

PERSPEKTIF BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KULITAS LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN

YANTI NURDIYANTI

STITNU Al-Farabi Pangandaran

Email: yanti36.alfarabi@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi pendidikan menjadi salah satu masalah yang sering dipersepsikan sebagai penyumbang pada lemahnya kualitas pendidikan. Proses pelayanan yang terlalu berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lama sampai buruknya pelayanan administrator. Dan fokus perbaikan kualitas pelayanan administrasi biasanya hanya pada perbaikan kualitas administrator sebagai ujung tombang dari performa suatu layanan administrasi pendidikan. Administrator sebagai eksekutor pelayanan administrasi pendidikan merupakan hasil interaksi dari manajemen tingkat atas, menengah, sampai bawah sehingga tidak bisa dilepaskan dari pengaruh interaksi sosial, iklim kerja yang terhimpun dalam bentuk budaya organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan administrasi pendidikan dengan menggunakan metode *Library Researce*. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan intervensi terhadap kualitas layanan administrasi Pendidikan, sehingga hasil penelitian ini memberikan konsep perbaikan kualitas layanan administrasi tidak hanya dari perbaikan kualitas sumber daya administratornya tetapi juga dari unsur-unsur lain dalam organisasi.

Kata kunci: *Administrasi Pendidikan, Budaya Organisasi, Layanan Administrasi Pendidikan.*

ABSTRACT

The quality of education administration services is one of the problems that is often perceived as contributing to the weak quality of education. The service process is too complicated, the completion time is long until the poor service administrator. And the focus on improving the quality of administrative services is usually only on improving the quality of administrators as the tip of the performance of an educational administration service. Administrators as executors of education administration services are the result of interaction from upper and middle level management so that they cannot be separated from the influence of social interaction, work climate which is collected in the form of organizational culture. This study aims to provide an overview of the relationship between organizational culture and the quality of education administration services using the Library Researce method. The results of the analysis show that organizational culture intervenes in the quality of education administration services, so the results of this

study provide the concept of improving the quality of administrative services not only from improving the quality of the administrator's resources but also from other elements in the organization.

Keywords : Educational Administration, Organizational Culture, Educational Administration Services.

PENDAHULUAN

Administrasi pendidikan sebagai alat bantu dalam rangkaian proses pendidikan. Penyusunan kurikulum, proses pembelajaran, evaluasi pembelajaran, dan sarana prasarana pendidikan tidak bisa dilepaskan dari pengaruh kualitas layanan administrasi di dalamnya. Ketepatan perencanaan, koordinasi dan evaluasi menjadi penentu keberhasilan dari rangkaian implementasi tujuan pendidikan yang ingin dicapai.

Layanan administrasi pendidikan yang melibatkan Kepala Sekolah dan Stakeholder terkait yang memiliki wewenang dalam kebijakan pendidikan sebagai manager pada lembaga pendidikan juga berfungsi sebagai administrator dalam memberikan kendali pada kualitas layanan administrasi pendidikan.

Administrator sebagai eksekutor dalam pelaksanaan administrasi menyajikan performa layanan administrasi pada setiap lembaga pendidikan yang kualitasnya dirasakan oleh siswa dan orang tua serta masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa layanan pendidikan.

Permasalahan terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan sering dirasakan oleh konsumen pengguna jasa layanan pendidikan, diantaranya: 1) Proses pelayanan yang berbelit-belit, sistem prosedur penyelesaian administrasi yang tidak efektif dan panjangnya rangkaian birokrasi yang harus ditempuh seringkali membuat siswa dan orang tua mengeluhkan keadaan tersebut, padahal jika dilihat dari sisi fungsi dan output yang dihasilkan seharusnya prosedur dan sistem birokrasi bisa ditempuh dengan cara yang lebih mudah dan efektif. 2) Waktu penyelesaian dan kebutuhan informasi administrasi oleh siswa dan orangtua memakan waktu yang lama, hal ini terlihat ketika banyaknya siswa atau orang tua yang harus menunggu lama ketika membutuhkan informasi tentang riwayat administrasi keuangan misalnya ataupun informasi rekam jejak akademik siswa. Hal ini biasanya diakibatkan oleh beberapa faktor seperti: keterbatasan penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan di lembaga pendidikan

tersebut, lemahnya pengolahan data, dan pekerjaan administrator yang multi fungsi. Dan 3) Lemahnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh administrator dengan lemahnya kesigapan dan tidak mengutamakan pelayanan kepuasan pelanggan menjadi permasalahan tersendiri.

