

**FOKUS PADA PELANGGAN DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI  
SD NEGERI 009 SAMARINDA ILIR**

Eva Rosdiana Br Sitepu<sup>1</sup>, Evi Muliani<sup>2</sup>, Robiatul Adawiyah<sup>3</sup>, Azainil<sup>4</sup>, Laili  
Komariyah<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Magister Manajemen Pendidikan FKIP Universitas Mulawarman)

<sup>1</sup>[evarossitepu161289@gmail.com](mailto:evarossitepu161289@gmail.com), <sup>2</sup>[eviemulianipink@gmail.com](mailto:eviemulianipink@gmail.com),

<sup>3</sup>[rabiyyatul4dawiyah@gmail.com](mailto:rabiyyatul4dawiyah@gmail.com), <sup>4</sup>[azainil@fkip.unmul.ac.id](mailto:azainil@fkip.unmul.ac.id),

<sup>5</sup>[laili.komariyah@fkip.unmul.ac.id](mailto:laili.komariyah@fkip.unmul.ac.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of customer focus in improving the quality of education at SD Negeri 009 Samarinda Ilir. The concept of customer focus in educational quality management positions students, parents, and the community as primary customers who must receive optimal educational services. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, in-depth interviews with the principal, teachers, and parents, as well as documentation review. Data analysis used an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that customer focus is implemented through improving the quality of teaching and learning services, establishing active communication between the school and parents, providing adequate facilities and infrastructure, and strengthening a school culture that is friendly and responsive to students' needs. The school also conducts continuous evaluation of parental satisfaction and student learning outcomes as a basis for quality improvement. Supporting factors include participative leadership of the principal, teachers' commitment, and support from the school committee. Meanwhile, challenges include limited budget and differing parental expectations regarding educational services. This study concludes that the consistent implementation of the customer focus principle can enhance the quality of educational services, increase parental satisfaction, and improve student achievement. Therefore, strengthening quality-based management and sustainable collaboration among schools and stakeholders is essential to achieve competitive and high-quality education.*

*Keywords: customer focus, educational quality, quality management, elementary school, educational services*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fokus pada pelanggan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir. Konsep fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan menempatkan peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pelanggan utama yang harus mendapatkan layanan pendidikan secara optimal. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan orang tua, serta studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan diimplementasikan melalui peningkatan kualitas layanan pembelajaran, komunikasi aktif antara sekolah dan orang tua, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta penguatan budaya sekolah yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Sekolah juga menerapkan evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan orang tua dan hasil belajar siswa sebagai dasar perbaikan mutu. Faktor pendukung meliputi kepemimpinan kepala sekolah yang partisipatif, komitmen guru, serta dukungan komite sekolah. Sementara itu, kendala yang dihadapi berupa keterbatasan anggaran dan perbedaan ekspektasi orang tua terhadap layanan pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip fokus pada pelanggan secara konsisten mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan, kepuasan orang tua, serta prestasi peserta didik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan manajemen berbasis mutu dan kolaborasi yang berkelanjutan antara sekolah dan seluruh pemangku kepentingan guna mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.

Kata Kunci: fokus pada pelanggan, mutu pendidikan, manajemen mutu, sekolah dasar, layanan pendidikan.

### **A. Pendahuluan**

Pendidikan merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Mutu pendidikan menjadi

indikator utama keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, berkarakter, dan mampu bersaing di era globalisasi (Dacholfany, 2017;

Khairiyah & Dewinda, 2022; Suherman & Victorynie, 2025; Tahir, 2017). Dalam konteks manajemen modern, peningkatan mutu tidak dapat dilepaskan dari penerapan prinsip manajemen mutu terpadu (Total Quality Management / TQM) yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dan kepuasan pelanggan. Konsep fokus pada pelanggan menjadi salah satu prinsip utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Bonardo & Sormin, 2025; Ikhsan et al., 2023; Wibowo & Faslah, 2026).

