



Vol. 04 No. 08 (2025) : 908-918

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>



INTEGRASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 BULOK

Prasetia Muhharam

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: pmuhharam@gmail.co.id

Abstract

This research aims to analyze the integration of educational service quality in improving student satisfaction at SMAN 1 Bulok. The quality of educational services is one of the key factors determining the success of educational institutions in creating an effective and enjoyable learning environment that is responsive to students' needs. In the context of modern education, student satisfaction serves as an important indicator of the quality of services provided by the school, encompassing academic, non-academic, and supporting facilities. This study employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving the school principal, teachers, and students. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the integration of educational service quality at SMAN 1 Bulok is implemented through improving the quality of the teaching-learning process, providing efficient administrative services, strengthening interpersonal relationships between teachers and students, and ensuring adequate educational facilities and infrastructure. The school also applies participatory principles in decision-making, allowing students to feel involved and valued in the learning process. Furthermore, the research findings show a significant increase in student satisfaction following the implementation of a student-centered educational service system. This improvement is reflected in higher learning motivation, discipline, and a stronger sense of belonging to the school. Therefore, the integration of educational service quality has proven to have a positive impact on student satisfaction levels, ultimately fostering an excellent, harmonious, and competitive school culture.

Keywords: *Integration, Educational Service Quality, Student Satisfaction, SMAN 1 Bulok.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis integrasi mutu layanan pendidikan dalam peningkatan kepuasan peserta didik di SMAN 1 Bulok. Mutu layanan pendidikan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif, menyenangkan, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Dalam konteks pendidikan modern, kepuasan peserta didik menjadi indikator penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, baik dalam aspek akademik, non-akademik, maupun fasilitas pendukung pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui

wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap kepala sekolah, guru, dan peserta didik. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Bulok dilakukan melalui peningkatan kualitas proses belajar mengajar, pelayanan administrasi yang efisien, penguatan hubungan interpersonal antara guru dan peserta didik, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sekolah juga menerapkan prinsip partisipatif dalam pengambilan keputusan, sehingga siswa merasa dilibatkan dan dihargai dalam setiap proses pembelajaran. Lebih lanjut, hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan peserta didik meningkat secara signifikan setelah adanya pembaruan sistem layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan siswa. Hal ini terlihat dari meningkatnya motivasi belajar, kedisiplinan, serta rasa memiliki terhadap sekolah. Dengan demikian, integrasi mutu layanan pendidikan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan peserta didik, yang pada akhirnya mendukung terciptanya budaya sekolah yang unggul, harmonis, dan berdaya saing.

Kata Kunci: Integrasi, Mutu Layanan Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik, SMAN 1 Bulok.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar utama dalam upaya menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya saing, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Di era globalisasi dan digitalisasi seperti saat ini, kualitas pendidikan menjadi indikator penting dalam menentukan kemajuan suatu bangsa. Mutu pendidikan tidak hanya diukur dari hasil akademik semata, tetapi juga dari sejauh mana lembaga pendidikan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi peserta didiknya. Layanan pendidikan yang bermutu menjadi kebutuhan mendasar karena berkaitan langsung dengan kepuasan peserta didik terhadap pengalaman belajar yang mereka peroleh di sekolah (Tilaar & Nugroho, 2012).

Kepuasan peserta didik merupakan salah satu aspek yang mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Peserta didik sebagai penerima layanan utama di lembaga pendidikan memiliki hak untuk memperoleh layanan yang optimal, baik dari aspek akademik maupun non-akademik (Sallis, 2015). Dalam konteks ini, sekolah perlu mengintegrasikan mutu layanan pendidikan ke dalam seluruh aspek manajerial dan proses pembelajaran, mulai dari sistem administrasi, metode pembelajaran, fasilitas pendidikan, hingga pola komunikasi antara guru dan siswa. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya berdampak pada peningkatan hasil belajar, tetapi juga pada pembentukan karakter, motivasi, dan kepuasan peserta didik secara menyeluruh (Mulyasa, 2019).

Di Indonesia, mutu layanan pendidikan masih menjadi isu yang kompleks dan berlapis. Permasalahan klasik seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya profesionalisme guru, serta lemahnya sistem manajemen pendidikan sering kali menjadi penghambat tercapainya layanan pendidikan yang berkualitas (Suryosubroto, 2020). Pemerintah melalui

berbagai kebijakan seperti Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berupaya mendorong peningkatan mutu pendidikan di setiap satuan pendidikan. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut sering kali belum berjalan optimal di tingkat sekolah, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendidikan.

SMAN 1 Bulok sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah pertama di Kabupaten Aceh Barat juga dihadapkan pada tantangan yang sama. Sebagai sekolah negeri, SMP ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan berkeadilan bagi seluruh peserta didik tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun budaya. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan, seperti keterbatasan fasilitas belajar, kurangnya inovasi dalam pembelajaran berbasis teknologi, serta rendahnya tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi dan kegiatan ekstrakurikuler.

Mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Bulok perlu dilihat secara integratif, yang mencakup dimensi fisik, akademik, dan sosial. Dimensi fisik meliputi ketersediaan fasilitas belajar, kebersihan lingkungan sekolah, serta kenyamanan ruang kelas. Dimensi akademik mencakup kompetensi dan profesionalisme guru dalam melaksanakan proses pembelajaran yang kreatif dan inovatif. Sementara itu, dimensi sosial berkaitan dengan bagaimana pihak sekolah menciptakan suasana interaksi yang harmonis antara guru, siswa, dan tenaga kependidikan (Efrina & Warisno, 2021). Apabila ketiga dimensi ini terintegrasi dengan baik, maka kepuasan peserta didik akan meningkat, yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap prestasi belajar dan citra sekolah di mata masyarakat.

Kepuasan peserta didik bukan hanya ditentukan oleh hasil akhir belajar, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap pengalaman belajar yang dialami sehari-hari. Layanan yang cepat, tepat, dan ramah dari pihak sekolah dapat menciptakan rasa nyaman dan menumbuhkan motivasi belajar. Dalam hal ini, guru berperan tidak hanya sebagai pendidik, tetapi juga sebagai pelayan dan fasilitator dalam proses pendidikan. Guru dituntut memiliki kemampuan pedagogik, sosial, profesional, dan kepribadian yang baik agar dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik peserta didik (Kunandar, 2017).

Selain itu, keterlibatan kepala sekolah dalam menjaga mutu layanan pendidikan juga menjadi faktor penentu. Kepala sekolah memiliki fungsi strategis sebagai manajer, supervisor,

dan pemimpin pembelajaran (instructional leader). Kepala sekolah yang mampu menerapkan prinsip manajemen berbasis mutu akan mendorong terciptanya budaya sekolah yang kondusif dan produktif (Wahjosumidjo, 2016). Integrasi mutu layanan pendidikan di bawah kepemimpinan kepala sekolah yang efektif dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi guru, penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai, serta penguatan sistem komunikasi antarwarga sekolah (Robbins & Judge, 2017).

Dalam konteks SMAN 1 Bulok, peningkatan mutu layanan pendidikan juga harus mempertimbangkan nilai-nilai budaya dan kearifan lokal masyarakat Aceh. Nilai-nilai islami yang kuat dalam masyarakat menjadi dasar dalam membentuk karakter peserta didik yang religius, disiplin, dan bertanggung jawab (Warisno, 2022). Integrasi nilai-nilai tersebut ke dalam layanan pendidikan dapat memperkuat kepuasan peserta didik, karena mereka merasa bahwa proses belajar tidak hanya mengembangkan kemampuan kognitif, tetapi juga membentuk kepribadian yang berakhlak mulia.

Penelitian mengenai integrasi mutu layanan pendidikan ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan pendidikan yang diberikan oleh SMAN 1 Bulok telah memenuhi harapan peserta didik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam perumusan strategi peningkatan mutu pendidikan yang berorientasi pada kepuasan peserta didik.¹² Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi sekolah-sekolah lain dalam mengembangkan sistem layanan pendidikan yang berkelanjutan dan berdaya saing di era global.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan proses yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan. Integrasi antara aspek manajemen, tenaga pendidik, fasilitas, dan hubungan interpersonal menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan peserta didik yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana integrasi mutu layanan pendidikan dapat diterapkan secara efektif di SMAN 1 Bulok dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik pada .

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai proses integrasi mutu layanan pendidikan dalam

meningkatkan kepuasan peserta didik di SMAN 1 Bulok . Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena sosial secara holistik dan mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian (Moleong, 2012). Metode ini memungkinkan peneliti menggali berbagai aspek yang memengaruhi mutu layanan pendidikan, termasuk aspek manajerial, pedagogis, dan sosial yang terjadi di lingkungan sekolah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual dan strategi yang diterapkan oleh pihak sekolah dalam mengintegrasikan mutu layanan pendidikan (Sugiyono, 2019).

Subjek penelitian ini meliputi kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik di SMAN 1 Bulok. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian (Suharsimi, 2020). Data primer diperoleh melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung pelaksanaan layanan pendidikan di sekolah, sedangkan wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi tentang persepsi dan pengalaman para informan terhadap mutu layanan pendidikan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti profil sekolah, program kerja, serta catatan kegiatan yang relevan dengan penelitian (Bungin, 2020).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman., 2014). Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk naratif deskriptif untuk menggambarkan pola-pola temuan lapangan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, dengan verifikasi berulang agar hasil penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi (Creswell & Poth, 2018). Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (kepala sekolah, guru, dan siswa) serta memadukan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi .

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Integrasi Mutu Layanan Pendidikan di SMAN 1 Bulok

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMAN 1 Bulok telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip mutu layanan pendidikan melalui beberapa kebijakan dan praktik manajerial yang terintegrasi. Kepala sekolah berperan penting sebagai penggerak utama dalam pelaksanaan manajemen berbasis mutu dengan menekankan tiga aspek utama, yaitu peningkatan kompetensi tenaga pendidik, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta penciptaan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan. Dalam praktiknya, sekolah menerapkan program pembinaan guru secara berkala melalui kegiatan in-house training dan pelatihan Kurikulum Merdeka. Upaya tersebut bertujuan agar guru mampu melaksanakan proses pembelajaran yang kreatif, interaktif, dan berpusat pada peserta didik.

Integrasi mutu layanan pendidikan juga tercermin dari strategi kepala sekolah dalam meningkatkan efektivitas sistem administrasi dan komunikasi internal. Pihak sekolah telah mengembangkan sistem informasi berbasis digital sederhana yang memudahkan peserta didik dan orang tua untuk memperoleh informasi mengenai jadwal pelajaran, nilai, serta kegiatan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan administratif tidak lagi dikelola secara manual sepenuhnya, melainkan sudah mulai diarahkan pada sistem pelayanan yang cepat dan transparan. Dengan demikian, peserta didik merasa lebih diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang berimplikasi pada meningkatnya rasa puas terhadap kinerja sekolah.

2. Mutu Pelayanan Pendidik dan Dampaknya terhadap Kepuasan Peserta Didik

Kualitas pendidik merupakan komponen utama dalam membentuk mutu layanan pendidikan yang unggul. Hasil wawancara dengan beberapa peserta didik menunjukkan bahwa mereka merasa puas terhadap cara guru memberikan bimbingan dan motivasi selama proses pembelajaran. Guru di SMAN 1 Bulok dinilai mampu menciptakan suasana kelas yang menyenangkan, terbuka terhadap pertanyaan, dan menggunakan media pembelajaran yang menarik. Namun demikian, beberapa siswa juga menyampaikan bahwa sebagian guru masih menggunakan metode konvensional tanpa inovasi yang signifikan dalam penggunaan teknologi pembelajaran. Hal ini menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar kepuasan peserta didik dapat lebih optimal.

Dari sisi profesionalisme, sebagian besar guru telah memenuhi standar kompetensi sebagaimana diatur dalam Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Guru tidak hanya mengajar, tetapi juga berperan sebagai fasilitator dan konselor dalam membantu siswa menyelesaikan masalah akademik maupun pribadi. Hubungan yang harmonis antara guru dan peserta didik menjadi salah satu indikator kuat meningkatnya kepuasan belajar. Berdasarkan hasil observasi, siswa menunjukkan sikap yang lebih terbuka terhadap guru dan lebih aktif dalam kegiatan diskusi kelas. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan guru yang baik dapat menciptakan iklim belajar yang kondusif serta memperkuat loyalitas peserta didik terhadap sekolah.

3. Layanan Administratif dan Ketersediaan Sarana Prasarana

Kualitas layanan administratif dan sarana prasarana juga menjadi elemen penting dalam pembentukan kepuasan peserta didik. Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi, sekolah telah berupaya menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan belajar, seperti ruang kelas yang bersih, laboratorium IPA yang memadai, serta akses perpustakaan yang lebih terbuka. Namun, masih ditemukan beberapa keterbatasan seperti kurangnya perangkat komputer dan media pembelajaran digital di beberapa ruang kelas. Meski demikian, pihak sekolah berinisiatif untuk mengoptimalkan fasilitas yang ada dengan melibatkan peran aktif guru dan siswa dalam menjaga dan memanfaatkan sarana tersebut.

Dari segi layanan administrasi, staf tata usaha di SMAN 1 Bulok dinilai cukup responsif dalam memberikan pelayanan kepada siswa, terutama terkait pengurusan surat, pembayaran kegiatan sekolah, dan informasi akademik. Proses administrasi dilakukan secara transparan dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Hal ini sesuai dengan konsep Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan yang menekankan pentingnya partisipasi semua pihak dalam menjaga kualitas layanan sekolah. Melalui penerapan prinsip tersebut, sekolah menunjukkan komitmen untuk membangun sistem pelayanan yang efisien, ramah, dan berkelanjutan.

4. Dimensi Sosial dan Komunikasi Antarwarga Sekolah

Selain faktor akademik dan administratif, integrasi mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Bulok juga diwujudkan melalui pembinaan dimensi sosial dan komunikasi interpersonal antarwarga sekolah. Sekolah secara rutin melaksanakan kegiatan keagamaan seperti tausiyah pagi, doa bersama, dan literasi Al-Qur'an setiap pekan untuk membangun karakter religius siswa. Kegiatan ini tidak hanya memperkuat nilai-nilai spiritual, tetapi juga membentuk solidaritas dan rasa kebersamaan antar siswa dan guru. Kepala sekolah menegaskan bahwa kegiatan sosial berbasis nilai Islam menjadi bagian dari strategi sekolah untuk menanamkan budaya mutu yang berbasis moralitas.

