

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI MIN 1
JOMBANG MELALUI IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM)**

Muhammad Askhabul Kiromi

Institut Agama Islam Bani Fattah Jombang

muhammadashabulkiromi@gmail.com

Rifky Rosian An Nur

Institut Agama Islam Bani Fattah Jombang

rifky@iaibafa.ac.id

Abstrak

Artikel ini adalah hasil penelitian lapangan mengenai " Implementasi total quality management (TQM) dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MIN 1 Jombang dengan rumusan masalah: (1) Bagaimana Implementasi Total Quality Management di MIN 1 Jombang? (2) Bagaimana Implementasi Total Quality Management untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di MIN 1 Jombang? (3) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada MIN 1 Jombang?. Dan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) penerapan konsep Total Quality Management diterapkan di MIN 1 Jombang (2) kualitas pelayanan Pendidikan yang terapkan di MIN 1 Jombang. (3) faktor pendukung dan penghambat penerapan Total Quality Management untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada MIN 1 Jombang. Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Dimana data yang dikumpulkan diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian, data yang telah diperoleh dianalisis dengan mereduksi data, penyajian data lalu memvalidasi data tersebut dengan tehnik triangulasi. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa MIN 1 jombang sebagai penyedia pelayanan pendidikan telah dengan baik menerapkan konsep total quality management untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan mereka. MIN 1 Jombang telah melakukan empat konsen utama quality management secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga terwujudnya pelayanan pendidikan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan.

Kata Kunci: Total Quality Management ; Pelayanan Pendidikan

Abstract

This thesis is the result of field research regarding "Implementation of total quality management (TQM) in improving educational services at MIN 1 Jombang with the problem formulation: (1) How is Total Quality Management implemented at MIN 1 Jombang? (2) How is Total Quality Management implemented to improve quality of educational services at MIN 1 Jombang? (3) What are the supporting and inhibiting factors for implementing TQM to improve service quality at MIN 1 Jombang? And this

research aims to find out (1) the application of the Total Quality Management concept applied at MIN 1 Jombang(2) the quality of educational services implemented at MIN 1 Jombang. (3) supporting and inhibiting factors for implementing Total Quality Management to improve service quality at MIN 1 Jombang. The type of research used in this research is qualitative research, where the data collected is obtained through observation, interviews and documentation. Then, the data that has been obtained is analyzed by reducing the data, presenting the data and then validating the data using triangulation techniques. From this research, it can be concluded that MIN 1 Jombang as an educational service provider has well implemented the concept of total quality management to improve the quality of their educational services. MIN 1 Jombang has carried out four main quality management concerns continuously and continuously so that quality education services can be achieved so that the quality of education can be improved.

Keywords: Total Quality Management ; Education Services

PENDAHULUAN

Pendidikan bertujuan mencapai pembangunan nasional yang melibatkan aspek agama, psikologis, ekonomi, budaya, dan ilmiah. Sesuai dengan Pasal 3 UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan nasional berperan dalam mengembangkan kemampuan individu, membentuk karakter, dan memperkaya peradaban bangsa. Tujuannya adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi individu yang beriman, berakhlak mulia, sehat, berpengetahuan, kompeten, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara demokratis dan bertanggung jawab. Peran tersebut perlu terintegrasi dalam setiap tingkat pendidikan. Goldberg menyatakan bahwa Pendidikan memegang peranan sentral dalam meningkatkan kemampuan dan potensi individu, melalui pendidikan, suatu negara dapat menguatkan eksistensinya dan berkompetisi secara efektif di arena internasional dalam berbagai aspek kehidupan sosial.¹

Pengelolaan pendidikan untuk mencapai kualitas yang diharapkan juga terbilang sangat penting karena akan berimbas pada kualitas pelayanan pendidikan di sekolah tersebut.² Pengelolaan lembaga yang efektif akan signifikan mempengaruhi pada mutu pendidikan. Sistem pengelolaan yang efisien berkontribusi pada kualitas pendidikan yang baik, sementara pengelolaan yang kurang efektif dapat berdampak negatif pada mutu

¹ Nobita Triwijayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua," *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 74.

² I Wayan Aryawan, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik," *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial* 5, no. 35 (2019): 35, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIIS/index>.

pendidikan.³ Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan elemen krusial dalam dunia pendidikan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sekolah merupakan sebuah organisasi nirlaba yang memberikan layanan pendidikan kepada siswa. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang disediakan secara berkelanjutan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa.⁴

Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan,⁵ menyebutkan bahwa : “Untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar pendidikan peserta didik terpenuhi dengan kualitas, kecepatan, dan biaya yang terjangkau, diperlukan standar teknis pelayanan pendidikan minimal yang sesuai dengan jenjang dan jalur pendidikan yang ada”

Kualitas pelayanan mencakup kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai standar yang diharapkan. Pelanggan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai kriteria untuk menilai keunggulan layanan, yakni: 1) Aspek wujud/fisik, termasuk tampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel; 2) Empati, melibatkan perhatian dan kepedulian pribadi terhadap pelanggan; 3) Keandalan, dalam memberikan layanan sesuai dengan janji dan dengan tingkat akurasi dan kepercayaan yang tinggi; 4) Daya tanggap, yang melibatkan kesiapan untuk membantu pelanggan dan merespons kebutuhan mereka secara cepat; dan 5) Jaminan, mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.⁶

