

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DENGAN PRINSIP *GOOD*
GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN DI MINU BERBEK WARU SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:

INDRIANA USWATUN KHASANAH
06020321029



Dosen Pembimbing I

Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag
NIP. 196707252003122001

Dosen Pembimbing II

Nur Fitriatin, S.Ag, M.Ed
NIP. 19670112199703200

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2025

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : INDRIANA USWATUN KHASANAH

NIM : 06020321029

JUDUL : STRATEGI KEPALA MADRASAH DENGAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MINU BERBEK WARU SIDOARJO

Dengan menyatakan bahwa seluruh isi skripsi ini merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian yang dikutip sebagai bahan rujukan.

Surabaya 22 Mei 2025



Indriana Uswatun Khasanah
NIM. 06020321029

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : INDRIANA USWATUN KHASANAH

NIM : 06020321029

JUDUL : STRATEGI KEPALA MADRASAH DENGAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MINU BERBEK WARU SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 22 Mei 2025

Pembimbing I



Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag
NIP. 196707252003122001

Pembimbing II



Nur Fitriatin, S.Ag, M.Ed
NIP. 19670112199703200

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Indriana Uswatun Khasanah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 4 Juni 2025

Mengesahkan,



Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd
NIP. 197407251998031001

Penguji I,

Dr. Arif Mansyuri, M.Pd
NIP. 197903302014111001

Penguji II,

Dr. Sahudi, S.Pd.L., M.H.L., M.Pd
NIP. 197704122009121001

Penguji III,

Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag
NIP. 196707252003122001

Penguji IV,

Nur Fitriatin, S.Ag., M.Ed
NIP. 19670112199703200



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indriana Uswatun Khasanah
NIM : 06020321029
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/ PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : anaaukh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

STRATEGI KEPALA MADRASAH DENGAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE

DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MINU BERBEK

WARU SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Juni 2025

Penulis

(Indriana Uswatun Khasanah)

ABSTRAK

Indriana Uswatun Khasanah, 2025 NIM 06020321029. *Strategi Kepala Madrasah dengan Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di MINU Berbek Waru Sidoarjo, Jawa Timur*. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Mardiyah., M, Ag dan Dosen Pembimbing Nur Fitriatin, S.Ag, M. Ed.

Tujuan penelitian ini antara lain adalah: (1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi kepala sekolah dengan prinsip *good governance* di MINU Berbek Waru Sidoarjo; (2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya peningkatan pelayanan kualitas pendidikan di MINU Berbek Waru Sidoarjo; (3) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi kepala madrasah dengan prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di MINU Berbek Waru Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan, yang artinya pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian peneliti juga menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan waktu, kemudian menganalisis data dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

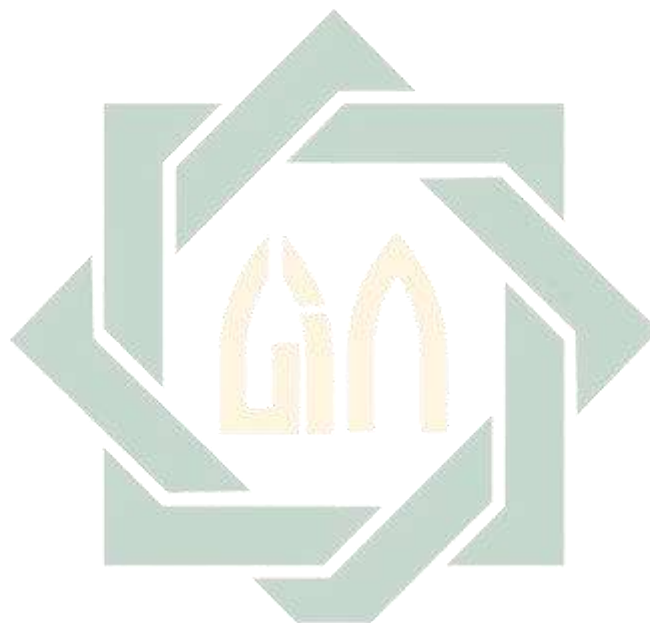
Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) Strategi kepala madrasah MINU Berbek Waru Sidoarjo diterapkan dengan prinsip *good governance* yaitu prinsip partisipasi, prinsip adil, prinsip transparansi, prinsip responsive, prinsip berorientasi, prinsip ekuitas, prinsip efektif dan efisien serta prinsip akuntabilitas; (2) Upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan di MINU Berbek Waru Sidoarjo mengacu pada indikator keberhasilan reabilitas, ketanggapan, keterjaminan, empati, dan bukti fisik; (3) Dampak strategi kepala madrasah dengan prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di MINU Berbek Waru Sidoarjo berdampak pada tiga aspek utama yaitu aspek aspek manajerial, aspek pelayanan, dan aspek akademik.