Di sisi lain proses administrasi pendidikan melibatkan interaksi sosial antara stakeholder yang ada di lembaga pendidikan, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap permasalahan kualitas pelayanan administrasi pendidikan dari aspek-aspek organisasi yang mempengaruhinya untuk mengasilkan suatu konsep penyelesaian perbaikan kualitas layanan administrasi pendidikan dengan melibatkan perbaikan dari unsur-unsur organisasi.

Administrasi Pendidikan

Berdasarkan pengertian secara harfiahnya administrasi pendidikan merupakan gabungan kata Administrasi dan Pendidikan yang masing-masing memiliki pengertian tersendiri. Administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *ad+ministrare*, *ad* berarti intensif sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu dan memenuhi. Jadi tugas utama seorang administrator memberikan pelayanan prima.

Pelayanan Prima merupakan kepanjangan dari: **P**antas, yang dimaksud pantas disini tepat janji dengan biaya hemat, mutu hebat dan waktu yang tepat. **E**mpati, yaitu memahami kebutuhan konsumen, **L**angsung; memberikan pelayanan dengan responsif, segera dikerjakan dan tidak berbelit-belit, **A**kurat; mengerjakan dengan tepat akurat dan reliabel, **Y**akin; memiliki kredibilitas dan dapat dipercaya, **A**man; memiliki resiko kecil dan tingkat keraguan yang rendah, **N**yaman; memberikan pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan, **A**lat; menggunakan peralatan lengkap dan modern, **N**yata; memiliki penampilan sarana prasarana dan personil, **P**erkataan; bertuturkata dengan sopan santun, bersahabat, mudah berkomunikasi, mudah dipahami, dan konsisten dengan tindakan, **R**ahasia; menjamin kerahasiaan pelayanan, **I**nformasi; memberikan penyuluhan dengan jelas, mudah didengar dan dipahami, objektif, valid, realibel, komprehensif, lengkap dan mutahir, **M**udah; kesediaan melayani, mudah dihubungi, mudah ditemui, dan mudah diperintah, serta **A**hli; orang yang mengerjakan memiliki kompetensi yang dibutuhkan. (Husaini Usman,2013).

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan prima dalam implementasi administrasi menjadi tolak ukur utama kualitas suatu layanan administrasi yang berpedoman pada pelaksanaan standar pelayanan administrasi dengan menghasilkan persepsi memenuhi standar, tidak memenuhi standar atau melampaui standar. Dan indikator pelayanan administrasi merupakan suatu ukuran untuk lembaga pendidikan dalam produktivitasnya.

Penilaian kualitas pelayanan administrasi diukur pada efektif dan efisiensi yang dilakukan. Dimana efisiensi (daya guna) dengan fokus pada proses penghematan untuk menghasilkan suatu daya guna tanpa mengurangi kualitas guna. Sedangkan efektif menitik beratkan pada hasil guna yang melibatkan tiga persepektif efektif: 1) efektif individual (input), 2) efektif kelompok (proses) dan 3) efektif organisasi. Keefektifan individual ditentukan oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan, motivasi dan stres. Keefektifan kelompok ditentukan oleh kekompakan (*cohesiveness*), kepemimpinan, struktur, status, peran, dan norma. Keefektifan organisasi ditentukan oleh lingkungan, teknologi, pilihan strategis, struktur, proses dan budaya. (Gibson, etal.2009).

Di lingkungan Kemendikbud administrasi pendidikan diartikan sebagai administrasi sekolah yang meliputi: 1) administrasi kepegawaian 2) Administrasi keuangan 3) administrasi sarana prasarana 4) administrasi hubungan sekolah dan masyarakat 5) administrasi persuratan dan pengarsipan 6) administrasi kesiswaan 7) administrasi kurikulum 8) administrasi umum dan 9) administrasi layanan khusus.

Sedangkan pengertian administrasi secara luas merupakan proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya organisasi. Pengarahan meliputi motivasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah, komunikasi, koordinasi, negosiasi dan perubahan organisasi, pengendalian meliputi pemantauan, penilaian dan pelaporan. (Scherman, 1996; Stoner & Freeman, 2000; Hunsaker, 2002; Robbins, 2009).