Adapun indikator tujuan manajemen sekolah, yang tercermin dalam Standar Nasional Pendidikan, mencakup aspek-aspek berikut. 1) Penerapan layanan kurikulum dan pembelajaran sesuai dengan kebijakan standar pendidikan nasional. 2) Pusat perhatian layanan peserta didik pada pengembangan kompetensi lulusan. 3) Layanan kepada pendidik dan tenaga kependidikan bertujuan mencapai kinerja yang unggul, sambil tetap memperhatikan aspek kemanusiaan. 4) Pengelolaan keuangan sekolah

³ Yulista, *Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang*, n.d., 4.

⁴ Yulista, *Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang*.

⁵ Peraturan Pemerintah, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan,” *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022* (2022): 1–16.

⁶ Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua,” *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 75.

mengarahkan alokasi dana ke program-program prioritas, termasuk 5) memastikan bahwa sarana dan prasarana memenuhi standar nasional, dan 6) mendorong partisipasi masyarakat untuk membantu mencapai tujuan pendidikan sekolah.⁷

Standar sekolah yang baik akan memunculkan banyak alternatif aspek dan indikator untuk menentukan mutu pendidikan. William Edwards deming menyatakan bahwa masalah yang terjadi pada kualitas berawal dari masalah manajemennya.⁸ Maka dibutuhkanlah standar pembentukan mutu yang terukur dalam mengorganisir suatu lembaga Pendidikan. Dalam hal ini menggunakan konsep Total Quality Management. Suatu konsep Manajemen Mutu Terpadu atau juga disebut Manajemen Kualitas Terpadu yang dikenalkan oleh William Edwards deming atau biasa disebut W. Edward Deming, seorang ahli statistik Amerika yang memiliki bergelar Ph. D dalam bidang fisika. Lahir pada tahun 1910 memiliki pengaruh sebagai teoritikus manajemen. bermula di barat namun konsep yang dikenalkanya sukses dan meledak di Jepang sejak tahun 1950.

TQM atau Total Quality Management dapat didefinisikan sebagai pendekatan manajemen atau budaya komitmen organisasi yang bertujuan untuk secara konsisten memuaskan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan dalam semua proses organisasi. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas tinggi.⁹

Umi Hanik, dalam kutipan dari Gazpers, menjelaskan bahwa TQM (Total Quality Management) adalah rangkaian kegiatan manajemen yang melibatkan semua fungsi organisasi. TQM menetapkan kebijakan, tujuan, dan tanggung jawab terkait dengan kualitas, dan mengimplementasikannya melalui perencanaan, pengendalian, jaminan, dan peningkatan kualitas. Tanggung jawab manajemen kualitas ada pada semua tingkatan manajemen, namun pengawasannya harus dilakukan oleh manajemen puncak. Implementasi TQM harus melibatkan semua anggota organisasi.¹⁰ Objek dalam penelitian ini yakni Madrasah Ibtidaiyyah Negeri 1 Jombang tepatnya. Salah satu lembaga di jenjang dasar pada pendidikan formal yang berbasis Islam di Kota Jombang. MIN 1

⁷ Teguh Triwiyanto, "Teguh Triwiyanto, "Standar Nasional Pendidikan Sebagai Mutu Layanan Manajemen Sekolah," *Jurnal Ilmu Pendidikan* 19, no. 9 (2013): 163.

⁸ Didin Sirojudin, "Kontribusi Mutu Pendidikan William. Edward Deming Dalam Mengembangkan Konsep Total Quality Management," *EDUSCOPE: Jurnal Pendidikan, Pembelajaran, dan Teknologi* 7, no. 2 (2022): 33.

⁹ Benyamin Molan, *Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran*, ed. PT. Prenhallindo (Jakarta, 2002), 154.

¹⁰ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management*, ed. Rasail Media Group (Semarang, 2011), 7.

terletak di Jalan Abdurrahman Saleh G. III/8 A Jombang. Madrasah Ibtidaiyyah Negeri berada dibawah naungan Kementrian Agama (Kemenag).

MIN 1 Jombang menerapkan Total Quality Management sebagai bentuk untuk memperbaiki kualitas pada pelayanan. Sebagai lembaga tingkat dasar, MIN 1 Jombang berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan terus kreatif dalam melakukan pelayanan pendidikan untuk menjawab kebutuhan global yang terus tumbuh dan berkembang.

Pada pengaplikasian TQM, MIN 1 Jombang menjalankan prinsip-prinsip Total Quality yang dikembangkan oleh Vincent Gaspersz. Sebagaimana menurut bapak Iswahyudi, M.Pd.I (PKM Kuikulum) menyatakan pada tahap Quality Planning kebijakan dan prosedur untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan dirancang dan ditetapkan melalui mufakat dengan melibatkan para pimpinan madrasah, guru, komite, perwakilan paguyuban dan ahli praktisi dalam bidang pendidikan guna untuk menetapkan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Selajutnya pada Quality Control proses pemantauan dan evaluasi terhadap aktivitas, MIN 1 Jombang memiliki agenda rutin yang disebut rapat dinas, diikuti oleh seluruh guru dan pimpinan madrasah dan dilakukan setiap 1 bulan sekali sebagai bentuk evalusi dini untuk tahap perbaikan dan pematangan kerja 1 bulan kedepan.