Kata Kunci: strategi kepala madrasah, *good governance*, kualitas layanan

DAFTAR ISI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konseptual	9
F. Keaslian Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan	18
BAB II	24
KAJIAN PUSTAKA	24
A. Strategi Kepala Madrasah dengan Prinsip <i>Good Governance</i>	24
B. Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan	33
C. Strategi Kepala Madrasah dengan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan	40
BAB III	46
METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Kehadiran Peneliti	47
C. Lokasi Penelitian	48
D. Sumber Data dan Informan Penelitian	49
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisis Data	55
G. Teknik Keabsahan Data	58
H. Pedoman Penelitian	59
BAB IV	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68

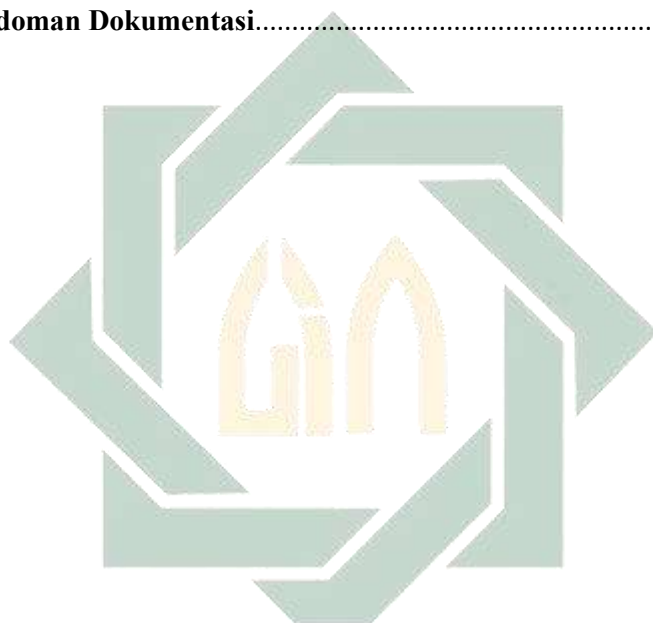
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	68
B. Temuan Hasil Peneliti.....	75
C. Analisis Hasil Penelitian.....	104
BAB V.....	125
PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	140



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	50
Tabel 3. 2 Indikator Kebutuhan Data Observasi	52
Tabel 3. 3 Indikator Data Kebutuhan Wawancara	53
Tabel 3. 4 Data Kebutuhan Dokumentasi	54
Tabel 3. 5 Pengkodean Data Penelitian	57
Tabel 3. 6 Tabel Pedoman Observasi.....	60
Tabel 3. 7 Pedoman Wawancara.....	63
Tabel 3. 8 Pedoman Dokumentasi.....	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kegiatan Sholat Dzuhur Berjamaah.....	140
Gambar 2 Kegiatan Pondok Ramadhan.....	140
Gambar 3 Ruang Kelas dengan Fasilitas yang Sama	140
Gambar 4 Tata tertib madrasah	140
Gambar 5 Kegiatan Rapat Besar Tahunan.....	140
Gambar 6 Forum Diskusi bersama Wali Murid	140
Gambar 7 Kegiatan Bagi-Bagi Takjil (Berbaur).....	141
Gambar 8 Sertifikat Kegiatan Pelatihan Guru	141
Gambar 9 Pembelajaran di Kelas dengan Kesetaraan	141
Gambar 10 Remedial bersama Wali Kelas.....	141
Gambar 11 Santunan	141
Gambar 12 Brifieng Pagi Guru& Kepala Madrasah	141
Gambar 13 Monitoring melalui CCTV	142
Gambar 14 Monitoring Ekstrakurikuler.....	142
Gambar 15 Jadwal Piket Kelas 2A.....	142
Gambar 16 Kegiatan Rutin Apel Pagi.....	142
Gambar 17 Program Rutinan Madrasah	142
Gambar 18 Hasil Penilaian Kinerja Guru.....	142
Gambar 19 Memperingati Hari Guru.....	143
Gambar 20 Monitoring Kepala Madrasah	143
Gambar 21 Mengikuti Lomba Pramuka	143
Gambar 22 Surat Akreditasi Madrasah	143
Gambar 23 Kegiatan Makan Bersama siswa	144
Gambar 24 Skrining Kesehatan&Penyuluhan.....	144
Gambar 25 Ruang Komputer	144
Gambar 26 Kegiatan Vaksinasi	144
Gambar 27 Program Kurikulum Pelaksanaan Projek P5P2RA	145
Gambar 28 Piala Kejuaan Non Akademik Siswa-Siswi MINU Berbek Waru Sidoarjo.....	145

