

# **KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH**

**(Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pada SMA Negeri Terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah)**

## **DISERTASI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Pendidikan  
Program Studi Administrasi Pendidikan**



**PROMOVENDUS:  
Asti Putri Kartiwi  
1004805**

**SEKOLAH PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2014**

---

---

# **KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH**

**(Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional  
Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Dan  
Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap  
Kualitas Layanan Akademik Pada SMA Negeri Terakreditasi di  
Provinsi Kalimantan Tengah).**

Oleh :  
Asti Putri Kartiwi

SE.UNPAR Palangkaraya, 2007  
M.Pd. UPI Bandung, 2009

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Doktor Pendidikan (Dr.) pada Sekolah Pascasarjana Program Studi  
Administrasi Pendidikan

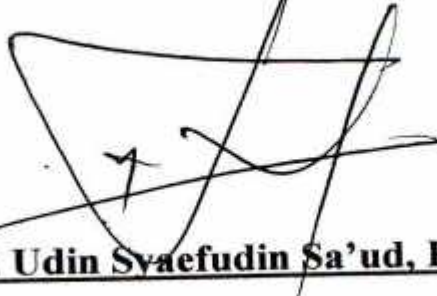
© Asti Putri Kartiwi 2014  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Desember 2014

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

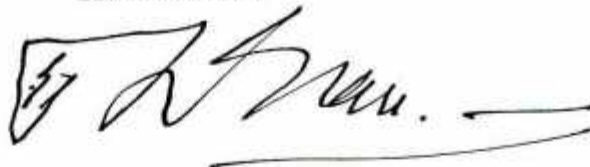
Disetujui dan di sahkan oleh Panitia Disertasi

Promotor Merangkap Ketua



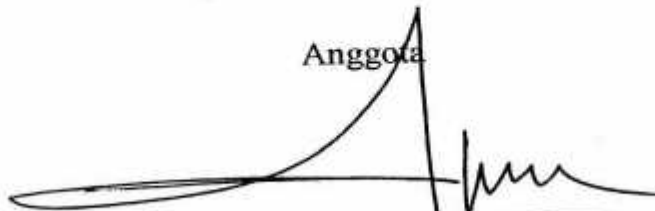
**Prof. Udin Syaefudin Sa'ud, Ph.D**

Ko Promotor



**Prof. Dr. H. Akdon, M.Pd**

Anggota

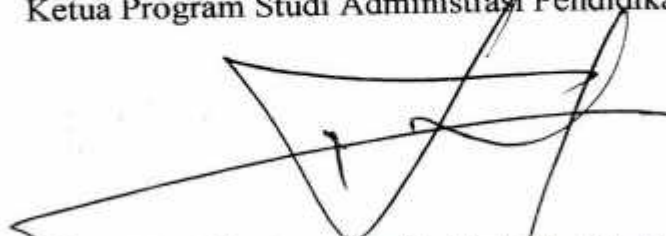


**Dr. H. Endang Herawan, M.Pd.**

Anggota

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan



**Prof. Udin Syaefudin Sa'ud, Ph.D**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Disertasi dengan judul **“KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH”** (Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah). ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2014  
Yang membuat pernyataan



ASTI PUTRI KARTIWI  
NIM. 1004805

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T. karena atas karunia-Nya Peneliti diberikan semangat, kemampuan, dan rasa tanggung jawab untuk membuat dan menyelesaikan Disertasi tentang “**KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH**” (Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pada SMA Negeri terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah) ini, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Doktor (S3) pada Program Studi Administrasi Pendidikan di Sekolah Pasca Sarjana - Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Dalam penulisan Disertasi ini Peneliti sangat menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan baik dalam pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati Peneliti mengharapkan masukan konstruktif dan saran guna memperbaiki dan menyempurnakannya, agar Disertasi ini dapat bermanfaat dan memberikan inspirasi positif bagi siapa saja yang membacanya, khususnya bagi institusi Perguruan Tinggi tempat Peneliti melakukan penelitian.

