



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SMA
NEGERI 19 BATAM

Nadhilah Nur Fajrina¹⁾, Mia Syafrina, S.Pd., M.Si²⁾

Jurusan Manajemen Bisnis, Prodi Administrasi Bisnis Terapan

Info Artikel	Abstrak
<p data-bbox="236 801 391 913">Diserahkan Diterima Diterbitkan</p> <p data-bbox="236 1283 534 1395"><i>Kata kunci: Peningkatan, Kualitas Pegawai, Tata Usaha</i></p>	<p data-bbox="587 779 1348 1503">Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 19 Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dan memperoleh sumber data primer dengan menggunakan strategi purposive sampling. Strategi pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara terhadap anak-anak yang pernah mendapat layanan administrasi. Sampel penelitian adalah mahasiswa yang mendapat pelayanan dari tenaga administrasi berupa surat dan jasa dalam melakukan pembayaran SPP. Pendekatan analisis data meliputi pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan jumlah siswa sebanyak 4 orang sebagai responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa elemen yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan administrasi staf administrasi di SMA Negeri 19 Batam. Pertimbangan tersebut antara lain sebagai berikut: keramahan, kecepatan, keandalan, dan bukti nyata.</p>

✉ Alamat Korespondensi:
Jurusan Administrasi Bisnis

© 2023 Indonesia
ISSN 2548-9909

Pendahuluan

Kini, untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat, beberapa sekolah telah didirikan baik di perkotaan maupun di pedesaan, sehingga mudah diakses oleh semua orang. Pendidikan menjadi semakin penting dalam masyarakat karena kenyataan bahwa setiap orang memerlukan beragam keterampilan untuk berhasil dalam dunia yang lebih kompetitif saat ini (Ambarwati, 2009).

Jika penawaran pendidikan suatu sekolah memenuhi persyaratan dan harapan siswa dan orang tua, maka sekolah tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi dalam konteks pendidikan. Mengelola organisasi untuk mencapai tujuannya merupakan fungsi penting administrasi di lembaga pendidikan. Di tingkat sekolah, administrasi pendidikan dapat dilihat memiliki tiga tingkatan yang berbeda: tingkat kelembagaan, yang berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan dan dunia luar; tingkat manajerial, yang berkaitan dengan kepemimpinan dan organisasi lembaga pendidikan; dan tingkat teknis, yang berhubungan dengan proses memperoleh pengetahuan baru.

Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau membawahi sejumlah instansi pemerintah, termasuk SMA Negeri 19 Batam yang bergerak di bidang pendidikan. Mirip dengan sekolah lain, SMA Negeri 19 Batam menawarkan dua program khusus: IPA untuk ilmu pengetahuan alam dan IPS untuk ilmu sosial. Provinsi Kepulauan Riau di Batam adalah rumah bagi banyak sekolah mengemudi yang unggul, termasuk SMA Negeri 19 Batam. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga pengajar sekolah, lembaga ini telah melaksanakan sejumlah program yang bertujuan untuk meningkatkan pelatihan kelas mereka.

Pengurus lembaga, khususnya yang bekerja di lembaga pendidikan, harus kompeten dalam berbagai tanggung jawab yang berada di bawah payung “keterampilan administratif” agar dapat menjalankan lembaganya secara efektif. Kompetensi kepribadian, sosial, dan profesional merupakan kualitas yang diperlukan bagi personel administrasi.

Selain menangani administrasi, perencanaan, pengorganisasian, pendanaan, dan pengambilan keputusan merupakan fungsi dasar administrasi. Badan kesiswaan, kurikulum, dan administrasi kepegawaian merupakan

subsistem yang dapat mengambil manfaat dan difasilitasi oleh administrasi. Karena betapa pentingnya subsistem administrasi di sekolah, maka segala sesuatu seperti kegiatan pembelajaran dan layanan akan berjalan lancar juga jika administrasi administrasi ditangani dengan baik. Untuk mendukung kinerja prinsip tersebut, diperlukan tenaga administrasi yang ahli di bidangnya (Aedi, 2016).

Fungsi administratif suatu organisasi adalah serangkaian prosedur komprehensif untuk melacak data yang relevan (Surya, 2012). Sebagai konsekuensi dari terlibat dalam percakapan dengan klien, layanan dihasilkan. Peran penting tenaga administrasi sekolah adalah memberikan bantuan pelayanan administrasi dalam rangka terselenggaranya atau terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Mereka yang bertanggung jawab atas tugas-tugas administratif sering disebut dengan Administrasi (TU), dan mereka membantu pihak-pihak yang berkepentingan dengan berbagai tugas administratif.