DAFTAR PUSTAKA

- A. Junaedi Karso. *Buku Ajar Good Governance*. Yogyakarta: Samudra Biru, 2022.
https://books.google.co.id/books?id=t4r5EAAAQBAJ&pg=PA187&dq=good+governance&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKWjvIX2pNiHAXWeUGcHHRD8HWYQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false.
- Abdul Gafur. *Kepemimpinan Kepala Sekolah : Strategi Meningkatkan Etos Kerja Guru Pendidikan Agama Islam*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center2, 2020.
- Abdullah. “Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Menciptakan Good Governance di Sekolah” 9, no. 1 (2023): 2–3.
- Abdullah, Abdullah, and Syamsul Aimmah Burhanuddin. “Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Menciptakan Good Governance di Sekolah” 9, no. 1 (2023): 4.
- Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- Ahmad Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitri Yuli Hartati S, Mia Amalia, Engrina Fauzi, Selamat Lumban Gaol, Dirah Nurmila Siliwadi, and Takdir Takdir. *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Aini Safitri. *Manajemen Kepala Sekolah*. Medan: Scientific Corner Publishing, 2021.
- Aisyah, Siti, Nurlia Nurlia, and Astuti Astuti. “Prinsip Manajemen Berbasis Madrasah (MBM) dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Madrasah di MTS Al-Faaizun Watang Palakka” 3, no. 1 (2021): 17.
- Akbar Iskandar, Andrew Ridow Johanis M, Mansyur, Rita Fitriani, Nur Ida, Putra Hendra S, and Sitompul. *Dasar Metode Penelitian*. Lembo, Sulawesi: Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia, 2023.
- Albi Anggito, and Johan Setiawan. *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Amirullah. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022.
- Anas Hidayat, Lalu Supardin, Trisninawati, and Rudi Alhempi. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. padang: Takaza Innovatix Labs, 2024.
- Anim Purwanto. *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis*. Nusa Tenggara Barat: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2021.
- Anwar, Khoirul, Muhammad Darul Fathoni, and Hufron. “Penerapan Prinsip Efisiensi dan Transparansi dalam Pengelolaan Dana BOS: Implikasinya pada Mutu Pendidikan” 6, no. 2 (2024): 28.