Dalam dunia pendidikan, pelanggan tidak hanya dimaknai sebagai peserta didik, tetapi juga orang tua, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya yang memiliki harapan terhadap layanan sekolah. Sekolah sebagai organisasi layanan publik dituntut untuk mampu memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten. Fokus pada pelanggan dalam pendidikan tercermin melalui pelayanan pembelajaran yang efektif, komunikasi yang terbuka, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta budaya sekolah yang kondusif

dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik.

Kajian-kajian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi prinsip customer focus dalam pendidikan masih cenderung bersifat parsial dan normative (Ariyani, 2021; Mahsun, 2019; Parulian et al., 2025). Sebagian besar penelitian lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam mekanisme bagaimana fokus pada pelanggan dioperasionalkan dalam sistem layanan pendidikan yang terintegrasi. Terdapat keterbatasan penelitian yang mengaitkan secara langsung antara customer focus dengan variabel mediasi seperti kualitas pembelajaran, komunikasi sekolah orang tua, digitalisasi layanan, serta evaluasi berbasis data dalam satu kerangka model yang komprehensif. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa masih diperlukan pendekatan yang lebih sistemik untuk memahami hubungan kausal antara fokus pada pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan pendidikan menuju sistem

yang lebih digital dan responsive (Natika, 2024; Sangaji & Irianto, 2025). Namun, integrasi antara prinsip customer focus dan digitalisasi layanan pendidikan, khususnya pada jenjang sekolah dasar, masih belum banyak dieksplorasi secara empiris. Hal ini menjadi penting mengingat sekolah dasar merupakan fondasi utama dalam pembentukan karakter dan kompetensi peserta didik.

SD Negeri 009 Samarinda Ilir sebagai salah satu lembaga pendidikan dasar di Kota Samarinda memiliki peran penting dalam membentuk fondasi akademik dan karakter siswa. Dalam menghadapi tantangan peningkatan mutu pendidikan, sekolah dituntut untuk mampu mengelola sumber daya secara optimal dan menerapkan prinsip manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Upaya peningkatan mutu tidak hanya berfokus pada hasil akademik, tetapi juga pada kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk kepuasan orang tua dan kenyamanan peserta didik dalam proses pembelajaran. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya,

perbedaan harapan orang tua, serta dinamika kebutuhan peserta didik yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam mengembangkan model implementasi customer focus yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga mengintegrasikan aspek kualitas layanan pembelajaran, komunikasi sekolah dengan orang tua, digitalisasi layanan, serta evaluasi berbasis data dalam satu kerangka konseptual yang sistematis. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris pada konteks sekolah dasar, yang selama ini masih relatif terbatas dalam kajian manajemen mutu berbasis pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam peningkatan mutu pendidikan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan manajemen mutu pendidikan berbasis layanan, serta rekomendasi praktis bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan..

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi fokus pada pelanggan dalam peningkatan mutu pendidikan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir. Studi kasus digunakan untuk menggali secara komprehensif praktik manajemen mutu yang diterapkan di lingkungan sekolah berdasarkan konteks nyata yang terjadi di lapangan.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat deskriptif dan mendalam mengenai kebijakan, strategi, serta praktik yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam menerapkan prinsip fokus pada pelanggan.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir yang berlokasi di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah dasar negeri yang aktif dalam pengembangan mutu layanan pendidikan.

Waktu penelitian dilaksanakan selama  $\pm 3$  bulan, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

### **3. Subjek dan Informan Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan layanan pendidikan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling berdasarkan relevansi dan keterlibatan dalam implementasi fokus pada pelanggan, yaitu:

- 1) Kepala sekolah
- 2) Guru kelas dan guru mata pelajaran
- 3) Tenaga kependidikan
- 4) Orang tua/wali siswa
- 5) Komite sekolah

Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat dan mendalam terkait fokus penelitian.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

#### **1) Observasi**

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pembelajaran,

pelayanan administrasi, interaksi antara guru dan siswa, serta komunikasi antara sekolah dan orang tua.