Quality Assurance tindakan yang diambil untuk memastikan bahwa seluruh orang yang bersangkutan akan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah disepakati, MIN 1 Jombang menggunakan lembar persetujuan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan sebagai bentuk jaminan dan komitmen bahwa yang bersangkutan siap dan amanah menjalankan program-program madrasah yang telah dibebankan kepadanya seasuai dengan tupoksinya masing-masing. Dan yang terakhir adalah Quality Improvement, pada tahap ini madrasah merujuk pada EDM (Evaluasi Diri Madrasah) yang disusun setiap akhir tahun ajaran. Dengan memperhatikan EDM madrasah dapat mengambil sikap disisimana pelayanan madrasah yang perlu ditingkatkan. Sebagai buah dari EDM untuk meningkatkan kualitas nya pada pelayanan madrasah, pada tahun ajaran baru MIN 1 Jombang mengupayakan adanya absen digital, yang berfungsi agar para orang tua murid mudah untuk memantau keaktifan anaknya ketika dimadrasah.¹¹

¹¹ Iswahyudi (PKM Kurikulum) Wawancara Jombang 7 juni 2023

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan Lailatul Maghfiroh yang berjudul “ Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) “ Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta yang berfokus pada perbaikan mutu secara luas (Kurikulum, Proses pembelajaran dan SDM), hasil penelitiannya berupa Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Terpadu di Madrasah melibatkan beberapa aspek, yaitu perencanaan strategis mutu, Meningkatkan kualitas proses kurikulum, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan kualitas lingkungan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kualitas hasil atau output, sedangkan penelitian kali ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan lembaga untuk pelanggannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sesuai adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan pendekatan induktif dalam analisis data. Fokus penelitian ini dititikberatkan pada pemahaman proses dan makna yang terungkap dari data yang terkumpul dalam penelitian.¹² Penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah yang menggunakan pendekatan alami untuk mempelajari individu, fenomena, simbol, dokumen, dan tanda-tanda sosial.

Tujuan dari melakukan penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai bagaimana model pelayanan yang diberikan MIN 1 Jombang kepada pelanggan atau siswa/i nya dan mengamati penerapan konsep Total Quality Management (TQM) sebagai alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada MIN 1 Jombang. Peneliti menganalisis masing-masing variabel dalam Total Quality Management dan bagaimana penerapannya pada MIN 1 Jombang. Apakah pelayanan yang diberikan oleh MIN 1 Jombang sesuai dengan Total Quality Management. Karena fokus penelitian ini berada pada kualitas pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh tenaga pendidik MIN 1 Jombang. Peneliti menganalisis apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua murid. Selanjutnya peneliti dapat menyimpulkan kualitas pelayanan Pendidikan pada apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan.

Mengidentifikasi informan penelitian ini, peneliti memilih konsep purposive sampling, teknik pengambilan sampel di mana pemilihan objek atau topik didasarkan

¹² Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)* (Bandung: Rosda Karya, 2020), 19.

pada tujuan khusus penelitian. Metode sampling ini digunakan ketika peneliti memiliki pertimbangan tertentu dalam memilih atau menentukan sampel untuk tujuan tertentu.¹³

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori miles, huberman saldana yaitu menganalisis data menggunakan tiga langkah diantaranya reduksi data, penyajian data, validasi data .¹⁴ Penyajian data penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tujuan untuk memudahkan kepentingan dan kebutuhan peneliti dari pada kesimpulan dan realisasi keabsahan data.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu trinagulasi, perpanjangan ke ikutsertaan, meningkatkan ketekunan. Triangulasi merupakan pengecekan dan perbandingan kepercayaan dan kevaliditas suatu informasi atau data yang didapatkan melalui metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh dengan mencocokkan antara data dari hasil pengamatan dan data hasil observasi, serta membandingkan hasil dari wawancara dan isi dokumen yang didapatkan dari metode dokumentasi.¹⁵

PEMBAHASAN

Penerapan Total Quality Management di MIN 1 Jombang dilakukan melalui upaya terus-menerus untuk meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasional atau proses, yang melibatkan seluruh bidang fungsional lembaga. Pendekatan ini mencakup pengoptimalan pemanfaatan sumber daya manusia dan keuangan yang ada, dengan mengedepankan prinsip-prinsip Total Quality Management. Dalam konteks pengembangan sistem dan model pelayanan pendidikan di MIN 1 Jombang, peneliti telah melakukan observasi lapangan yang menghasilkan temuan-temuan berikut ini:

a. Quality Planning

Quality planning di MIN 1 Jombang merupakan suatu proses yang melibatkan langkah-langkah penentuan dan pengembangan tujuan serta kebutuhan yang terkait dengan kualitas. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi empat komponen dominan yang secara signifikan berkontribusi dalam mengukur Quality Planning di MIN 1 Jombang. Keempat komponen tersebut mencakup standar kualitas yang ditetapkan, tingkat

¹³ R O Santina, "Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 2, no. 1 (2021): 1–13, file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf.