Akhir kata Peneliti berharap segala kekurangan yang ada dalam penulisan Disertasi ini tetap dapat memberikan kontribusi yang nyata khususnya bagi diri Peneliti sendiri.

Bandung, Desember 2014  
Peneliti,

Asti Putri Kartiwi  
NIM: 1004805

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur Peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T. karena atas karunia-Nya Peneliti diberikan semangat, kemampuan, dan rasa tanggung jawab untuk membuat dan menyelesaikan Disertasi ini. Pembuatan dan penyelesaian Disertasi ini tentunya melalui proses perjalanan yang panjang dan Peneliti sangat menyadari apabila tanpa pendampingan, bimbingan dan arahan dari Tim Promotor mustahil Disertasi ini dapat diselesaikan dengan baik .

Pada kesempatan ini perkenankanlah Peneliti dengan segala kerendahan dan ketulusan hati menyampaikan rasa terima kasih serta rasa hormat yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang mendukung penyelesaian disertasi dan studi pada Sekolah PascaSarjana program studi Administrasi Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia sebagai berikut:

1. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat **Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd.** selaku Rektor UPI beserta jajarannya yang telah memfasilitasi Peneliti untuk menimba ilmu di Sekolah PascaSarjana (SPs) Program Studi Administrasi Pendidikan;
2. **Prof. Dr. H. Didi Suryadi, M.Ed.** selaku Direktur SPs UPI; yang telah memotivasi dan memfasilitasi penulis dalam upaya menyelesaikan studi.
3. Promotor merangkap Ketua Prodi Administrasi Pendidikan Sekolah Pasca Sarjana UPI Bandung yaitu bapak **Prof. H. Udin Syaefudin Sa'ud, Ph.D,** Yang telah memberikan motivasi yang tinggi serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini.
4. Ko Promotor bapak **Prof. Dr. H. Akdon.M.Pd,** yang telah sabar membimbing, memotivasi dan memberikan arahan yang membantu penulis menyelesaikan penulisan disertasi ini.
5. Anggota Tim Promotor bapak **Dr. H. Endang Herawan, M.Pd.** yang sangat baik, perhatian memberikan motivasi, arahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan disertasi ini.
6. juga kepada bapak/ibu Dosen Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah PascaSarjana UPI yang telah mengajarkan ilmu pengetahuannya serta seluruh staf administrasi Sekolah PascaSarjana UPI yang telah memberikan layanan dengan baik.
7. Teman-teman angkatan 2010 dan 2011 kelas reguler dan nonreguler program studi administrasi pendidikan program Doktor (s-3) UPI - Bandung yang tidak bisa disebutkan namanya satu-satu, telah mendukung dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan disertasi.
8. Keluarga besar Bapa **H. Atam kastura Atmaja** dan Keluarga Besar **Bapa H. Rukman Hidayat** yang telah mendoakan penulis dapat menyelesaikan disertasi dengan baik.
9. Peneliti sangat bersyukur kehadiran Allah S.W.T. melalui kedua orang tua tercinta **Dr. Wawan Kartiwa,M.Si** dan **Rd.Iece Srirakhmi. S.Pd,** adik tersayang **Falang Kencana, S.pd.** serta suami tersayang **Emal Hadipassa, M.Pd** yang selalu mendukung, memberikan motivasi serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan Disertasi ini dan menyelesaikan studi pada program Doktor di Sekolah Pasca Sarjana UPI-Bandung.

Akhir kata, semoga Allah S.W.T. membalas amal baik semua pihak yang telah membantu penyelesaian disertasi ini. Amin.

