah Melayu (Penerbit: Centre for Al Washliyah Studies (Pusat Kajian Al Washliyah), 2023); Sejarah Peradaban Islam: Membaca Sejarah Menanamkan Karakter Al-Qur'an (Penerbit: PT. Pena Persada Kerta Utama, 2023); Komitmen Kerja: Model Kausal Kepemimpinan, Tim Kerja, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja (Penerbit: UMSU Press, 2023).

Penulis juga mengikuti beberapa seminar internasional dan nasional sebagai presenter, di antaranya: Science Integration in Islam (Proceeding International Seminar of Islamic Studies II, Januari 2021, UMSU); Modernization Islamic Education Historical Background (International Seminar and Conference on Islamic Studies (ISCIS), Prodi Pendidikan Islam S3 Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan, 2022); Multicultural Education Construction in Madrasah (International Conference: Proceedings The 1st Annual Dharmawangsa Islamic Studies, 5–6 Desember 2022 di Universitas Dharmawangsa).



Dr. Toni Nasution, M.Pd. merupakan akademisi yang lahir di Kelurahan Palopat Maria, Kota Padangsidempuan, Provinsi Sumatera Utara. Email: toninasution@uinsu.ac.id.

Latar belakang pendidikan: Sekolah Dasar 200411 Padangsidempuan, lulus tahun 2004; Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren

Modern Baharuddin, lulus tahun 2007; Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Modern Baharuddin, lulus tahun 2010 di Tapanuli Selatan. Selanjutnya, penulis menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara pada tahun 2015; menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) dan memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang (UNP) Sumatera Barat pada tahun 2017; serta menyelesaikan studi Doktor (S3) pada Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan pada tahun 2024.

Penulis telah menempuh jenjang karier dan pengalaman kerja di berbagai profesi, antara lain pernah menjadi Staf Ahli DPR RI tahun 2018; Guru dan Kepala Sekolah di SMP IT Al-Afkari Batang Kuis; Dosen di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara; dan saat ini menjadi dosen tetap Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Selain itu, penulis juga aktif dan terlibat dalam organisasi sosial kemasyarakatan dan profesi, yakni sebagai Sekretaris Dewan Pengurus Cabang Ikatan Keluarga Nasution (IKANAS) Dohot Anak Boruna Kabupaten Deli Serdang (2023–sekarang); Sekretaris Lembaga Kajian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia (Lakpesdam) PWNU Sumatera Utara (2024–sekarang); Ketua Umum Jaringan Penegak Masyarakat Demokrasi (JPMD) Sumatera Utara (2024–sekarang); Pengurus Dewan Pimpinan Wilayah Perkumpulan Manajer Pendidikan Islam (PERMAPENDIS) Indonesia Periode 2019–2023; anggota profesi

PPMPI; Ketua Umum ADPK Wilayah Sumatera Utara (2023–sekarang); Ketua Ikatan Alumni PGMI FITK UIN Sumatera Utara Medan Periode 2022–2025; serta Dewan Penasehat Organisasi Daerah Persatuan Mahasiswa Padangsidempuan UIN Sumatera Utara Medan sampai sekarang.

Motto Hidup: *“Inna shalati wanusuki wamahyaya wamamati lillahi rabbil’alamin.”*



Nurmarito Rambe merupakan mahasiswa Program Magister Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Ia lahir di Bangun Jadi, Kecamatan Simpang Kanan, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau, pada tanggal 6

Maret 2000. Email: nurmarito@uinsu.ac.id.

Penulis dikenal sebagai individu yang memiliki dedikasi tinggi, komitmen kuat, serta semangat belajar yang berkelanjutan dalam setiap bidang yang digelutinya. Berkarakter disiplin, bertanggung jawab, dan mampu bekerja secara mandiri maupun dalam tim, ia selalu berupaya memberikan hasil terbaik melalui perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang terstruktur.

Memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta mudah beradaptasi, Nurmarito menunjukkan ketertarikan besar dalam pengembangan diri dan peningkatan kompetensi profesional. Ia tidak hanya berfokus pada pencapaian pribadi, tetapi juga berorientasi pada kontribusi positif terhadap lingkungan kerja maupun komunitas di sekitarnya. Prinsip kerja keras, integritas, dan semangat kolaborasi menjadi nilai utama yang selalu dipegangnya.

Dengan latar belakang dan pengalaman yang terus berkembang, Nurmarito Rambe berkomitmen untuk menjadi pribadi yang produktif, inovatif, dan bermanfaat bagi banyak pihak. Ia melihat setiap tantangan sebagai peluang untuk bertumbuh, serta memahami bahwa setiap proses merupakan bagian penting dalam membangun kualitas diri yang lebih baik.

TENTANG EDITOR



Adinda Suciandhani, M.Pd. lahir di Medan pada tanggal 22 Juni 2000. Email: adindayandhani@gmail.com.

Latar belakang pendidikan penulis dimulai dari Madrasah Ibtidaiyah Swasta Al-Mukhlisin pada tahun 2006–2011, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Medan tahun 2011–2014, dan Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan tahun 2014–2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan studi Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara pada tahun 2017–2021, kemudian menempuh pendidikan Strata Dua (S2) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan tahun 2022–2024.

Dalam perjalanan kariernya, penulis memiliki pengalaman sebagai staf administrasi program studi sejak tahun 2021 hingga saat ini. Selain itu, penulis juga menjadi dosen di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sejak tahun 2024. Di luar dunia akademik, penulis juga merupakan pelaku usaha di bidang kecantikan yang bekerja sama dengan perusahaan Oriflame asal Swedia dan telah menjadi Brand Partner sejak tahun 2021 hingga sekarang.

Motto Hidup: *“Kita tidak akan pernah berhasil jika kita selalu merasa kalah dalam pikiran kita sendiri.”*

INDEKS

A

administrasi, xi, xii, xiii, xiv,
1, 2, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14,
20, 21, 25, 26, 27, 28, 29,
32, 36, 38, 43, 44, 46, 51,
52, 59, 60, 61, 62, 63, 64,
65, 66, 68, 70, 72, 73, 80,
81, 86, 87, 88, 89, 90, 95,
96, 97, 107, 108, 117
akademik, 7, 13, 15, 16, 18, 27,
31, 32, 37, 40, 52, 53, 57,
77, 78, 79, 81, 85, 86, 107,
108, 111, 117
aspek, 1, 2, 7, 8, 12, 13, 17, 21,
26, 27, 28, 31, 32, 33, 34,
44, 46, 47, 48, 49, 50, 54,
56, 59, 61, 65, 71, 76, 77,
78, 81, 82, 83, 86, 89, 91,
92, 95, 96

D

dimensi, 3, 14, 32, 33, 34, 37,
42, 45, 46, 48, 50, 52, 53,
54, 55, 62, 64, 68, 77, 78,
80, 81, 84, 89, 90, 92, 93,
96

E

efektivitas, 2, 7, 8, 14, 18, 22,
25, 26, 27, 28, 29, 43, 44,
51, 52, 59, 60, 69, 71, 73,
87, 88, 89, 90, 95, 107

F

fungsi, 1, 3, 8, 12, 13, 14, 20,
43, 51
fungsional, 4

K

kebijakan, 2, 24, 29, 55, 100
kepemimpinan, 4, 5, 17, 18,
45, 62, 63, 91, 92, 93, 95
kontribusi, xiii, 90, 92, 116