Administrasi dalam arti sempit sebagai administrasi sekolah pada satuan pendidikan meliputi: 1) Persuratan dan Kearsipan, 2) Pendidik dan Tenaga

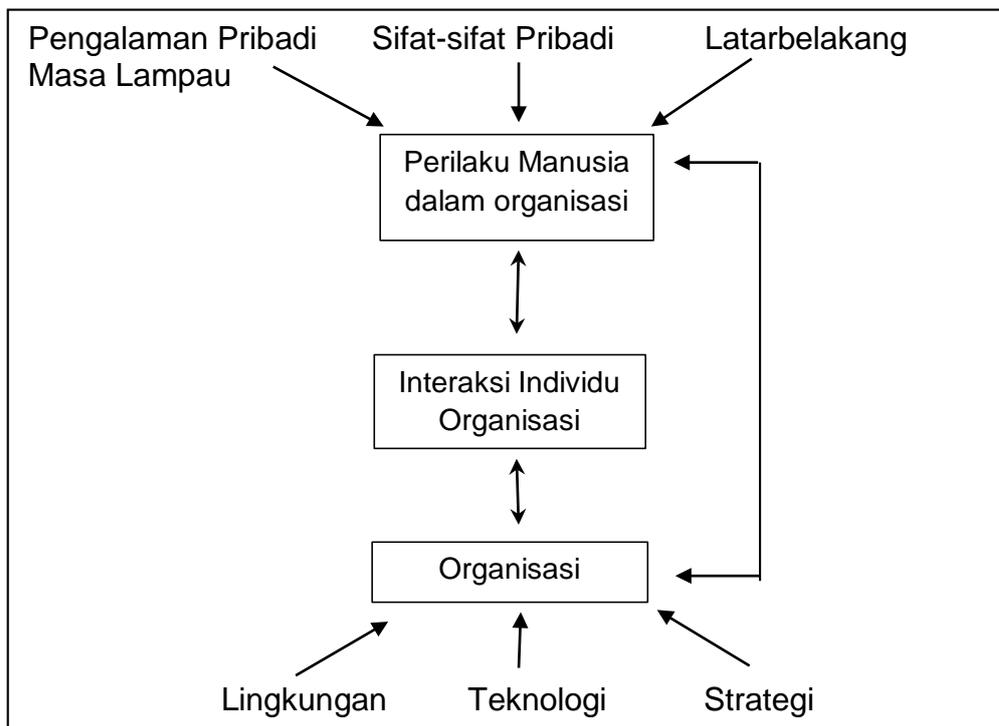
Kependidikan serta standarnya 3) Keuangan (RAPBS dll) 4) Standar Isi 5) Standar Proses 6) Kesiswaan 7) Standar kompetensi lulusan 8) Standar sarana prasarana 9) Kehumasan dan kerjasama 10) Standar pengelolaan 11) Standar penilaian 12) Unit produksi sekolah pada sekolah menengah kejuruan (SMK) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK).

Dengan demikian administrasi dapat didefinisikan sebagai fungsi yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dan administrasi diartikan sebagai tugas meliputi pelaksanaan ke-12 administrasi di atas. (Sharma, 2009)

Budaya Organisasi

Organisasi yang merupakan tempat orang berkumpul paling tidak dua orang atau lebih yang berkumpul untuk mencapai satu tujuan, menjadi hal yang mendasar atas lahirnya sebuah budaya organisasi. Dengan berkumpulnya beberapa atau banyak orang dalam sebuah organisasi yang datang dari latarbelakang yang berbeda baik itu dari segi pendidikan, karakter kepribadian, cara pandang dan perbedaan-perbedaan lainnya. Seperti pengertian organisasi menurut *James D Mooney* bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Dan untuk mencapai tujuan bersama tersebut terbentuklah sebuah kerjasama. Hal ini sejalan dengan pengertian organisasi menurut *chaster I Bernard* bahwa organisasi merupakan suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Dan dalam proses kerja sama tersebut tidak akan lepas dari intervensi perilaku individu berdasarkan latar belakang masing-masing yang melahirkan bermacam-macam perilaku individu pada organisasi yang kemudian menjadi bagian dari teori perilaku organisasi. Griffin & Moorhead menggambarkan kerangka teori perilaku organisasi sebagai berikut:



Gambar 1 Perilaku Organisasi (Griffin & Moorhead, 1996).