Bandung, Desember 2014  
Peneliti

Asti Putri Kartiwi

## DAFTAR ISI

HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	19
D. Tujuan Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian.....	20
F. Sistematika Penulisan.....	22
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Layanan Akademik Dalam Konteks Administrasi Pendidikan.....	24
1. Sekolah Sebagai Organisasi Jasa.....	28
2. Kualitas layanan Akademik Sekolah.....	31
B. Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	45
1. Definisi Kepemimpinan.....	45
2. Peran dan Fungsi Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin.....	49
3. Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah.....	54
4. Dimensi Kepemimpinan Transformasional.....	56
C. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah.....	60
1. Definisi Kinerja.....	60
2. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah.....	63



3. Dimensi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah.....	66
D. Sistem Informasi Manajemen Sekolah.....	68
1. Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	68
2. Peranan Sistem Informasi Manajemen Sekolah.....	71
3. Dimensi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah.....	74
E. Kerangka Pemikiran.....	77
F. Hipotesis Penelitian.....	79
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	80
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian.....	86
B. Lokasi Penelitian.....	89
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	89
D. Jenis Data Penelitian.....	94
E. Teknik Pengumpulan Data.....	95
F. Desain Penelitian.....	96
G. Definisi Operasional Variabel.....	97
H. Instrumen Penelitian.....	99
I. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	112
J. Analisis Data Penelitian.....	120
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	130
1. Deskripsi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah.....	130
2. Deskripsi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah.....	141
3. Deskripsi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah.....	155
4. Deskripsi Kualitas Layanan Akademik.....	166
5. Uji Asumsi Statistik.....	180
6. Pengujian Hipotesis dan Signifikansi Secara Parsial (Uji t) .....	183
7. Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)...	185
8. Model Persamaan Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dan Pemanfaatan Sistem	

Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik Sekolah .....	186
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	189
C. Pengembangan Model Kualitas Layanan Akademik.....	213
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	225
B. Rekomendasi.....	226
DAFTAR PUSTAKA.....	230
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	238
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

2.1. Mapping Research .....	81
3.1. Populasi dan Sampel penelitian .....	92
3.2. Kisi-Kisi Instrument Kepemimpinan Transformasional	
Kepala Sekolah (X <sub>1</sub> ) .....	100
3.3. Kisi-Kisi Instrument Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (X <sub>2</sub> ).....	103
3.4 Kisi-Kisi Instrument Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (X <sub>3</sub> ) .....	106
3.5 Kisi-Kisi Instrument Kualitas Layanan Akademik Sekolah (Y) .....	108
3.6 Hasil Uji Validitas Data Kepemimpinan Transformasional	
Kepala Sekolah (X <sub>1</sub> ) .....	114
3.7 Hasil Uji Validitas Data Instrument Kinerja Tenaga Administrasi	
Sekolah (X <sub>2</sub> ) .....	115
3.8 Hasil Uji Validitas Data Pemanfaatan Sistem Informasi	
Manajemen (X <sub>3</sub> ) .....	116
3.9 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Layanan Akademik Sekolah (Y) .....	117
3.10 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	119
3.11 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	120
3.12 Klasifikasi Skor Data Penelitian .....	121
3.13 Klasifikasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden .....	122
4.1 Deskripsi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah .....	131
4.2 Deskripsi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah .....	143
4.3 Deskripsi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen .....	156
4.4 Deskripsi Kualitas Layanan Akademik.....	167
4.5 Matrik Korelasi Antar Variabel Bebas.....	183
4.6 Output Analisis Regresi .....	184
4.7 Output Tabel Anova .....	185
4.8 Koefisien Determinasi .....	185
4.9 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	186

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Fungsi dan Peran Sekolah Sebagai Organisasi Jasa .....	5
1.2. Faktor-Faktor Penunjang Kualitas Layanan .....	15
2.1. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan Mikro .....	25
2.2. Total Quality Percieved .....	38
2.3. Model Konseptual SERVQUAL .....	43
2.4 Dimensi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah.....	68
2.5 Kerangka Pemikiran.....	78
2.6. Mapping Reasearch.....	85
3.1. Desain Penelitian .....	96
4.1. Histogram Dependent Variabel.....	180
4.2. Normal Probability Plot .....	181
4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	182
4.4 Kesimpulan Hasil Penelitian Pengaruh Antar Variabel .....	188
4.5 Model Pengembangan Kualitas Layanan Akademik Sekolah Berbasis Teknologi .....	218