¹⁴ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

¹⁵ Riyanto, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 18.

keterlibatan tim dalam perencanaan kualitas, penerapan alat identifikasi kebutuhan, serta pemahaman dan pemenuhan kepuasan pelanggan terkait dengan aspek kualitas. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya memastikan bahwa perencanaan kualitas terintegrasi secara sinergis dengan perencanaan keseluruhan organisasi, menciptakan keseimbangan dan keterpaduan yang esensial dalam upaya meningkatkan mutu di MIN 1 Jombang.

1) Standar Kualitas

Sebagai bentuk keseriusan dalam merancang perencanaan berkualitas, MIN 1 Jombang mengadopsi konsep yang melibatkan penerapan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah setempat, dikenal sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, untuk memastikan keselarasan dengan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, MIN 1 Jombang juga merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) sebagai perpanjangan tangan dari kerangka regulasi yang berlaku. Pendekatan ini mencerminkan komitmen MIN 1 Jombang dalam memastikan bahwa setiap langkah perencanaan yang diambil sesuai dengan norma-norma yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan panduan dan kerangka kerja yang terstruktur.

Penyusunan rencana strategis merupakan hasil dari suatu Evaluasi Diri Madrasah (EDM) yang dilaksanakan secara tahunan. Tujuan dari EDM adalah memberikan kemampuan kepada madrasah untuk secara lebih baik mengidentifikasi kelemahan dan kekuatannya. Melalui proses ini, madrasah dapat secara efektif menilai kinerjanya, memahami area yang perlu diperbaiki, dan memperkuat aspek-aspek positifnya. Dengan memahami dengan lebih baik kondisi internal dan eksternal madrasah, rencana strategis dapat dirancang dengan lebih terarah dan relevan. Rencana tersebut bukan hanya mencakup perbaikan secara umum, tetapi juga merinci strategi untuk jangka pendek, menengah, dan panjang. Jangka pendek mungkin menitikberatkan pada solusi cepat untuk masalah yang mendesak, sementara jangka menengah dan panjang bertujuan untuk pencapaian tujuan jangka panjang dan pengembangan berkelanjutan.

Dengan demikian, proses ini memberikan landasan yang kokoh bagi madrasah untuk mengidentifikasi prioritas, mengelola sumber daya dengan lebih efisien, dan mencapai visi dan misi madrasah secara holistik. Evaluasi Diri Madrasah dan rencana strategis yang terkait membentuk suatu siklus perbaikan berkelanjutan yang mengarah pada kemajuan dan keunggulan pendidikan di lingkungan madrasah.

2) Keterlebitan Tim Dalam Perencanaan Kualitas

MIN 1 Jombang memiliki pemahaman mendalam akan kompleksitas tanggung jawab dan perencanaan di dalam madrasah. Menyadari bahwa memusatkan semua tanggung jawab dan perencanaan pada kepala madrasah saja tidak dapat secara optimal menjamin kualitas dalam penyusunan rencana pendidikan. Oleh karena itu, sebagai langkah proaktif, MIN 1 Jombang mengadopsi pendekatan kolaboratif yang melibatkan berbagai elemen signifikan dalam komunitas pendidikan.

Dalam upaya untuk menjamin kualitas perencanaan, MIN 1 Jombang mengakui peran penting dari dewan guru, yang merupakan jantung pendidikan di dalam madrasah. Guru-guru ini tidak hanya menyumbangkan keahlian akademis mereka, tetapi juga memberikan perspektif praktis dan pengalaman lapangan yang berharga.

Selain itu, melibatkan staff atau tenaga kependidikan menjadi langkah yang strategis, mengingat peran mereka dalam mendukung aspek administratif dan operasional madrasah. Keterlibatan mereka memastikan bahwa rencana pendidikan dapat diimplementasikan dengan efisien dan efektif dalam kehidupan sehari-hari di madrasah.

Demikian juga dengan melibatkan komite pendidikan dan mengundang praktisi bidang pendidikan adalah upaya MIN 1 Jombang untuk membuka ruang bagi kontribusi dari pihak eksternal yang membawa wawasan dan pengalaman tambahan. Ini membantu memastikan bahwa rencana pendidikan mencakup aspek-aspek terkini dan relevan dalam dunia pendidikan. Dengan melibatkan berbagai elemen ini, MIN 1 Jombang mengimplementasikan pendekatan yang inklusif dan partisipatif dalam perencanaan pendidikan, yang pada gilirannya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman pendidikan di madrasah.

3) Alat Identifikasi Kebutuhan dan kepuasan pelanggan Terkait Kualitas

MIN 1 Jombang mengakui pentingnya memahami kebutuhan dan kepuasan pelanggan, dan untuk itu, mereka telah memanfaatkan alat-alat tertentu, seperti testimoni, kritik, dan saran dari masyarakat madrasah sendiri. Tujuan utama dari penggunaan alat ini adalah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, memahami harapan pelanggan, dan memastikan bahwa perencanaan yang telah disusun dapat mencapai tingkat kualitas yang diinginkan.