Maka perilaku di dalam organisasi manusia akan menampilkan berbagai macam perilaku yang lahir dari sifat-sifat pribadi maupun pengalaman pribadi yang pernah dialami pada masa lampau serta latarbelakang lainnya, sehingga perilaku organisasi tidak lepas dari pengaruh berbagai interdisiplin yang membangun suatu perilaku organisasi. Dengan berbagai pengaruh tersebut maka lahirlah perbedaan-perbedaan corak pada satu organisasi dengan organisasi lainnya, dimana masing-masing organisasi memiliki ciri khas dan keunikan tersendiri yang terbangun secara kolektif oleh personal-personal yang terlibat di dalamnya sehingga melahirkan nilai dan norma yang dianut oleh para anggotanya. Dimana nilai dan norma tersebut menjadi pedoman bagi para anggotanya dalam berperilaku, bekerja dan menjadi filosofi organisasi yang mereka anut.

Kata budaya berasal dari bahasa Inggris yaitu culture, sedangkan dalam bahasa Latin *colere* yang berarti pikiran, akal budi, atau sejumlah sikap, keyakinan dan perasaan tertentu yang mendasari, mengarahkan dan memberi arti pada tingkah laku seseorang dalam suatu masyarakat (KBBI online).

Wood, Wallace, Zeffane, Schermerhorn, hunt dan Osborn (2001:391) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sistem yang dipercayai dan nilai yang dikembangkan oleh organisasi dimana hal itu menuntun perilaku dari anggota organisasi itu sendiri. Sehingga budaya menjadi bagian yang tak terlihat yang memberikan dampak langsung pada sistem kerja para anggotanya. Cushway dan Lodge (GE:2000) mengemukakan budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara karyawan berperilaku.

Owen (1991) membagi organisasi atas hard and soft, dimana hard meliputi struktur organisasi, aturan-aturan, kebijakan, teknologi dan keuangan. Sedangkan soft meliputi manusia dan budayanya. Dengan begitu budaya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari organisasi yang secara tidak langsung mengikat para anggotanya untuk melaksanakan dan mematuhi. Sehingga budaya organisasi terwujud sebagai sistem yang dianut yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya (Robbins:2001).

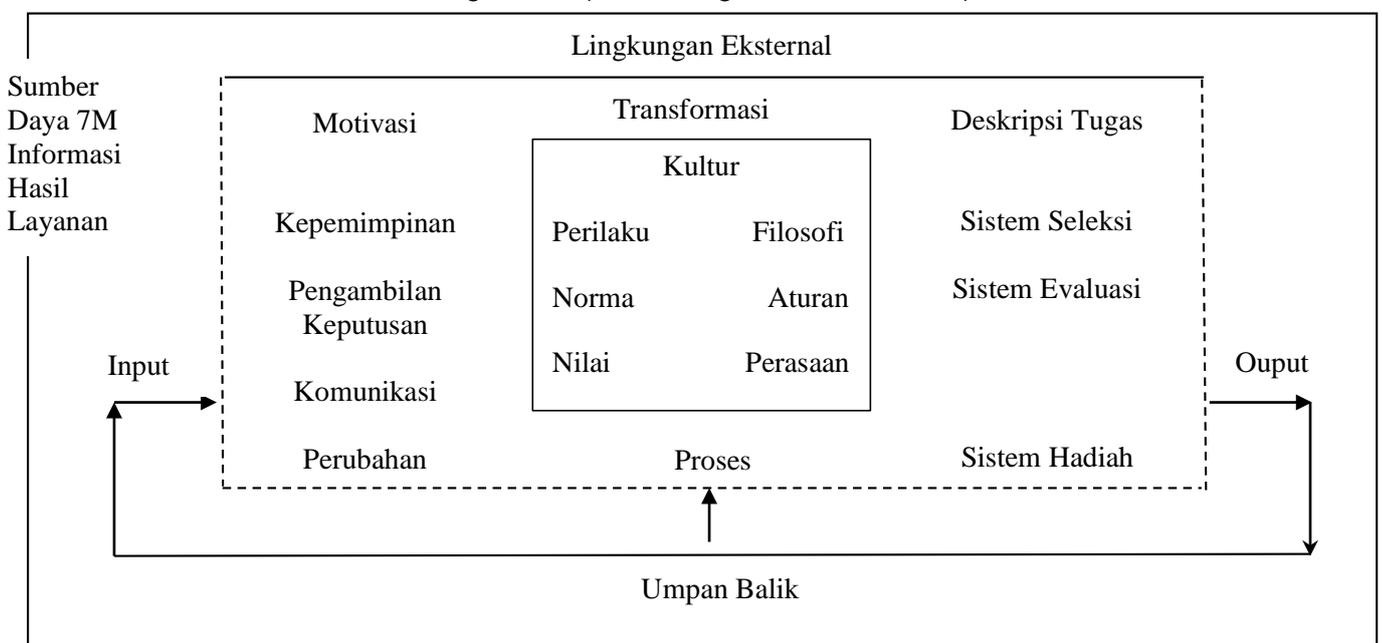
Robbins (1996:294) mengungkapkan fungsi dari budaya organisasi:

1. Budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lainnya.
2. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi.
3. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang.
4. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempermudah organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh karyawan.
5. Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu sikap serta perilaku karyawan.

Dalam perwujudannya budaya organisasi terdiri dari berbagai dimensi yang saling memberikan intervensi sehingga terakumulasi menjadi sebuah budaya dalam organisasi yang pada akhirnya menjadi cara hidup sebuah organisasi dan menuntun para anggotanya dalam berperilaku pada lingkungan organisasi tersebut. Lunenburg & Ornstein (2000) membagi dimensi kultur/budaya organisasi sebagai sistem yang terdiri atas input, proses dan output. Inputnya adalah sumberdaya

7M+Informasi dan hasil layanan dari umpan balik. Prosesnya adalah motivasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, komunikasi dan perubahan organisasi yang mempengaruhi kultur organisasi sebagai inti proses. Kultur itu sendiri adalah filosofi, perilaku, norma aturan, nilai serta perasaan yang dianut dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi. Outputnya adalah deskripsi tugas, sistem seleksi, sistem evaluasi dan hadiah. Kultur organisasi digambarkan Lunenburg & Ornstein (2000) pada gambar berikut:

Gambar 2 Dimensi Kultur Organisasi (Lunenburg & Ornstein, 2000)



Hubungan Antar Manusia Dalam Administrasi Pendidikan

Administrator sebagai aktor pelaku administrasi memiliki peran penting sebagai ujung tombak terciptanya kualitas layanan administrasi. Tetapi administrator adalah manusia yang tidak bisa disamakan dengan peralatan penunjang pelaksanaan administrasi, seperti mesin cetak dan lainnya yang hanya bisa dikendalikan sepenuhnya dan hanya dipergunakan untuk diambil fungsinya saja. Manusia merupakan makhluk psio-fisik yang berkembang ke arah kematangan serta memiliki fungsi-fungsi psikis dan fisiknya yang harus dijaga keseimbangannya sehingga sifat *homeostatis* pada manusia tersebut mampu memompa potensi bakat dan prestasi kerja pada seorang administrator.

Homeostatis merupakan suatu keadaan keserasian dan keselarasan gerak dan fungsi-fungsi organ-organ psikis dan fisiknya. Sehingga dalam kajian faktor manusia (*Human factor*) pada suatu pekerjaan merupakan upaya-upaya untuk mengelola, mengurus dan meningkatkan kualitasnya sampai pada kondisi dimana setiap individu memiliki nilai tambah dalam pekerjaannya untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang berkualitas. (Syaiful Sagala,2004)

Maka dari itu permasalahan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang seringkali menjadi isu pada setiap lembaga pendidikan untuk mencapai pada kualitas sumber daya manusia bukan hanya fokus pada perbaikan kinerja, tetapi memperbaiki faktor-faktor yang mendukung untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dari segi fisik dan psikis. Dengan memberikan kenyamanan, keamanan dan kemerdekaan untuk melakukan inovasi. Disamping itu proses pembangunan kualitas sumber daya manusia merupakan proses *continue*, perbaikan secara berkelanjutan berkesinambungan dengan memperhitungkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang harus diupgrade oleh karyawan berdasarkan kebutuhan terbaru pada tuntutan pekerjaan.