Salah satu aspek yang harus dipikirkan adalah kualitas layanan pendidikan. Di sisi lain, efektivitas program pendidikan dan kapasitas sekolah

untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan luas bergantung pada tingkat kepuasan semua siswa terhadap pengalaman pendidikan mereka. Dalam bidang pendidikan, suatu sekolah dianggap bermutu jika layanan pendidikan yang ditawarkannya memenuhi persyaratan dan harapan siswa dan orang tua. Seperti yang dikemukakan oleh (Kusjono dan Sudjiani, 2019).

Berdasarkan informasi yang diberikan, jelas bahwa administrasi dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam menawarkan layanan terkait administrasi. Tenaga administrasi yang bermutu menurut standar pendidikan adalah mereka yang sumber daya manusianya mampu berfungsi secara efisien dan efektif.

Dari hasil pengamatan, peneliti merasa perlu menganalisis bagaimana peningkatan pelayanan administrasi yang telah diberikan SMA Negeri 19 Batam dari persepsi siswa sebagai pelanggan. Adapun penelitian yang dilakukan adalah mengenai “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMA Negeri 19 Batam”.

Metode

Penelitian di bidang ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif untuk memahami secara penuh sejumlah konteks penelitian yang saling terkait. Untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai fenomena yang diteliti, teknik penelitian kualitatif bergantung pada keterangan langsung partisipan dan hal-hal yang dilakukannya. Secara teoritis, strategi ini bertumpu pada fenomenologi, yang berupaya menyelidiki makna kajian. Ada landasan lain yang mendasari penelitian kualitatif ini, seperti interaksi simbolik, budaya, dan etnometodologi.

Tujuan akhir dari metode kualitatif adalah untuk mengembangkan suatu teori. Asumsi dan gagasan yang diperoleh dari teori-teori yang berlaku menjadi dasar desain penelitian. Respons penelitian sebagian besar berasal dari data yang diperoleh, bukan hipotesis yang sudah ada sebelumnya. Metode ini hanya memanfaatkan kerangka teoritis dari literatur untuk membandingkan dan membedakan atau untuk menjelaskan ciri-ciri data yang dikumpulkan.

Penyelidikan dan deskripsi mendalam terhadap fenomena sosial tertentu merupakan tujuan dari bentuk

penelitian deskriptif ini. Penggambaran secara akurat mengenai keadaan, sifat, atau hakikat dari hal atau peristiwa yang diteliti merupakan tujuan penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan yang tidak memihak tentang gejala, variabel, atau keadaan tertentu sekaligus menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan sebelumnya (misalnya, tentang hubungan, perspektif, sikap, proses, pengaruh, anomali, tren, dll.). Peneliti SMA Negeri 19 Batam akan memaparkan rencananya dengan sangat rinci untuk meningkatkan standar pelayanan bagi tenaga administrasi dalam penelitian ini.

Penelitian ini memanfaatkan sumber daya primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan informasi langsung dari orang-orang yang memiliki pengetahuan langsung mengenai subjek yang dibahas, para peneliti secara strategis memilih informan. Alternatifnya, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tekstual, seperti buku, artikel, dan karya terbitan lainnya.

Sebagaimana dikemukakan oleh (Hasan, 2006), pengumpulan data adalah tindakan mencatat kejadian, benda, fakta, atau sifat dari berbagai demografi untuk mendukung penyelidikan ilmiah. Para

peneliti akan kesulitan mengumpulkan data yang cukup jika mereka tidak memiliki pemahaman yang kuat tentang metodologi pengumpulan data, yang merupakan tulang punggung setiap proyek penelitian yang unggul. Penelitian ini menggunakan metodologi antara lain dokumentasi menyeluruh, wawancara mendalam, dan observasi partisipan.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data

Pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di SMA Negeri 19 Batam. Sampel pada penelitian ini berjumlah 4 siswa. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 18 Mei 2023 di SMA Negeri 19 Batam.

Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMA Negeri 19 Batam

Para anggota staf pengajar yang bertanggung jawab menjalankan sekolah memainkan peranan penting dalam keberhasilannya. Tugas administratif meliputi penanganan komunikasi dan pengarsipan, pengelolaan staf dan siswa, pengawasan keuangan, dan pencatatan inventaris. Berdasarkan apa yang kami lihat, anggota staf administrasi bekerja keras untuk menyediakan layanan khusus

di lapangan, yang membantu mengurangi kesalahan layanan pelanggan yang mungkin merusak pengalaman positif.

Ketika permintaan pelanggan terpenuhi, hal ini mencerminkan sekolah dengan baik dan dapat disebut pelayanan prima. Ada sejumlah faktor yang menentukan kualitas layanan. Contoh pelayanan yang baik adalah bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, dan contoh pelayanan yang buruk adalah bila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Pelayanan yang diberikan SMA Negeri 19 Batam antara lain pengurusan surat masuk dan keluar serta pencatatan keuangan untuk administrasi sekolah. Beberapa kriteria mendasar diperlukan untuk menilai tingkat layanan yang diberikan oleh karyawan. Studi ini terutama berfokus pada bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian sebagai aspek untuk mengevaluasi kualitas layanan.

a. Bukti fisik (*tangible*)

Ketika klien mengunjungi ruang pelayanan di SMA Negeri 19 Batam, mereka harus dapat melihat fasilitas dan peralatan pendukung sekolah, serta

seberapa bersih dan terawatnya. Ketersediaan fasilitas sangat penting bagi keberhasilan setiap prosedur yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada siswa; tanpa mereka, usaha apa pun tidak akan membuahkan hasil.

Terdakwa dalam kasus ini mengeluhkan kurangnya fasilitas yang memadai di SMA Negeri 19 Batam. Uraian ini menyoroti fakta bahwa bukti fisik atau fasilitas di SMA Negeri 19 Batam mempunyai peran dalam menentukan jumlah elemen yang mempengaruhi kualitas layanan di lapangan. Meski begitu, SMA Negeri 19 Batam sebaiknya mengutamakan penyediaan ruang tunggu dengan fasilitas yang memadai, seperti kursi tambahan, untuk menampung konsumen saat menunggu layanan. Tujuannya agar siswa senang dengan pelayanan yang didapat dari petugas administrasi di SMA Negeri 19 Batam.

Tabel 1. Hasil Wawancara Berdasarkan Bukti Fisik (tangible)

No	Nama Informan	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)
1	Devi Angga (Ketua OSIS)	“Tidak adanya fasilitas ruang tunggu.

		Dikarenakan tidak adanya fasilitas tersebut selama saya melakukan pembayaran atau pengurusan surat menyurat ke tata usaha kami siswa/i harus mengantri berdiri di dalam lobby dengan waktu yang bertabrakan dengan jam masuk belajar dan guru yang ada di dalam lobby merasa terganggu dengan banyaknya kerumunan siswa yang mengantri.”
2	Aldi Julianto (Ketua Kelas X.1)	“Karena tidak adanya fasilitas ruang tunggu seperti kursi atau

		ruangan khusus pembayaran SPP membuat kami siswa/i malas untuk melakukan pembayaran dikarenakan harus mengantri panjang.”
3	Stefanus Rendi (Ketua Kelas XI.4)	“Dikarenakan tidak adanya fasilitas ruang tunggu kami sebagai siswa/i yang mau melakukan pembayaran SPP jadi tidak efektif dan tidak rutin dalam setiap pembayaran.”
4	Maarifad (Ketua Kelas XII.8)	“Tidak adanya fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan siswa/i jika melakukan pembayaran SPP harus mengantri dan mengganggu

		jalan lain, dikarenakan hal itu saya dan beberapa teman-teman menjadi malas untuk bayar tepat waktu yang mengakibatkan pembayaran SPP menunggak.”
--	--	---

b. Keandalan (*reliability*)

ketepatan waktu dan efisiensi dalam memberikan seluruh layanan masyarakat, serta kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan sesuai standar yang memuaskan. Derajat kemampuan yang terlihat dalam aktivitas sehari-hari pegawai merupakan faktor utama yang menentukan kecepatan pegawai. Di SMA Negeri 19 Batam, tingkat kemampuan yang tinggi berarti tujuan organisasi yang direncanakan sebelumnya dalam pemberian pelayanan akan lebih cepat tercapai. Sebaliknya, rendahnya tingkat kemampuan berarti pencapaian tujuan akan lebih lambat bahkan mungkin melenceng dari rencana awal. Kapasitas

anggota staf untuk melayani siswa dengan cepat menjadi masalah di sini. Ungkapan di atas memberi kesan bahwa staf administrasi di SMA Negeri 19 Batam harus cepat atau dapat diandalkan. Oleh karena itu, untuk membahagiakan masyarakat, sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada siswa secara cepat dan andal. Kecepatan, di sini berarti kapasitas staf administrasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, merupakan kualitas penting dari penyedia layanan.