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 : Permintaan Perbaikan Sarana Fisik Sekolah .....	8
Grafik 4.1 : Deskripsi Kepemimpinan Transformasional Kepala sekolah .....	141
Grafik 4.2 : Deskripsi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah .....	154
Grafik 4.3 : Pemanfaatan SIM Sekolah .....	165
Grafik 4.4 : Kualitas Layanan Akademik Sekolah .....	179

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Penelitian .....	238
Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden .....	272
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reabilitas.....	317
Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistik .....	339
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian .....	346

**ABSTRAK**

**KUALITAS LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH**  
**(Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, Dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pada SMA Negeri Terakreditasi di Provinsi Kalimantan Tengah)**

Layanan akademik sekolah merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada siswa sebagai konsumen sekolah. Tujuan peningkatan mutu layanan akademik pada SMA yang diharapkan dapat mendukung proses belajar mengajar dikelas. Tanpa adanya layanan akademik yang bermutu proses belajar mengajar dikelas akan terhambat. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini bagaimana pengaruh parsial secara langsung dan tidak langsung serta pengaruh simultan kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan SIM sekolah terhadap kualitas layanan akademik pada SMAN terakreditasi di provinsi Kalimantan Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi yang diteliti adalah 130 SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah dengan sampel 47 unit sekolah yang terakreditasi dan responden 1194 orang yang terdiri dari kepala sekolah, guru, tenaga administrasi dan siswa. Responden dipisahkan berdasarkan klaster sekolah berakreditasi A, B dan C. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket. Hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan regresi ganda dengan bantuan aplikasi SPSS.18.

Berdasarkan pada temuan hasil penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan 1) kepemimpinan transformasional kepala sekolah dan layanan akademik dirasakan cukup.; 2) kinerja tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan SIM sekolah dirasakan rendah.; 3) Kepemimpinan transformasional kepala sekolah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan akademik.; 4).Kinerja tenaga administrasi sekolah dan Pemanfaatan SIM Sekolah masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan akademik; (5) kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kinerja tenaga administrasi sekolah, pemanfaatan SIM sekolah secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik pada SMA Negeri di Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka diajukan rekomendasi kepada kepala sekolah dan pembuat kebijakan pada tingkat daerah dan provinsi untuk memfasilitasi pengembangan keterampilan teknis dan kerampilan berkomunikasi tenaga administrasi dalam menunjang pekerjaannya disekolah. Kepada tenaga administrasi sekolah agar lebih terbuka terhadap inovasi-inovasi terbaru mengenai teknologi informasi. kepada peneliti lain agar menindak lanjuti penelitian ini karena penelitian dalam bidang kualitas layanan akademik sekolah yang dikaitkan dengan tenaga administrasi sekolah dan pemanfaatan SIM Sekolah masih jarang.

## **ABSTRACT**

### **SCHOOL ACADEMIC'S QUALITY SERVICES**

**(An Analysis influence of Principal's Transformational Leadership, School Staff Performance and School Management Information System Utilization to school academic's quality services in Accredited Public Senior High School in Central Kalimantan Province)**

Academic service is a public service provided by an educational institution to its consumers. The purpose of improving the quality of academic services in high school is to support teaching and learning in class. Without a good quality of academic service, teaching and learning process in class will be delayed. Therefore, students as consumers of education would feel aggrieved. Issue raised in this study are how the influence direct and indirect partially as soon as simultaneous principal transformational leadership, school staff performance and MIS utilization to academic's quality services at accredited public high school in Central Kalimantan province.

This research uses quantitative approach with survey method. research population are 130 public high schools in Central Kalimantan province, with sampel 47 unit accredited public high school and 1194 respondents consisting of principals, teachers, school staff and students. Respondents are separated based on accredited school cluster A, B and C. Research data was collected using questionnaires. The results of this study are gained using multiple regression with SPSS.18 application.