- Anwar, Khoirul, M. Darul Fathoni, and Hufon. "Penerapan Prinsip Efisiensi dan Transparansi dalam Pengelolaan Dana BOS: Implikasinya pada Mutu Pendidikan" 6, no. 2 (2024): 321.
- Ardimen. "Visi Baru Konselor Sekolah dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidik di Sekolah dan Madrasah" 4, no. 1 (2018): 22.
- Arif Nurfadli, Lukmandono, and R Prabowo. "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa Menggunakan Metode CSI Dan SERVQUAL (Studi Kasus SMK Negeri 3 Balikpapan)" (2020): 299.
- Arifai Ilyas, Muhammad Subhan Iswahyudi, Ervina Waty, Agam Munawar, Nadia Dwi Irmadiani, Dani Dagustani, Muhammad Donal Mon, Siti Mardiana, Didi Iskandar Aulia, and Achmad Barlian. *Buku Ajar Manajemen Strategi*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Arsini, Yenti, Meisyah Nurliza Lubis, and Sina Sina. "Pengaruh Harmonisasi Keluarga Dan Kosep Diri Terhadap Orientasi Masa Depan Mahasiswa" 3, no. 2 (2023): 11.
- Artanto, Dicky. "Strategi Kepemimpinan Transformasional Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Islam" 12, no. 2 (2022): 109.
- Asrul, Hasrullah, Dara Ayu Nianty, and Yuli Permatasari. "Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Pada Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Tamacinna" 1, no. 1 (2023): 78.
- Asrulla, Risnita, M. Syahrani Jailani, and Firdaus Jeka. "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis" 73 (2023): 26329.
- Astarina, Mida, and Asnafiyah Asnafiyah. "Keterlibatan Masyarakat Dalam Pengembangan Mutu Madrasah: Studi Program Komite Di Min 1 Bantul Yogyakarta" 4, no. 2 (2019): 6.
- Ayu Amrina Rosyada. "Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda" 4, no. 1 (2016): 105.
- . "Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda" 4, no. 1 (2016): 105–106.
- Bafadhol, Ibrahim. "Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia" 06, no. 11 (2017): 59.
- Bagus Eko Dono. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*. Bogor: Guepedia, 2021.
- Bahrani. *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022.

- Barotuttaqiyah, Barotuttaqiyah, and Mumun Muniroh Mumun Muniroh. "Pengembangan Karakter Empati Siswa Madrasah Ibtidaiyah Melalui (Strategi Pembelajaran)" 3, no. 1 (2025): 336.
- Benny Osta Nababan, Yesi Dewita Sari, Mujito, Wawan Hari Subagyo, and Muhlis. *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Yogyakarta: Selat Media Patners, 2023.
- Cosmas Gatot Haryono. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: Jejak Publisher, 2020.
- Creswell, John W, and J. David Creswell. *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: Sage Publication, 2009.
- Darmaesti, Muh. Arif, Yuyun Nuriah, Sudiarti, yuminah, Firstianty Wahyuhening Fibriany, Asep Deni, Syamsulbahri, and Nuruddin Subhan. *Strategi Kepemimpinan*. Sumatera Utara: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- . *Strategi Kepemimpinan*. Sumatera Utara: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- David Kurniawan. "Manajemen Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung (studi kasus di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung)." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Desma Wardhani. *Peningkatan Keterampilan Menyusun Teks Deskripsi Melalui Pembelajaran dengan Media Mind Map pada Siswa Kelas VII SMP Negeri 05 Lebong*. Purwokerto: CV. Tatakata Grafika, 2021.
- Dian Rostikawati. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022.
- Dila Erlianti, E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, Lilis Wahyuni, Nurmala Sari, and Dwi Hartutik. *Metodologi Penelitian: Teori dan Perkembangannya*. jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Disnawati, Hermina, Eko Wahyudi, and Indriani H Ismail. *Esensi Pengukuran Dan Evaluasi Pendidikan: Teori dan Praktik*. Gowa: CV. Ruang Tentor, 2024.
- Durriyatun Bahiyyah, Fina, and Udik Budi Wibowo. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan" 6, no. 1 (2019): 3.
- Dwi Andayani Budisetyowati. "Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik" 1, no. 1 (2017i): 3–4.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- Edy Soetrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2020.