Proses pengumpulan testimoni, kritik, dan saran dilakukan melalui dua metode utama, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Metode secara langsung memungkinkan

masyarakat madrasah untuk menyampaikan masukan mereka kapanpun selama jam kerja madrasah. Ini menciptakan saluran komunikasi terbuka yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, memungkinkan mereka untuk berbagi pengalaman dan menyampaikan umpan balik secara langsung.

Di sisi lain, metode tidak langsung memfasilitasi pengumpulan masukan melalui berbagai platform. Pelanggan dapat menyampaikan testimoni, kritik, atau saran melalui email, kotak saran di lokasi tertentu, atau bahkan melalui nomor WhatsApp madrasah. Pendekatan ini mencerminkan upaya madrasah untuk memberikan beragam saluran komunikasi yang sesuai dengan preferensi masyarakat, sehingga memastikan partisipasi yang maksimal. Dengan cara ini, MIN 1 Jombang berharap dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan membuat perubahan atau peningkatan yang sesuai. Memprioritaskan kebutuhan masyarakat madrasah sebagai fokus utama, MIN 1 Jombang berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang mereka sediakan

4) Memastikan Perencanaan Kualitas Terintegrasi Dengan Perencanaan Keseluruhan Organisasi

Memastikan perencanaan kualitas terintegrasi dengan perencanaan keseluruhan organisasi terealisasi di MIN 1 Jombang adalah melalui kepala madrasah yang memastikan bahwa para penerjemahnya atau PKM (Pembantu Kepala Madrasah) telah memahami dengan benar tugasnya dengan melibatkan pihak yang terkait yang bertanggungjawab, menentukan peta proses pelaksanaan tugas, selalu mempertahankan komunikasi secara terbuka dan selalu memonitoring serta evaluasi. Hal ini menjadi penting agar perencanaan yang telah disusun dan disepakati secara bersama melalui forum rapat dinas dapat berjalan sesuai apa yang telah direncanakan.

b. Quality Control

Quality control di MIN 1 Jombang fokus pada pemantauan dan evaluasi aktivitas untuk memastikan bahwa layanan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Proses ini melibatkan serangkaian langkah-langkah untuk memeriksa, mengukur, dan mengevaluasi layanan selama pelaksanaan. Sebagai langkah kontrol terhadap pelayanan, MIN 1 Jombang menerapkan tahap pengukuran keberhasilan sebagai upaya konkret untuk melakukan pembenahan dan pengembangan terhadap kegiatan dan program yang sedang berlangsung. Pendekatan ini terintegrasi dalam setiap rapat dinas rutin yang diadakan

setiap bulan sebagai wadah untuk melaksanakan evaluasi dini terhadap program-program yang telah diterapkan, baik yang bersifat jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Rapat dinas tersebut menjadi platform penting untuk membahas berbagai aspek kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan. Dalam pengawasan rutin ini, terjadi evaluasi kinerja, pengukuran pencapaian, serta perbandingan antara rencana dan realisasi kegiatan. MIN 1 Jombang menjalankan pendekatan partisipatif dengan melibatkan seluruh dewan guru dan pimpinan madrasah dalam rapat dinas bulanan. Ini dilakukan untuk memastikan transparansi, koordinasi yang efektif, dan pengambilan keputusan bersama, semua bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan di madrasah.

Dengan menggunakan metode pengukuran keberhasilan, MIN 1 Jombang dapat memetakan sejauh mana efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program-program pendidikan, serta merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diimplementasikan guna memastikan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini menciptakan kerangka kerja yang responsif dan adaptif terhadap perubahan, mendukung perbaikan berkelanjutan, dan menjaga kualitas pelayanan pendidikan di MIN 1 Jombang.

c. Quality Assurance

Quality assurance yang ada di MIN 1 Jombang ini merupakan suatu pendekatan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, tidak hanya berfokus pada pemeriksaan dan perbaikan tetapi juga berfokus pada saat pelayanan tersebut diberikan.

Demi memastikan bahwa semua kegiatan dan proses yang terlibat dalam penyediaan layanan pendidikan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, pada awal tahun ajaran, seluruh guru dan unsur lain yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan pendidikan diundang untuk menandatangani pakta integritas. Tindakan ini merupakan bentuk komitmen dan perjanjian kerja selama satu tahun ke depan, bertujuan agar seluruh individu yang terlibat dalam penyediaan layanan pendidikan menjadi lebih berhati-hati dan lebih serius dalam menjalankan amanatnya.

Proses penandatanganan pakta integritas ini mencerminkan tekad untuk memastikan bahwa setiap aspek kegiatan pendidikan berjalan sesuai dengan norma, etika, dan standar kualitas yang ditetapkan, serta memberikan penekanan pada perlunya kewaspadaan dan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pentingnya pakta integritas ini tidak hanya terletak pada aspek formalitasnya, tetapi juga

pada dampak psikologisnya dalam menciptakan kesadaran kolektif dan tanggung jawab bersama terhadap kualitas pendidikan. Dengan demikian, langkah ini diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang lebih profesional dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di MIN 1 Jombang.

d. Quality Improvement

Quality Improvement yang diterapkan di MIN 1 Jombang merupakan sebuah proses yang terorganisir dan sistematis dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk mencapai peningkatan signifikan dalam efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, yang dalam konteks ini adalah siswa, wali murid, dan semua pemangku kepentingan terkait. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan layanan pendidikan yang lebih baik dan memenuhi atau melampaui harapan yang telah ditetapkan.