Based on findings of this research, it can be concluded that 1) principal's transformational leadership and school academic's quality services are in enough category; 2) school staff performance and MIS utilization are in low category; 3) principal transformational leadership partially have not significant influence school academic quality services. ; 4). School staff performance and MIS utilization partially have significant influence to school academic quality services.; 5) There is a simultaneous influence by variables of principal's transformational leadership, school staff performance, MIS utilization to school academic quality service in public high schools at Central Kalimantan province.

Based of conclusion research, the researchers propose recommendations to principals and policy makers at local and provincial level to facilitate technical and communication skill development of school staff to support their work in schools. school staff more open to the latest innovations of information technology. to other researchers in order to follow up on this research because research in of schools academic service quality associated with school staff and MIS utilization in high school is infrequent.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian, Untuk Administrasi Pendidikan*. Bandung: Dewa Ruci.
- Al-Jufri, (2011). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Smart Grafika.
- Alma, B. (2005). *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa dan Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, Q. & Sagala, S. (2006). *Profesi Jabatan Kependidikan Dan Guru Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pembelajaran*. Jakarta : Uhamka Press.
- Arif, A. (2013). *Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. [Online]. Tersedia: <http://manajemenadi.blogspot.com/2013/03/konsep-dasar-sistem-informasi-manajemen.html>. [Diakses 20 januari 2014].
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Avolio, B.J. & Yammarino, F.J. (2002). *Transformational and Charismatic Leadership The Road Ahead Volume 2*. JAI: Press INC.
- Badan Akreditasi Nasional S/M Kalteng. (2012). *Laporan Akreditasi Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan se-Provinisi Kalimantan Tengah tahun 2012*. Palangkaraya: BAN S/M.
- Basri, A.F.M & Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2008). *Transformational Leadership*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Brundett, M., Burton, N., & Smith, R. (2005). *Leadership In Education*. London: Sage Publication Ltd.
- Bush, T. (2008). *Leadership and Management Development*. [Online] Tersedia : <http://www.scribd.com/doc/27380045/Educational-Leadership-and-Management>. [Diakses. 3 oktober, 2013].
- Chen, L.Y. (2004). Examining the Effect of Organization Culture and Leadership Behaviors on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance at Small and Middle-sized Firm in Taiwan. *The Journal of American Academy of Business Cambridge*, 1(5), hlm.232-438.
- Christian. (2006). Adopting Service Logic for Marketing. *Marketing Theory Journal*, 6(3). hlm. 317-333.

- Clark, R.A., Hartline, M.D. & Jones, K.C. (2009). The Effects of Leadership Style on Hotel Employees' Commitment to Service Quality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(2). hlm. 209-231.
- Creswell, J.W. (2012). *Educational Research*. Newyork : Pearson Education.
- Danim,S. & Suparno. (2009). *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kepala sekolahan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, H.M. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Rineka Cipta.
- Davis, G.B. & Olson,M. (2010). *Management information systems: conceptual foundations, structure, and development*.(7<sup>th</sup> Edition.). Newyork: McGraw Hills.
- Dean, J. (2004). *Managing The Secondary School 3<sup>nd</sup> Edition*. NewYork: Routledge Publishing.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003) "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update," *Journal of Management Information Systems*. 19(4).hlm. 9 – 30.
- Demir, K. (2006). School Management Information System In Primary School. *The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET)*. 5(2). hlm. 32-45.
- Earley,P. & Weindling. (2004). *Understanding School Leadership*. London: Paul Chapman Publishing.
- Edvardsson, B. (2005). Service Quality : Beyond Cognitive Assessment, *Managing Service Quality Journal*. 15( 2). hlm.. 127-131.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service Potraits in Service Research: A Critical Review. *International Journal of Service Industry Management*. 16(1). hlm. 107-121.
- Emery, C.R.& K.J. Barker. (2007). The Effect of Transactional and Transfomational Leadership Styles on The Organisational Commitment and Job Satisfaction on Costumer Contact Personnel. *Journal of Organisational Culture, Communication and Conflict*. 11(1).hlm. 77-90.
- Engkoswara. & Komariah,A. (2011). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Erkutlu, H. (2006). The Impact of Transformational Leadership on Organisational and leadership effectiveness. *Journal of Management Development*. 27(1). hlm. 708-726.