Tabel 2. Hasil Wawancara Berdasarkan Kehandalan (*reliability*)

No	Nama Informan	Kehandalan (<i>reliability</i>)
1	Devi Angga (Ketua OSIS)	“Pelayanan yang diberikan belum memuaskan dikarenakan sumber daya manusianya yang masih kurang, mengakibatkan pekerjaan lain tidak selesai tepat waktu.”

2	Aldi Julianto (Ketua Kelas X.1)	“Pelayanan yang diberikan belum memuaskan dikarenakan sumber daya manusianya yang masih kurang, mengakibatkan pekerjaan lain tidak selesai tepat waktu.”
3	Stefanus Rendi (Ketua Kelas XI.4)	“Kurangya tenaga administrasi membuat pekerjaan yang dilakukan belum maksimal dan mengakibatkan adanya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.”
4	Maarifad (Ketua Kelas XII.8)	“Pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan dikarenakan setiap

		melakukan pembayaran siswa/i harus menunggu tenaga administrasi tersebut untuk bisa memberikan pelayanan kepada kami siswa/i. Hal itu terjadi dikarenakan hanya satu pegawai tenaga administrasi yang melayani kebutuhan peserta didik.”
		“Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan hanya saja sedikit lama dalam melayani siswa/i.”

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Tim administrasi SMA Negeri 19 Batam sangat ingin membantu siswa dan

membalas setiap kekhawatiran yang mereka miliki dengan cepat, akurat, dan tulus. Kecepatan karyawan dalam membantu mereka yang membutuhkan merupakan salah satu definisi daya tanggap dalam konteks ini. Pentingnya staf administrasi untuk bereaksi dengan cepat terhadap kekhawatiran klien ditegaskan dalam hal ini, menyoroti kebutuhan akan respons staf dalam mencapai orientasi layanan secara efektif.

Tabel 3. Hasil Wawancara Berdasarkan Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Nama Informan	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)
1	Devi Angga (Ketua OSIS)	“Pada saat kami selaku pengurus OSIS meminta bantuan oleh tenaga administrasi sekolah, respon yang diberikan belum memuaskan dan terbilang sulit di setiap organisasi membutuhkan sesuatu.

		Misalnya dalam pengurusan surat menyurat atau salah satu dari anggota kami yang menumpang ngeprint, tenaga administrasi tersebut mengarahkan untuk didampingi oleh guru pembina dan jika tidak ada guru pembina tersebut kami tidak dilayani.”
2	Aldi Julianto (Ketua Kelas X.1)	“Petugas administrasi selalu memberikan pelayanan terhadap kebutuhan siswa/i tetapi tenaga administrasi tersebut tidak

		menunjukkan raut wajah yang ramah dan lebih terlihat cuek.”
3	Stefanus Rendi (Ketua Kelas XI.4)	“Tenaga administrasi cepat dalam merespon setiap siswa/i membutuhkan sesuatu hanya saja dalam pengurusan surat menyurat kami harus menunggu 2-3 hari baru bisa diambil.”
4	Maarifad (Ketua Kelas XII.8)	“Menurut saya respon yang diberikan oleh tenaga administrasi kurang memuaskan karena saya pernah mengurus kebutuhan ekstrakurikuler tetapi respon yang diberikan

		terkesan cuek dan acuh tak acuh.”
--	--	-----------------------------------

d. **Jaminan (*assurance*)** dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai tata usaha di SMA Negeri 19 Batam dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan keramahan dan sopan santun serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberi pelayanan. Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa jaminan dalam hal ini sikap ramah yang diberikan pegawai tata usaha di SMA Negeri 19 Batam sangat dibutuhkan. Dikarenakan dengan sikap ramah pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan. Dengan sikap pegawai yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan dan dengan sikap ini pelanggan akan merasa

nyaman dan puas serta merasa dihargai saat menerima pelayanan.