Proses Quality Improvement ini didasarkan pada siklus evaluasi yang berkelanjutan, di mana evaluasi rutin dilakukan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan. Dengan memahami bahwa perbaikan kontinu merupakan suatu kebutuhan, MIN 1 Jombang berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan penyesuaian agar dapat menghadirkan layanan pendidikan yang lebih baik.

MIN 1 Jombang mengadopsi pendekatan yang inklusif untuk terus melakukan pembenahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, keterlibatan seluruh elemen dalam lingkungan madrasah menjadi landasan utama dalam upaya peningkatan kualitas tersebut. Dalam konteks ini, MIN 1 Jombang menggalang kolaborasi antara guru-guru, komite sekolah, paguyuban wali murid, dan praktisi pendidikan. Semua pihak ini diikutsertakan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan langkah-langkah perbaikan sebagai manifestasi nyata dari komitmen madrasah untuk terus meningkatkan mutu layanan pendidikan.

KESIMPULAN

Bedasarkan hasil paparan data dan analisis temuan-temuan yang telah penulis sajikan di BAB IV dan BAB V, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. MIN 1 Jombang secara sungguh-sungguh menerapkan Total Quality Management (TQM) dengan implementasi yang berkesinambungan. Dalam konteks Quality Management, terdapat empat faktor kunci yang dititikberatkan:

Yang pertama adalah quality planning MIN 1 Jombang berhasil menerapkan proses Manajemen Kualitas secara efektif, sesuai dengan konsep Quality Planning oleh Vincent Gaspresz. Mereka mengembangkan standar pemerintah dan mengintegrasikan budaya lokal melalui RASTRA, menunjukkan komitmen pada standar kualitas dan pengakuan terhadap identitas lokal. Partisipasi elemen dari dewan guru, komite, paguyuban, dan praktisi pendidikan mencerminkan semangat inovatif lembaga dalam menghadapi dinamika dunia pendidikan.

MIN 1 Jombang berhasil melaksanakan Quality Control sesuai dengan konsep Vincent Gaspresz. Proses ini berfokus pada pemantauan dan evaluasi aktivitas serta program, dengan tujuan memastikan kesesuaian dengan standar kualitas. Rapat dinas bulanan menjadi platform penting untuk evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan bersama, melibatkan dewan guru dan pimpinan madrasah.

Selanjutnya yang ketiga, langkah-langkah konkret telah diambil untuk memperkuat komitmen terhadap standar kualitas, MIN 1 Jombang memperkuat komitmen terhadap standar kualitas dengan implementasi pakta integritas pada awal setiap tahun ajaran. Melibatkan seluruh staf pengajar, pakta integritas bertujuan memberikan arahan yang jelas terkait tanggung jawab dan komitmen terhadap kualitas layanan pendidikan.

Dan yang terakhir adalah quality improvment, MIN 1 Jombang menunjukkan komitmen tinggi terhadap Quality Improvement dengan mengimplementasikan program perbaikan melalui evaluasi rutin. Sebagai contoh, mereka membuka ekstrakurikuler robotic sebagai respons atas prestasi kejuaraan, mencerminkan kesadaran lembaga akan potensi siswa dan dedikasinya terhadap peningkatan mutu pendidikan.

2. MIN 1 Jombang telah mengalami peningkatan signifikan dalam pelayanan pendidikannya dengan adaptasi terhadap perkembangan zaman melalui penyediaan layanan pendidikan digital. Peningkatan ini didasarkan pada lima aspek utama, yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance, yang terus menjadi fokus komitmen lembaga.

Aspek pertama adalah Tangibles, MIN 1 Jombang berhasil menerapkan konsep Tangibles dengan memperbarui sarana dan prasarana, termasuk penggunaan materi stanlistil dan perolehan proyektor serta laptop. Dengan 67 guru berkualitas, fasilitas fisik yang lengkap, dan inisiatif teknologi, lembaga menciptakan ekosistem pendidikan yang optimal.

Selanjutnya yang kedua adalah aspek Empathy, melalui forum komunikasi "Paguyuban," MIN 1 Jombang menciptakan saluran efektif untuk dialog dan interaksi dengan wali murid, menunjukkan kesediaan mendengarkan keluhan dan merespons kebutuhan mereka. Perhatian khusus pada bakat siswa dan pengakuan prestasi menunjukkan empati terhadap perkembangan individu.

Pada aspek ketiga, reliability, MIN 1 Jombang berkomitmen membentuk identitas sebagai lembaga pendidikan Islam konsisten dengan nilai-nilai keagamaan. Program mengaji al-Qur'an dan penggunaan kitab-kitab kuning menciptakan pendidikan Islam komprehensif yang memperkuat karakter siswa.