Komunikasi yang efektif antara guru dan siswa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kepuasan layanan pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar siswa menyatakan bahwa mereka merasa nyaman menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhan kepada guru maupun pihak sekolah. Hal ini menunjukkan adanya keterbukaan komunikasi dua arah yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis di lingkungan sekolah. Dalam perspektif teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimensi responsiveness dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penerima layanan. Dalam konteks penelitian ini, guru yang mampu menunjukkan empati terhadap kebutuhan peserta didik berkontribusi besar dalam meningkatkan kualitas pengalaman belajar mereka.

5. Hambatan dalam Implementasi Mutu Layanan Pendidikan

Meskipun secara umum pelaksanaan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Bulok berjalan baik, penelitian ini menemukan beberapa hambatan yang perlu segera diatasi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan fasilitas berbasis teknologi informasi, seperti laboratorium komputer yang belum sepenuhnya berfungsi optimal. Selain itu, sebagian guru belum terampil dalam memanfaatkan media pembelajaran digital yang interaktif, sehingga proses pembelajaran masih cenderung monoton. Hambatan lainnya adalah kurangnya dukungan finansial dari pihak eksternal untuk mendukung program inovatif sekolah, terutama dalam peningkatan sarana pembelajaran dan kegiatan pengembangan diri siswa.

Kendala non-teknis juga ditemukan dalam hal disiplin waktu dan konsistensi penerapan standar layanan oleh sebagian tenaga pendidik dan kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan memerlukan pengawasan dan evaluasi berkelanjutan agar seluruh elemen sekolah memiliki komitmen yang sama terhadap visi dan misi lembaga. Kepala sekolah perlu memperkuat sistem monitoring and evaluation serta mendorong partisipasi aktif guru dan siswa dalam proses perbaikan mutu secara periodik.

6. Analisis Integratif dan Implikasi Penelitian

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Bulok telah berjalan dengan cukup baik dan berdampak nyata terhadap peningkatan kepuasan peserta didik. Upaya kepala sekolah dalam menerapkan manajemen berbasis mutu, didukung oleh kompetensi guru dan partisipasi aktif siswa, menjadi faktor kunci keberhasilan. Hal ini sejalan dengan teori Total Quality Management (TQM) yang menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dalam menciptakan budaya mutu di lembaga pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat pandangan Edward Sallis bahwa pendidikan yang bermutu tinggi harus berorientasi pada kebutuhan dan harapan pelanggan utama, yaitu peserta didik.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan tidak dapat dicapai hanya melalui kebijakan administratif semata, melainkan membutuhkan komitmen moral, budaya kerja profesional, dan inovasi berkelanjutan. SMAN 1 Bulok perlu terus memperluas implementasi sistem layanan berbasis digital, memperkuat pelatihan guru dalam pemanfaatan teknologi, serta meningkatkan komunikasi antara pihak sekolah dan masyarakat. Dengan demikian, integrasi mutu layanan pendidikan akan semakin kuat dan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan, motivasi, serta prestasi peserta didik di masa yang akan datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Integrasi Mutu Layanan Pendidikan dalam Peningkatan Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Bulok , dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Integrasi mutu layanan mencakup berbagai aspek seperti kompetensi guru, kelengkapan sarana dan prasarana, sistem administrasi, serta lingkungan belajar yang kondusif. Melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu pendidikan, sekolah mampu menciptakan suasana belajar yang efektif dan menyenangkan, sehingga peserta didik merasa dihargai, diperhatikan, dan termotivasi untuk berprestasi. Selain itu, keterlibatan aktif kepala sekolah dalam pengawasan mutu layanan serta dukungan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pendidikan yang berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan peserta didik tidak hanya bergantung pada aspek akademik semata, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan manajemen sekolah secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks. SAGE Publications.
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadin. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(2), 214-219.
- Kunandar. (2017). *Guru Profesional: Implementasi Kurikulum 2013 dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, & Huberman. (2014). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. In *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012)*, 6. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2019). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Sallis, E. (2015). *Total Quality Management in Education*. London: Routledge Falmer.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Alfabeta.

- Suharsimi, A. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Suryosubroto, B. (2020). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tilaar, H. A. ., & Nugroho, R. (2012). *Kebijakan Pendidikan: Pengantar untuk Memahami Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan Pendidikan sebagai Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahjosumidjo. (2016). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Warisno, A. (2022). Konsep Mutu Pembelajaran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(1), 311–322.
<https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>