Disamping itu kualitas pelayanan administrasi pendidikan bukan hanya bicara tentang kualitas sumberdaya manusia administrator secara personal, tetapi dibentuk dari kualitas hubungan antara manusia yang terlibat dalam komponen administrasi pendidikan. *Human elements* (unsur-unsur manusia) pada administrasi pendidikan terdiri dari siswa, orang tua siswa, guru, konselor, kepala sekolah, supervisor, dan pejabat-pejabat lainnya di sekolah, pejabat dan pegawai kantor urusan pendidikan pada pemerintahan baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. (Syaiful Sagala,2004)

Hubungan antara manusia dalam administrasi pendidikan sebagai sistem dilihat dari hubungan bagian-bagian komponen sistem itu secara fungsional dan interaksinya satu sama lain. Dengan meninjau komponen dan hubungan satu dengan yang lainnya akan dapat ditemukan kekurangan dan kelemahan sistem organisasi dan sistem pelayanan sehingga dapat dapat menetapkan apa yang sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki sistem atau pengembangan sistem administrasi.

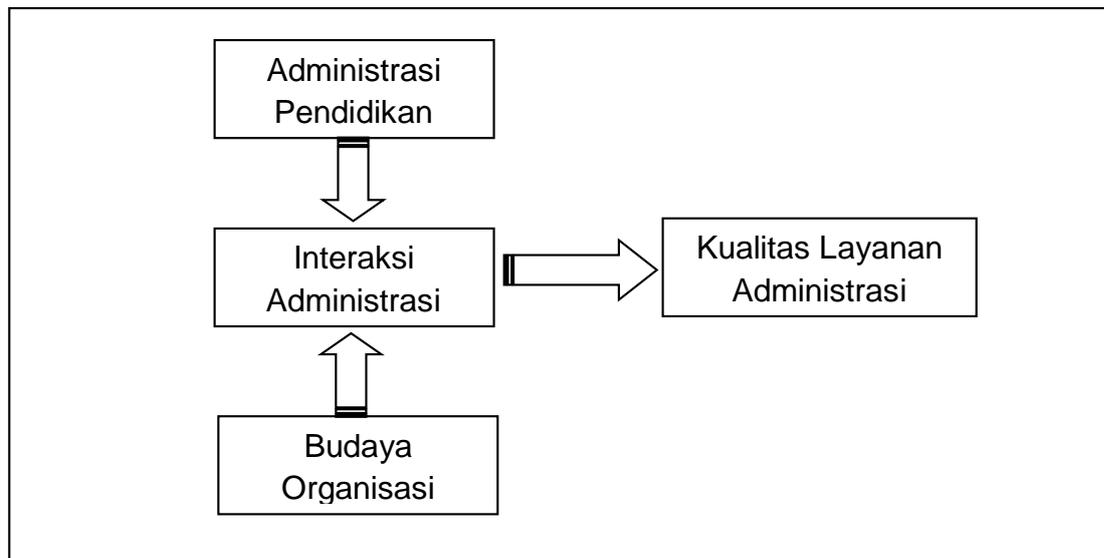
Hubungan antara manusia pengelola sekolah dalam sistem administrasi sekolah ada beberapa faktor yang harus diperhatikan.

Pertama sekolah sebagai organisasi kerja terdiri atas sejumlah unit kerja seperti kelas (guru kelas), bimbingan penyuluhan (guru/petugas bimbingan dan konseling), usaha kesehatan sekolah (UKS), dan manajemen yang dikendalikan oleh kepala sekolah. Setiap unit tersebut merupakan bagian dari kerja yang berdiri sendiri dan berkedudukan sebagai sub sistem yang merupakan bagian dari sekolah sebagai total sistem. Pengembangan sekolah sebagai total sistem dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan belajar merupakan perbaikan hubungan anatar manusia dalam sistem administrasi sekolah dengan hubungan profesional kependidikan diantara subsistem sekolah.

Kedua konsep administrasi yang menyangkut personal untuk memperbaiki kualitas layanan bukan proses pemenuhan kebutuhan yang didasari dengan melakukan apa yang dikehendasi “bos”nya tanpa kesadaran dari diri pelakunya, tetapi hubungan manusia dalam sistem administrasi yang diharapkan adalah kesadaran akan tugas pokok dan fungsinya yang ditampakan pada tanggung jawabnya dalam organisasi sesuai level penugasannya masing-masing.

PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian kritis analisis budaya organisasi memberikan intervensi terhadap cara hidup anggota dalam organisasi dalam mengelola sumber daya organisasi yang terdiri atas 7M dan Informasi yang menentukan kualitas hasil layanan sebagai bentuk output dan timbal balik dari hasil interaksi administrasi pendidikan yang dipengaruhi oleh budaya organisasi. Sehingga proses administrasi pendidikan berjalan melalui interaksi administrasi dalam organisasi yang dipengaruhi oleh budaya organisasi memberikan intervensi terhadap kualitas layanan administrasi. Intervensi budaya organisasi terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan digambarkan pada peta konsep berikut:



Implementasi Layanan Administrasi pendidikan berupa layanan administrasi sekolah terhadap siswa dan orang tua yang dilakukan melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang melibatkan stakeholder sekolah; guru, petugas administrasi, konselor, kepala sekolah, supervisor, dan pejabat-pejabat lainnya di sekolah.

Dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan oleh stakeholder sekolah disitulah terjadi intervensi dalam interaksi oleh budaya organisasi yang secara menjadi cara hidup sebuah organisasi dan menuntun para anggotanya dalam berperilaku pada lingkungan organisasi sehingga memberikan dampak pada kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Kualitas layanan administrasi pendidikan berpedoman pada kualitas Layanan Prima yaitu ; Pantas, Empati, Langsung, Akurat, Yakin, Aman, Nyaman, Alat, Nyata, Perkataan, Rahasia, Informasi, Mudah dan dilakukan oleh Ahli. Dengan output berupa layanan administrasi sekolah yang dilakukan oleh stakeholder sekolah melalui fungsi administrasi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang diintervensi oleh Budaya Organisasi pada lembaga pendidikan tersebut.

Maka untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan melalui persepsi organisasi dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Mengukur element-element kualitas layanan administrasi pendidikan yang dilakukan oleh individu/administrator dengan menilai pengetahuan, sikap, keterampilan motivasi dan stres.
2. Mengidentifikasi proses pelaksanaan administrasi dengan menganalisa proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.
3. Mengidentifikasi efektifitas kekompakan dalam organisasi yang melibatkan kepemimpinan, struktur, status dan peran.
4. Mengidentifikasi intervensi organisasi melalui norma budaya agar memberikan tuntunan positif terhadap kinerja administrator agar mampu memberikan kualitas layanan administrasi pendidikan yang prima

REFERENSI

- Engkoswara. Komariah, Aan. 2015. **Administrasi Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, J.L, J.M. Ivancevish, et.all. 2009. **Organizations Behavior, Structure, Process**. Thirteenth Edition. New York: McGraw Hill.
- Griffin, R.W & G.Moorhead.1996. **Organizational Behavior**. Boston: Hought Mifflin Company.
- Hunsaker,P.L.2002. **Training in Management Skill**. Upper Sadle River, New Jersey: Prentice Hall.
- James, L.R.1991. **Quality Management For Project and Programs**. Sylva, NC Project Management Institute.
- Lunenburg, F.C & A.C. Ornstein.2000. **Educational administration Concepts and Practice**. Third Edition. Belmont, CA: Wadsworth Thomson Learning.
- Owens. R.G. 1991. **Organizational Behavior In Education**. Fourth Edition. Boston: Allyn and Bacon.P.187
- Prihatin, Eka. 2014. **Teori Administrasi Pendidikan**. Bandung: Alfabeta
- Robbins,S.P.2008. **The Truth about Managing People**. Second Edition. Upper Sadle River, New Jersey: Pearson Educational, Inc.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, Syaiful. 2003. **Administrasi Pendidikan Kontemporer**. Bandung: Alfabeta

ISSN: E-ISSN: 2614-851X

Available online at : <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>

Vol 3, No 1 Juni (2020)

Stoner, J.A.F&R.E.Freeman.1992.**Manajemen**.Thirt Edition. Engelewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International Editions.

Sharma,S.L. 2009. **Educational Management**. A Unified Approach of Education, New delhi: Global India Publications.

Usman, Husaini. 2013, **Manajemen Teori,Praktik dan Riset Pendidikan**.Jakarta: Bumi Aksara