Yang keempat adalah responsivitas, MIN 1 Jombang menunjukkan keseriusannya dalam mengadopsi transformasi digital untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan kepada wali murid dan siswa. Madrasah ini memperkenalkan portal web sebagai wadah efisien untuk wali murid menyampaikan keluhan atau aduan secara digital. Portal ini tidak hanya menciptakan jembatan komunikasi yang efisien antara lembaga dan wali murid, tetapi juga menyediakan berbagai fitur pelayanan seperti E-Absen, E-Buletin, E-Library, E-Konseling, dan lainnya.

MIN 1 Jombang mengimplementasikan konsep kepercayaan dan keyakinan dalam layanan pendidikan dengan melibatkan wali murid dalam evaluasi melalui forum paguyuban. Rapat rutin dan komunikasi terstruktur menjadi sarana efektif untuk menjalin hubungan baik dan menyelesaikan keluhan sebagai bagian dari proses evaluasi

3. Faktor penghambat dan pendukung

- a. Kekuatan: MIN 1 Jombang menonjol dalam implementasi total quality management dengan kekuatan seperti komitmen tinggi dalam quality planning dan pengintegrasian budaya lokal. Mereka juga sukses dalam quality control melalui rapat dinas bulanan dan quality assurance dengan langkah konkret seperti pakta integritas. Komitmen tinggi terhadap quality improvement juga tercermin dalam inisiatif ekstrakurikuler robotic.
- b. Kelemahan: Namun, lembaga ini memiliki kelemahan, termasuk kesulitan meramalkan perubahan tren pendidikan dan keterbatasan sumber daya untuk quality improvement.
- c. Peluang: MIN 1 Jombang dapat memanfaatkan peluang seperti adopsi teknologi baru dan kemitraan dengan industri dalam quality planning. Mereka juga dapat berinovasi dalam quality control dengan pembelajaran online dan memenuhi peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan berkualitas. Peluang lainnya termasuk mendapatkan

akreditasi internasional dalam quality assurance dan bermitra dengan lembaga pendidikan untuk inovasi dalam quality improvement.

- d. Ancaman: Ancaman bagi MIN 1 Jombang melibatkan fluktuasi anggaran dan perubahan kebijakan pendidikan dalam quality planning, serta risiko gangguan teknologi dan persaingan dengan institusi pendidikan lain dalam quality control. Ancaman reputasi dan peningkatan regulasi juga perlu diperhatikan dalam quality assurance.

Adapun Kualitas pelayanan pendidikan di MIN 1 Jombang mencakup sejauh mana kemampuan madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sesuai dengan standar yang diharapkan oleh siswa atau wali murid. Hal ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketersediaan sumber daya, pendekatan pengajaran, dukungan siswa, serta responsif terhadap umpan balik dan perubahan kebutuhan pendidikan. Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya mencakup dimensi akademis, tetapi juga menekankan aspek-aspek yang relevan dengan pengalaman dan kepuasan siswa serta orang tua/wali murid.

- a. Tangible

Bukti fisik atau tangible yang dapat diamati di MIN 1 Jombang lebih merujuk pada penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, staf, dan bangunan yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Ini mencerminkan aspek fisik yang nyata dan memberikan pengalaman konkret bagi wali murid atau siswa selama proses layanan pendidikan. Dalam konteks ini, bukti fisik dapat melibatkan kondisi dan kualitas gedung sekolah, kelengkapan fasilitas pembelajaran, keberlanjutan peralatan pendukung, serta profesionalisme dan penampilan staf pengajar. Semua ini berkontribusi secara langsung pada persepsi dan pengalaman wali murid atau siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh MIN 1 Jombang.

- b. Empaty

Empati yang diterapkan di MIN 1 Jombang melibatkan keterlibatan yang mendalam dalam memberikan perhatian pribadi dan kepedulian terhadap wali murid atau siswa. Dengan mengadopsi pendekatan ini, madrasah bertujuan utama untuk menunjukkan tidak hanya penghargaan, tetapi juga pengakuan terhadap keunikan setiap individu dalam pelayanan pendidikan, baik itu siswa maupun wali murid. Lebih dari sekadar mengenali kebutuhan mereka, pendekatan ini didesain untuk memahami secara menyeluruh dan

memenuhi kebutuhan yang beragam, serta memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dalam konteks pendidikan di MIN 1 Jombang.

Empati yang diterapkan tidak hanya sebatas tindakan simpati, melainkan sebuah komitmen untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang berperasaan dan peka terhadap keadaan individu. Sekolah ini berusaha untuk memberikan perasaan keterlibatan yang tulus, menyeluruh, dan personal, sehingga setiap siswa dan wali murid merasa didengar dan dihargai. Pendekatan ini mencerminkan dedikasi MIN 1 Jombang dalam membentuk lingkungan pendidikan yang bukan hanya akademis, tetapi juga peduli dan responsif terhadap pelanggan atau wali murid dan siswa.

MIN 1 Jombang juga aktif memberikan pengakuan kepada siswa yang mencapai prestasi, baik itu dalam bidang akademis maupun non-akademis. Setiap hari Senin, selama upacara, siswa yang meraih prestasi dipanggil ke depan untuk menerima penghargaan dari madrasah. Pendekatan ini bukan hanya sebagai bentuk penghargaan, tetapi juga sebagai upaya konkret untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap prestasi setiap individu.