Tabel 4. Hasil Wawancara Berdasarkan Jaminan (*assurance*)

No	Nama Informan	Jaminan (<i>assurance</i>)
1	Devi Angga (Ketua OSIS)	“Informasi yang diberikan cukup jelas dan tepat waktu sehingga siswa/i tidak ketinggalan informasi terkait informasi-informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi tersebut.”
2	Aldi Julianto (Ketua Kelas X.1)	“Informasi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh siswa/i.”
3	Stefanus Rendi (Ketua Kelas XI.4)	“Informasi yang diberikan sudah sesuai dan mudah dipahami dengan apa yang dibutuhkan

		siswa/i hanya saja penyampaian dan bahasa yang digunakan tenaga administrasi masih belum baik.”
4	Maarifad (Ketua Kelas XII.8)	“Informasi yang diberikan sesuai dengan apa permasalahan yang siswa/i hadapi.”

e. Perhatian (empathy)

Pegawai SMA Negeri 19 Batam menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap individu melalui jalur komunikasi terbuka, minat mempelajari minat dan kebutuhan siswa, serta kesiapan membantu mereka yang membutuhkan dengan mengumpulkan informasi yang relevan. Kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan untuk memenuhi permintaan pelanggan merupakan faktor kunci dalam kualitas layanan yang mereka berikan.

Tabel 5. Hasil Wawancara Berdasarkan Jaminan (*assurance*)

No	Nama Informan	Jaminan (<i>assurance</i>)
1	Devi Angga (Ketua OSIS)	“Tenaga administrasi tersebut cukup bisa menerima setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh siswa/i di sekolah.”
2	Aldi Julianto (Ketua Kelas X.1)	“Tenaga administrasi bisa menerima setiap keluhan yang diberikan dari siswa/i terkait pelayanan yang selalu diberikan kepada peserta didik.”
3	Stefanus Rendi (Ketua Kelas XI.4)	“Tenaga administrasi cukup sigap dan cekatan terhadap keluhan yang disampaikan oleh siswa/i terkait pelayanan

		yang kami dapatkan.”
4	Maarifad (Ketua Kelas XII.8)	“Tanggapan yang biasa diberikan oleh petugas administrasi sudah baik dan saran yang diberikan dari setiap keluhan siswa/i sudah tepat.”

Keterbatasan Penelitian

Berikut beberapa kendala personal dan institusi pada penelitian ini di SMA Negeri 19 Batam: Pengumpulan data terlambat dari jadwal karena siswa sedang berlibur dan karena sedang berlangsungnya Proyek Profil Siswa Penguatan Pancasila (P5); hanya ada satu anggota staf administrasi yang bertindak sebagai administrator sekolah.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dari penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa staf administrasi masih

menghadapi kelemahan dalam kinerjanya dalam hal pelayanan kemahasiswaan, dan masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas layanan dan efisiensi prosedur administrasi yang dijalankan. Dalam pelayanan administrasi yang diberikan SMA Negeri 19, ada beberapa aspek yang berperan. Antara lain: 1) lambatnya tenaga administrasi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. 2) Tuntutan tenaga administrasi tidak terpenuhi dengan sarana dan prasarana yang ada. Misalnya, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang memadai bagi siswa untuk membayar uang sekolah.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di SMA Negeri 19 Batam adalah Sumber daya manusia yang masih kurang.

Ucapan Terima kasih

Kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh dosen dan staf program manajemen bisnis Politeknik Negeri Batam, serta kepada

para siswa dan dosen SMA Negeri 19 Batam.

Daftar Pustaka

- Ambarwati, A. R. (2009). *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan* [Sanata Dharma University].
<http://repository.usd.ac.id/id/eprint/28223>
- Andriani, S. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama'01 Banyuputih Kabupaten Batang* [Universitas Negeri Semarang].
<https://lib.unnes.ac.id/22443/>
- Bungin, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Hapsari, M. S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019* [Universitas Pancasakti Tegal].
<http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/3185>
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis - A Methods Sourcebook* (Third Edit). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239.
<https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>
- Setiawan, A., Hasani, A., & Pariwisata, R. O. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen Di English Ivy Coffee Jogja*.
<http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/dftn9>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (Edisi Keti). Alfabeta.
- Zuhra, A. (2018, Februari). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan*.