- Eka Pratiwi, Ndari, and Dian Robbian. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang" 1, no. 4 (2022): 52.
- Elia Ardyan, Yoseb Boari, Akhmad Akhmad, Leny Yuliyani, Hildawati Hildawati, Agusdiwana Suarni, Dito Anurogo, Erlin Ifadah, and Loso Judijanto. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Ely Yuliarsi, Ing. Soewarto Hardhienata, and Dian Wulandari. *Strategi Sekolah Meningkatkan Minat Orang Tua*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.
- Farid, Ahmad. *Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2024.
- Feni Astuti, Intan Febriani, Ewit Witia Ningrum, Salma Nurul Aini, and Dyana Kamelya. *Manifestasi Good Governance Lintas Sektor di Indonesia*. Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD, 2022.
- Firman Sidik, Nur Gamar, Ratna Hestiana, Ritmon Amala, Yinarti Hida, Putriani L. Maliki, Syafrin Ngiode, Ulfa Dj Nurkamiden, Syahrial Labaso', and Aljunaid Bakari. *Manajemen Pendidikan*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2024.
- Fuad, Rahmad, M Iswantir, Muaddyl Akhyar, and Ramadhoni Aulia Gusli. "Strategi manajemen madrasah efektif dalam peningkatan kualitas belajar mengajar" 4, no. 2 (2023): 210.
- Gazmuri, Ana M. "School Segregation in the Presence of Student Sorting and Cream-Skimming: Evidence from a School Voucher Reform." *Journal of Public Economics* 238 (October 2024): 2.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- Hafizin, Hafizin, and Herman Herman. "Merumuskan Visi Dan Misi Lembaga Pendidikan." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 01 (January 25, 2022): 99.
- Haidar Raziq, Muhammad, and Rohmawati Kusumaningtias. "Mengungkap Good School Governance Di Sekolah Islam Shafta Dalam Prespektif Agency Theory" 6, no. 1 (2024): 40.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. "Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan" 13, no. 1 (2020): 32.
- Handoyo, Karseno, Mudhofir, and Maslamah. "Implementasi Manajemen Berbasis Madrasahdalam Peningkatan Mutu Pendidikandi Madrasah" 7, no. 1 (2021): 324.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul

- Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Hariyadi. *Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan*. Tangerang: Pascal Books, 2022.
- . *Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan*. Tangerang: Pascal Books, 2022.
- Harun, Ihsan. *Ikhtisar Pendidikan Islam (Antologi Tulisan Pendidikan Islam Dari Teori Hingga Sejarah)*. Medan: Deepublish, 2024.
- Haryoko, Septo, and Fajar Arwadi Bahartiar. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*. makassar: Badan Penerbit UNM, 2020.
- Hasanah, Nur. “Dampak Kompetensi Profesional Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Di Kota Salatiga.” *INFERENSI* 9, no. 2 (December 1, 2015): 446.
- Helaluddin, and Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- . *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Humas Madrasah. *Sejarah MINU Berbek*. Sidoarjo: MINU Berbek, 2016. <https://minuberbek.blogspot.com/p/sejarah-minu-berbek.html>.
- I Made Laut Mertha Jaya. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indoneisa, 2020.
- I Wayan Terimajaya, Ni Luh Sintya Dewi, Ture Simamora, Loso Judijanto, Radha Krisnamurti Sigamura, Nurhayati Nurhayati, Sri Yani Kusumastuti, et al. *Dasar-Dasar Statistika : Konsep dan Metode Analisis*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Ibnu Sholeh, Muh. “Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Membangun Citra Positif Melalui Manajemen Pendidikan Yang Berkualitas” 31, no. 1 (2023): 46.
- Ifit Novita Sari, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Karwanto, Supriyono, et al. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UNISMA PRESS, 2022.
- Iflaha, Nurul. “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Kurikulum” 4, no. 1 (2019): 32.
- Indy Aini Milladia. “Penerapan Good Governance Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (Studi Kasus di Dinas Pendidikan Kota Batu).” Universitas Brawijaya, 2015.

- Iqbal Chysara, Daris, and Mulyawan Safwandy Nugraha. "Efektivitas pengelolaan keuangan melalui penerapan good governance pada pondok pesantren" 3, no. 1 (2024): 167.
- Iskandar. *Metode Penelitian Dakwah*. pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022.
- Jajang Rusmana, Teti Ratnawulan, Lufi Ardiana, Nani Kusmiyati, and Yuyun Yuningsih. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Implementasi di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar*. Lombok: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2021.
- Jayusman, Iyus, and Oka Agus Kurniawan Shavab. "Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah." *Jurnal Artefak* 7, no. 1 (2020): 15.
- Jejen Musfah. *Manajemen Mutu Pendidikan: Teori Dan Kebijakan*. Jakarta: Prenada Media, 2023.
- . *Manajemen Pendidikan Teori, Kebijakan, dan Praktik*. Jakarta: Kencana, 2024.
- Kadek Riyan Putra Richadinata, A A Ngurah Bagus Aristayudha, Vitalia Fina Carla Rettobjaan, Ni Made Widnyani, and Ni Luh Putu Surya Astitiani. *Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024.
- Kadek Riyan Putra Richadinata, A A Ngurah Bagus Aristayudha, Vitalia Fina Carla Rettobjaan, Ni Made Widnyani, and Ni Luh Putu Surya Astitiani. *Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024.
- . *Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024.
- Kaharuddin. *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Konsep dan Strategis dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)*. Nusa Tenggara Barat: Pustaka Pencerah, 2021.
- Karlina Ghazalah Rahman. *Good Governance Dan Pengendalian Internal Pada Kinerja Pengelolaan Keuangan*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020.
- Khairun Nizar, Muhammmad Alang. "Perilaku Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada Pembelajaran Berbasis Digital di Madrasah Tsanawiyah Swasta" 4, no. 4 (2022): 18.
- KM. "Hasil Wawancara," April 26, 2025. MINU Berbek Waru Sidoarjo.
- Marline Situmorang, Masduki Ahmad, and Siti Zulaikha. "Program Pelatihan Peningkatan Kompetensi Guru Sekolah Dasar Luar Biasa" 14, no. 3 (2024): 304.
- Mhd Panerangan Hasibuan, Rezki Azmi, Dimas Bagus Arjuna, and Sri Ulfa Rahayu. "Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi" 1, no. 1 (2023): 9.