L

layanan, xi, xii, xiii, 1, 2, 3, 4,
7, 8, 13, 22, 23, 24, 25, 31,
32, 33, 34, 37, 38, 39, 42,
51, 52, 55, 56, 57, 72, 75,
76, 77, 79, 80, 81, 82, 83,
84, 85, 86, 87, 88, 89, 90,
91, 92, 93, 95, 96, 97, 99,
108, 110

lembaga, xi, xiii, xiv, 1, 2, 3, 4,
6, 9, 66, 72, 77, 86, 95, 96,
97, 99, 100

M

manajemen, xi, xii, xiii, 2, 3,
7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 19,
20, 25, 26, 28, 29, 43, 44,
46, 48, 51, 52, 57, 60, 61,
62, 63, 64, 65, 66, 68, 70,
72, 73, 87, 88, 89, 90, 91,
92, 95, 96, 97, 107, 108

monitoring, 8, 19, 24, 70, 71

mutu, xi, xii, xiii, 2, 3, 4, 7, 8,
31, 32, 33, 34, 37, 44, 51, 55,
56, 75, 76, 77, 82, 85, 86,
88, 89, 90, 91, 92, 96, 97,
107, 110

O

organisasi, xiii, xiv, 1, 2, 11, 12,
13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22,
26, 28, 38, 43, 45, 46, 49,
57, 68, 69, 87, 88, 89, 90,
91, 93, 114

P

pelanggan, 31, 32, 38, 39, 40,
42, 52, 57, 88

pemimpin, xiii, 4, 5, 6, 62

pengawasan, 5, 7, 19, 20, 44,
48, 49, 50, 70, 71, 89, 90,
93, 96, 97, 100

pengelolaan, xi, 11, 44, 61,
66, 67, 95, 99

pengorganisasian, xi, 1, 3, 5,
11, 12, 13, 16, 60, 68, 69, 89,
96, 97

perencanaan, xi, 2, 3, 5, 7, 11,
12, 13, 14, 15, 16, 21, 29, 44,
46, 47, 63, 64, 65, 89, 90,
91, 95, 96, 97, 116

persepsi, 31, 32, 33, 38, 43,
51, 73

program, 4, 7, 8, 14, 16, 18,
21, 22, 32, 33, 34, 35, 40,
43, 44, 45, 46, 47, 51, 53,
56, 57, 59, 60, 64, 75, 76,
77, 78, 81, 90, 91, 93, 99,
100, 110, 117

S

stakeholder, xi, 7, 13, 14, 19,
22, 23, 24, 25, 30, 31, 33, 37,
42, 59, 60, 64, 65

MANAJEMEN ADMINISTRASI *dalam* EFEKTIVITAS PENINGKATAN LAYANAN

Pendidikan yang bermutu tidak hadir secara instan, ia tumbuh melalui manajemen administrasi yang tertata, terukur, dan dijalankan dengan kesadaran penuh. Buku ini mengajak pembaca memahami administrasi bukan sekadar rangkaian prosedur teknis, melainkan sebagai sistem penggerak yang memastikan layanan pendidikan berlangsung efektif, akuntabel, dan mampu menjawab tuntutan persaingan global.

Melalui pembahasan yang sistematis, mulai dari konsep dasar, dimensi mutu layanan, hingga strategi peningkatan kualitas, buku ini menghadirkan gambaran komprehensif mengenai bagaimana tata kelola pendidikan dapat dioptimalkan. Peran pimpinan, integrasi teknologi, koordinasi antardivisi, serta tantangan implementasi turut dipaparkan secara kontekstual dan aplikatif.

Ditujukan bagi pengelola lembaga pendidikan, akademisi, mahasiswa, serta para pemangku kepentingan yang berkomitmen pada peningkatan mutu, buku ini tidak hanya menyajikan teori, tetapi juga menawarkan perspektif bahwa manajemen administrasi yang efektif merupakan fondasi kepercayaan publik, kualitas layanan, dan keberlanjutan lembaga pendidikan. Akhirnya, buku ini tidak hanya mendorong pemahaman, tetapi juga refleksi dan perubahan langkah. Sebab, kualitas pendidikan di Indonesia pada hakikatnya sangat ditentukan oleh kualitas tata kelola yang mengiringinya.

REFERENSI

ISBN 978-634-236-265-5



ISBN 978-634-236-264-8 (EPUB)



Harga P. Jawa Rp. 67.000,-