Langkah-langkah ini diambil dengan tujuan jelas: untuk memotivasi dan menginspirasi siswa untuk terus berkembang, memberikan mereka rasa dihargai, dan membentuk budaya positif yang mendorong pengembangan potensi setiap siswa. Dengan demikian, MIN 1 Jombang membangun lingkungan yang penuh perhatian dan empati, di mana setiap siswa merasa diperhatikan, dihargai, dan didorong untuk berkembang secara optimal.

c. Reliability

Dalam konteks ini, kehandalan (reliability) mengacu pada kemampuan MIN 1 Jombang untuk memberikan layanan dengan konsistensi dan akurasi sesuai dengan janji-janji yang telah dibuat oleh madrasah. Sebagai madrasah tingkat dasar, MIN 1 Jombang berupaya membangun dan menampilkan identitasnya di mata masyarakat dan lingkungannya sebagai lembaga pendidikan religi. Salah satu bentuk konkret dari identitas ini adalah melalui program Pengembangan Mengaji Al-Qur'an (PPMA) dengan menggunakan metode UMMI.

Dengan menawarkan program tersebut, MIN 1 Jombang berkomitmen untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan ekspektasi, yaitu memberikan pendekatan pengajaran Al-Qur'an melalui metode UMMI secara konsisten.

Dengan demikian, kehandalan madrasah dalam mengimplementasikan program ini diharapkan dapat memberikan dampak positif pada pengalaman belajar siswa dan memperkuat citra madrasah sebagai lembaga pendidikan religi di mata masyarakat.

d. Responsiveness

Responsiveness yang terdapat di MIN 1 Jombang mencerminkan kemampuan madrasah untuk memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan, yang dalam konteks ini adalah siswa, wali murid, dan masyarakat sekolah. Responsiveness ini mencakup tanggapan yang cepat terhadap permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

Dengan memiliki tingkat responsiveness yang baik, MIN 1 Jombang menunjukkan kesediaan dan kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang responsif dan mendukung, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun hubungan yang positif antara madrasah, siswa, dan wali murid. Responsiveness yang baik juga dapat memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat.

Sejalan dengan komitmen bertransformasi menjadi madrasah digital, MIN 1 Jombang aktif berupaya memanfaatkan akses digital sebagai sarana pelayanan yang efektif. Inisiatif ini diawali dengan memberikan pembiasaan penggunaan akses web yang disediakan oleh madrasah. Wali murid diajak untuk memanfaatkannya sebagai platform digital untuk menyampaikan aduan atau keluhan secara elektronik.

e. Assurance

Assurance yang diterapkan di MIN 1 Jombang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi dari tenaga pendidik dan staf madrasah. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dari wali murid, siswa, dan masyarakat umum.

Dengan menekankan pengetahuan yang solid, kesopanan, dan kompetensi yang tinggi, MIN 1 Jombang berupaya memberikan jaminan bahwa proses pendidikan di madrasah tersebut dilakukan dengan profesionalisme dan kualitas yang tinggi. Tenaga pendidik dan staf yang berkualitas dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang aman, mendukung, dan efektif. Kepercayaan yang ditanamkan oleh Assurance ini tidak hanya memengaruhi persepsi positif dari wali murid dan siswa terhadap madrasah, tetapi juga memperkuat hubungan dengan masyarakat.

Sebagai langkah serius untuk membangun dan memelihara kepercayaan wali murid, MIN 1 Jombang mengedepankan keberadaan tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi. Semua tenaga pendidik di MIN 1 Jombang memiliki latar belakang pendidikan minimal strata 1, menunjukkan komitmen madrasah untuk menjamin bahwa proses pengajaran dijalankan oleh individu-individu yang memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryawan, I Wayan. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik." *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial* 5, no. 35 (2019). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIIS/index>.
- Benyamin Molan. *Glosarium Prentice Untuk Manajemen Dan Pemasaran*. Edited by PT. Prenhallindo. Jakarta, 2002.
- Hanik, Umi. *Implementasi Total Quality Management*. Edited by Rasail Media Group. Semarang, 2011.
- Huberman, Miles dan. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Bandung: Rosda Karya, 2020.
- Pemerintah, Peraturan. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan." *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022* (2022): 1–16.
- Riyanto. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Santina, R O. "Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 2, no. 1 (2021). [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-10-20210810.pdf).
- Sirojudin, Didin. "Kontribusi Mutu Pendidikan William. Edward Deming Dalam Mengembangkan Konsep Total Quality Management." *EDUSCOPE: Jurnal Pendidikan, Pembelajaran, dan Teknologi* 7, no. 2 (2022).
- Triwijayanti, Nobita. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua." *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022).
- Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua." *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 74–80.
- Triwiyanto, Teguh. "Teguh Triwiyanto, "Standar Nasional Pendidikan Sebagai Mutu Layanan Manajemen Sekolah." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 19, no. 9 (2013).
- Yulista. *Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang*, n.d.