- Mohammad Nur Hidayatullah, and Mohammad Zaini Dahlan. *Menjadi Kepala Sekolah Ideal, Efektif dan Efisien*. Batu: Literasai Nusantara, 2019.
- Mubarok, Ramdanil, Eko Nursalim, and Hasan Hasan. “Eksplorasi Gaya Kepemimpinan Partisipatif Kepala Madrasah dalam Mendorong Peningkatan Mutu Madrasah Ibtidaiyah” 8, no. 2 (2024): 481.
- Muhadi, Ihsan, Giyoto Giyoto, and Lilik Untari. “Tata Kelola Stakeholder dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah” 1, no. 1 (2021): 258.
- Muhammad Minan Chusni, Restu Andrian, and Bintang Sariyatno. *Strategi Belajar Inovatif*. sukoharjo: Pradina Pustaka Grup, 2021.
- Muhammad Ramdhan. *Metode Penelitian*. surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Muhammad Yusril Arzaq. *Total Quality Management: Kunci Kesuksesan Pengelolaan Pendidikan*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2024.
- Mujati Suaidah, Yuniep, and Ella Rohmatillah. “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Lembaga Pendidikan Pesantren: Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Hamalatul Qur’^{an} Jombang” 6, no. 1 (2022): 25.
- . “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Lembaga Pendidikan Pesantren(Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Hamalatul Qur’an Jombang)” 6, no. 1 (2022): 25.
- Natalia Amba, Saul RonaldJacob, and Olivia Laura. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah” 2, no. 1 (2023): 233.
- Natsya Azizah Mir’atu Tanjali. “Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Badegan.” Institut Agama Negeri Ponorogo, 2023.
- Nilda Tri Putri. *Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2022.
- Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah,Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua” 12, no. 1 (2022): 74.
- Nurhikmah Sari, Yulia, and Akhmad H. Abubakar. “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis” 13, no. 4 (24AD): 4673.
- Nurputri Yunita Simarmata, and Edy Sutrisno. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi” 4, no. 2 (2022).
- Okta Vienty, Feska Ajepri, and Rusmiyati. “Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru” 1, no. 2 (2022): 133.