- Fattah,N. (2004). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Gibson,C.L. (2008). *Professional in Human Resource (Second Edition)*. Indianapolis: Pearson Education.
- Gorton, R.A, Aslton, J. A. & Snowden, P.E. (2007). *School Leadership and Administration*. Virginia: Mc.Graw-Hillroos,
- Gunawan,A.H. (2002). *Administrasi Pendidikan Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Haag, S., Cummings,M.,& Dawkings, J. (2008). *Management Information System for The Information Age*. Boston: Mc.Graw-Hill Pub.
- Hasan, H.F.A, Ilias, A., Rahman. R.A., dan Razak, M.Z.A, (2008). Service Quality and Studen Satisfaction : Case Study at Private Higher Education Institutions. *Journal of International Business Research*.Vol. 1(3). hlm. 165-173.
- Hasan, I. (2009). *Statistik Deskriptif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan,M. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hoffman, K. D. & Bateson,E.G. (2005) *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases*, 3rd edition. Florence, KY: Cengage Learning,.
- Houston, D. Meyer, L.H., dan Paewai, S. (2006). Academic Staff Workloads and Job Satisfaction: Expectations and values in academe.*Journal of Higher Education Policy and Management*.28(1), hlm. 17–30.
- Kang, Gi-Du., & James, J. (2004). Service Quality Dimensions : An Examination of Groonros's Service Quality Model.*Journal of Managing Service Quality*.14(4). hlm. 266-277.
- Kemdikbud. (2010). *Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2010/2014*. [Online]. Tersedia di: <http://www.kemdikbud.go.id/kemdikbud/tentang-kemdikbud-renstra.html>. [Diakses 29 Januari 2013].
- Kirom,B. (2012). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler,P.& Amstrong,G. (2008). *Principles of Marketing 12<sup>st</sup> Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kuncoro, A., Engkos. & Riduwan. (2008). *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X., & Peak, D. (2009). Measuring IS System Service Quality With SERVQUAL: User Perceptions of Relative Importance of The Five SERVPERF Dimensions. *The International Journal of an Emerging Transdiscipline*. 12(2). hlm. 17-35.
- Latief. (2011). *Indeks Pendidikan Indonesia Menurun*. [Online]. Tersedia di: <http://edukasi.kompas.com/read/2011/03/02/18555569/Indeks.Pendidikan.Indonesia.Menurun.html>. [Diakses 14 Januari 2013].
- Laundon, K.C. & Laudon, J.P. (2013). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*: edisi 13 (terjemahan). Jakarta: Salemba empat.
- Leithwood, K dan Jantzi, D. (2005). Transformasional School Leadership Effect: A Replication. *School Effectiveness and School Improvement journal*. 1(4). hlm. 451-479.
- Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. (2009). *Laporan Survey Deskripsi Mutu Pendidikan di Kalimantan Tengah*. Palangkaraya. LPMP Kalteng.
- Liaou, H. dan Chuang, A. (2007). Transforming Service Employees and Climate : A Multilevel, Multisource Examination of Transformational Leadership in Building Long-Term Service Relationship. *Journal of Applied Psychology*. 92(4). hlm. 1006-1019.
- Lo, M.C, Ramayah, T. & Min. H.W. ( 2009). Leadership Styles and Organisational Commitment: A Test on Malaysia Manufacturing Industry. *African Journal of Marketing Management*. , 1(6). hlm. 133-139.
- Lovelock, C. dan Gummesson, A. (2004). Whiter Service Marketing? in Search of a New Paradigm and Fresh Perspective. *Journal of Service Research*, 7(1). hlm.20-41.
- Mahiah, S., Suhaimi, S. & Ibrahim, A. (2006). Measuring The Level of Customer Satisfaction Among Employees of Human Resource Division. *Global Bussiness Research Journal*, 3(1). hlm.115- 234.
- Mahmod, R. & Hashim, Roemah. A.. (2012). Does Academic Leaders Influence Staffs' Commitment To Service Quality in Malaysia. *European Journal of Social Science*, 31(1). hlm.5-15.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mathis,R.L. & John H.J. (2009). *Human Resources Management: Essential Perspectives*. Kanada: South-Western Cengage Learning.
- McGuire,E., dan Kennerly,S.M. (2006). Nurse Managers as Transformational and Transactional Leaders. *Nursing Economics Journal*, 24(16).hlm. 179-185.
- McLeod, R.& Schell,G. (2007).*Management Information Systems (10th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Minarti,S. (2011). *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Sekolah Secara Mandiri*. Yogyakarta: Al-Ruzz Media.
- Mukhlison,E. (2008). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Nadi Offset.
- Mullins,L.J. (2005). *Management and Organisational Behavior*. Newyork: Prentince Hall.
- Mulyasa, E. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi dan Implementasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta:Gajahmada University Press.
- Nguni, S., Slegers, P., & Denessen, E. (2006). Transformational and Transactional Leadership Effect on Teachers' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in Primary School: The Tanzanian Case. *School Effectiveness and School Improvement Journal*, 17(2).145-177.
- Northouse, P.G. (2010). *Leadership : Theory and Practice*. California : SAGE Publication Inc.
- O'Brien, J A.& Marakas, G.M. (2014). *Sistem Inforamsi Manajemen Edisi 9*, (terj. Lisa Nurbani P dan Hirson Kurnia), Jakarta: Salemba Empat.
- Oliverio, M.E., Pasewark, William.R.,&White, B, R. (2010). *The Office: Procedures and Technology.Edition: 6<sup>th</sup>*. South Western: Cengage Learning.
- Payne, A. & Frow, P. (2013). *Strategic Customer Management (Integrating Relationship Marketing and CRM)*. Cambridge : Cambridge University Press
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 15 Tahun 2010 tentang Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

- Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2007 Tentang Standar Pengelolaan Pendidikan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Prawirosentono, S. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Purwanto, N.M. (2004). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda
- Purwanto. (2008). *Evaluasi Hasil Belajar*. Surakarta: Pustaka Pelajar
- Rahmawati. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan. (2010). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik.* , Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2008). *Organizational Behavior. 10<sup>th</sup> edition. Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- RochaetyE. (2006). *Sistem informasi manajemen pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Rohiat. (2010). *Manajemen Sekolah Teori Dasar Dan Praktik*. Bandung : PT Refika Adi Tama.
- Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Santoso Singgih. (2000). *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elexmedia Computindo.
- Siagian.S.P(2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Slocum, J.W. & Hellriegel,D. (2009) *.Principles of Organizational Behavior,* UK:Cengage Learning
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV.Alfabeta.
- (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.

- (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta: Bandung.
- (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Rosda Karya.
- Sukmalana, S. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Suryosubroto, B. (2004) *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. Thoha.
- Tjiptono, F. & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Umar, H. (2008). *Desain penelitian MSDM dan perilaku karyawan: paradigma positivistik dan berbasis pemecahan masalah*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- UU RI No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah.
- UU RI No.20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Vargo, S.L.& Morgan, F.W. (2005). Service in Society and Academic Thought: An Historical Analysis. *Journal of Macro Marketing*, 25(1). hlm. 42-53.
- Wahyudi. (2009). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajar (Learning Organization)*. Bandung: Alfabeta.
- Wong, K.C. and Evers, C.W, (2004). *Leadership for Quality Schooling (Student Outcomes and the Reform of Education)*. New York : Routledge Falmer.
- Yukl, G. A. (2009). *Leadership in Organization 7<sup>th</sup> Edition*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Yusof, A. & Shah. P.M. (2008). Transformasional Leadership and Leadership Sport : Impication on Coaches' Job Satisfaction. *International Bulletin of Business Administration*, 1(1). hlm. 1-13.

Zain, M.Z.M., Atan, H. & Indrus, R.M. (2004). *The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on The Management Practices*.

Zeithalm, V., Bitner, M.O & Gremler, D.E. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, , New York : Mcgraw-Hill/Irwin.