- Prahendratno, Antonius, Harun Samsuddin, and Paringsih Paringsih. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pendekatan Praktis Untuk Keberhasilan Organisasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Pranata, Yuda, Erjati Abas, Riskun Iqbal, and Etika Pujianti. "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nurul Hikmah Desa Cinta Manis Baru Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin" 2, no. 4 (2023): 746.
- Purwanto, Anim, and Uswah. *Mahasiswa Sebagai Stakeholder Pendidikan*. Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022.
- Qomariyatin, Laily. "Akuntabilitas dan Mutu Madrasah Ibtidaiyah (Studi Peningkatan Kepercayaan Publik di MI Ulul Albab Plesungan, Kapas, Bojonegoro)" 5, no. 1 (2023): 74.
- Ratna Ekasari. *Metodologi Penelitian*. Malang: AE Publishing, 2019.
- Robertus M Bambang Gunawan. *GRC (Good Governance, Risk Management, And Compliance) - Rajawali Pers*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021.
- SA'IDU, NUR. "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual" 3, no. 1 (2023): 4.
- Salim Al Idrus. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative, 2021.
- Samiuddin, Andi Bunyamin, and Andi Darmawanagsa. "Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAN1 Kota Makassar" 1, no. 2 (2021): 118.
- Saryanto, Meilida Eka Sari., Puji Christiani, Margaretha Yulianti, Yohanes Umbu Lede, and Taufik Hidayat,. *Dasar-Dasar Pendidikan*. Sumatera Barat: Cv. Azka Pustaka, 2021.
- sholeh, Muh Ibnu. "Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Membangun Citra Positif Melalui Manajemen Pendidikan Yang Berkualitas" 31, no. 1 (2023): 45.
- Silvana, Ina, and Hary Soegiri. "Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok" 17, no. 2 (2021): 181.
- Silviyana Sholeha, Kusindrati, Rani Rahmasari Tanuwijaya, and Ragil Marini. "Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap" 19, no. 2 (2020): 58.
- Siska Pratiwi. "Penerapan Prinsip - Prinsip Kepemimpinan Islam Dalam Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Banda Aceh Provinsi Aceh." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2017. <https://repository.uin-suska.ac.id/19721/>.

- Sofyan, A. Syathir. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari, 2022.
- Solikhudin, Muhammad. *Good Governance: Mengurai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dengan Maqāṣid al-Sharī'ah*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media, 2022.
- Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, and Son Suwasono. "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik" 3, no. 1 (2014): 17.
- Sonny Gunawan, I Made, and Nurul Huda. "Menumbuhkan Empati Sebagai Upaya Meningkatkan Nilai-Nilai Moralitas Siswa Melalui Pelayanan Bimbingan Dan Konseling" 3, no. 1 (2018): 468.
- Sriwahyuni, Eci, Muhammad Kristiawan, and Wachidi Wachidi. "Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengimplementasikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pada Smk Negeri 2 Bukittinggi." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 4, no. 1 (February 6, 2019): 23.
- Suardi, Junaid, Yelfi Dewi, and M. Arif. "Tata Kelola Madrasah Tsanawiyah Kabupaten Lima Puluh Kota" 5, no. 3 (2023).
- Sudadio. *Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan: Upaya Sentral dan Strategis dalam Penyelenggaraan Pendidikan Bermutu*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2024.
- Sulianti, Ani, Yusuf Efendi, and Halimatus Sa'diyah. "Penerapan Nilai-Nilai Pancasila Dalam Lembaga Pendidikan." *Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan* 5, no. 1 (January 25, 2020): 54.
- Suparman. *Kepemimpinan Kepala Sekolah & Guru*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Syofian Siregar. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2023.
- Teguh Triwiyanto. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Tri Handayani Amaliah. "Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah Dengan Menggunakan Metode Kualitatif Dalam Masa Pandemi Covid-19" 7, no. 2 (2021): 90.
- ujang, suparman. *Bagaimana Menganalisis Data Kualitatif*. Lampung: Pusaka Media, 2020.
- Umrati, and Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020.

Uni Fiandi, Yudi, Sudirman AM, and Noor Noor. “Kualitas Layanan Pendidikan Dismk Muhammadiyah Braja Selabahlampung TimuR(Studi Kasus Di SMK Muhammdaiyah Braja Selebah)” 1, no. 2 (2021): 122.

Untung Lasiyono, and Wira Yudha Alam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024.

Yoesoep Edhie Rachmad, Abd. Rahman, Loso Judijanto, Emiliana Sri Pudjiarti, Prince Charles Heston Runtunuwu, Nur Eni Lestari, Dwiwahjuni Wulandari, et al. *Integrasi Metode Kuantitatif dan Kualitatif: Panduan Praktis Penelitian Campuran*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia, 2024.

Yohanes Wendelinus Dasor. “Implementasi Good Governance Dalam Manajemen Berbasis Sekolah” 10, no. 2 (2018): 173.

Yusuf, M, and Iswantir Iswantir. “Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Pendidikan Islam: Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah Swasta Al-Ikhwan Bukittinggi, Sumatera Barat” 10, no. 1 (2024): 2.

Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A