## **2) Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta orang tua untuk memperoleh informasi mengenai strategi, kendala, dan dampak penerapan fokus pada pelanggan.

## **3) Dokumentasi**

Dokumentasi meliputi pengumpulan dokumen seperti visi dan misi sekolah, program kerja, laporan kegiatan, hasil evaluasi, serta data kepuasan orang tua dan prestasi siswa.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu:

- 1) Reduksi Data – Menyeleksi, merangkum, dan memfokuskan data sesuai dengan tujuan penelitian.
- 2) Penyajian Data (Data Display) – Menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami.

- 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi – Menyimpulkan temuan penelitian serta melakukan pengecekan ulang terhadap keabsahan data.

Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian.

## **6. Uji Keabsahan Data**

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik:

- 1) Triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi dari kepala sekolah, guru, dan orang tua.
- 2) Triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- 3) Member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kebenaran data.

## **7. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) Tahap persiapan (penyusunan proposal dan perizinan).
- 2) Tahap pengumpulan data (observasi, wawancara, dokumentasi).

- 3) Tahap analisis data dan interpretasi hasil.
- 4) Tahap penyusunan laporan penelitian.

Dengan metode penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran yang

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip customer focus di SD Negeri 009 Samarinda Ilir telah berjalan secara sistematis dan terintegrasi dalam berbagai aspek layanan pendidikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa orientasi terhadap pelanggan yang mencakup peserta didik, orang tua, dan masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai konsep normatif, tetapi telah dioperasionalkan dalam praktik manajerial sekolah. Secara empiris, peningkatan mutu pendidikan dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator utama:

Pertama, peningkatan kepuasan orang tua sebagai pelanggan eksternal. Hal ini tercermin dari persepsi positif terhadap transparansi informasi, responsivitas layanan administrasi, serta keterbukaan komunikasi antara pihak sekolah dan wali siswa. Kepuasan ini tidak hanya

komprehensif mengenai implementasi fokus pada pelanggan dalam peningkatan mutu pendidikan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

bersifat subjektif, tetapi juga terlihat dari meningkatnya partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah.

Kedua, peningkatan kualitas proses pembelajaran. Guru menunjukkan adaptasi terhadap pendekatan pembelajaran yang lebih inovatif, interaktif, dan berpusat pada peserta didik (student-centered learning). Variasi metode pembelajaran yang digunakan turut mendorong peningkatan keterlibatan siswa dalam proses belajar.

Ketiga, penguatan komunikasi sekolah dengan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penggunaan media komunikasi berbasis daring, seperti grup komunikasi dan sistem informasi sederhana, memungkinkan penyampaian informasi yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Keempat, penerapan evaluasi berkelanjutan berbasis data. Sekolah secara rutin melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan dan

hasil belajar siswa sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis. Evaluasi ini menjadi bagian dari siklus peningkatan mutu (continuous improvement cycle).

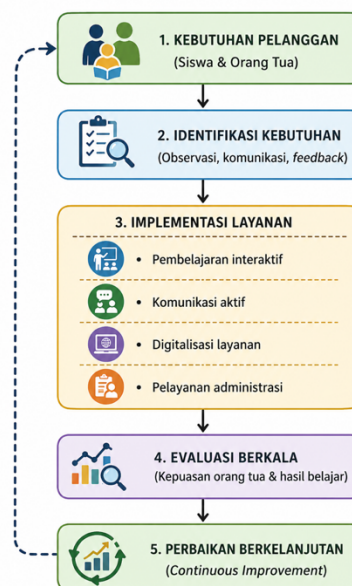
Kelima, dukungan budaya sekolah yang responsif dan inklusif, yang ditandai dengan lingkungan belajar yang kondusif, hubungan

interpersonal yang harmonis, serta adanya perhatian terhadap kebutuhan individual peserta didik.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, antara lain keterbatasan anggaran, ketimpangan akses teknologi, serta heterogenitas ekspektasi orang tua terhadap layanan pendidikan.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian

Aspek	Implementasi di Sekolah	Dampak
Pembelajaran	Metode variatif & interaktif	Siswa lebih aktif
Komunikasi	Grup WA & komunikasi langsung	Orang tua lebih terlibat
Digitalisasi	Informasi & administrasi online	Transparansi meningkat
Evaluasi	Evaluasi berkala	Perbaikan layanan
Budaya sekolah	Ramah & responsif	Lingkungan kondusif



Gambar 1. Alur Implementasi Fokus pada Pelanggan di SDN 009 Samarinda Ilir

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa implementasi fokus pada pelanggan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir berlangsung dalam siklus berkelanjutan yang dimulai dari identifikasi kebutuhan pelanggan hingga evaluasi dan perbaikan layanan pendidikan secara terus-menerus.

## 2. Pembahasan

Temuan penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa prinsip customer focus merupakan determinan kunci dalam peningkatan mutu pendidikan. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan organisasi, termasuk lembaga pendidikan.

Secara konseptual, hasil penelitian ini sejalan dengan pemikiran W. Edwards Deming yang menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan sebagai bagian dari sistem mutu yang berkelanjutan. Implementasi fokus pada pelanggan di SD Negeri 009 Samarinda Ilir menunjukkan adanya transformasi dari pendekatan administratif tradisional menuju pendekatan

manajemen berbasis layanan (service-oriented management).

Temuan ini juga mengindikasikan adanya hubungan kausal antara:

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Kualitas layanan pendidikan
- 3) Kepuasan orang tua
- 4) Peningkatan hasil belajar siswa

Relasi ini dapat dipahami sebagai suatu model konseptual berbasis mutu, di mana peningkatan kualitas layanan akan berdampak langsung pada persepsi pelanggan dan secara tidak langsung mempengaruhi capaian akademik peserta didik.

Aspek digitalisasi layanan pendidikan menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai enabler dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam manajemen pendidikan merupakan faktor strategis dalam mendukung implementasi customer focus.

Tantangan dalam implementasi menunjukkan adanya gap antara kebijakan dan kapasitas operasional.

Keterbatasan kompetensi teknologi pada sebagian tenaga pendidik serta keterbatasan fasilitas menjadi hambatan struktural yang perlu diatasi melalui pelatihan berkelanjutan dan dukungan kebijakan.

Dari perspektif manajemen pendidikan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi fokus pada pelanggan tidak hanya bergantung pada kebijakan formal, tetapi juga pada:

- 1) Kepemimpinan kepala sekolah yang visioner dan partisipatif
- 2) Budaya organisasi yang mendukung mutu
- 3) Keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan

Pendekatan yang bersifat kolaboratif dan berbasis data menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan peningkatan mutu pendidikan.



Gambar 2. Model Empiris Peningkatan Mutu Pendidikan

Model empiris berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan berperan sebagai faktor utama yang mempengaruhi mutu pendidikan melalui mekanisme layanan pendidikan yang terintegrasi. Mutu pendidikan yang dihasilkan selanjutnya berdampak pada kepuasan orang tua serta peningkatan hasil belajar siswa.

## E. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi prinsip customer focus dalam manajemen pendidikan memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Fokus pada pelanggan yang

mencakup peserta didik, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya terbukti mampu mendorong transformasi layanan pendidikan dari pendekatan administratif menuju pendekatan berbasis kualitas dan kepuasan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak terjadi secara linear, melainkan melalui mekanisme sistemik yang melibatkan interaksi antara kualitas layanan pembelajaran, efektivitas komunikasi, digitalisasi layanan, serta evaluasi berbasis data. Integrasi keempat aspek tersebut menghasilkan peningkatan kepuasan orang tua yang secara simultan berkontribusi terhadap peningkatan hasil belajar peserta didik.

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kepemimpinan partisipatif kepala sekolah, komitmen guru, serta dukungan organisasi sekolah merupakan faktor determinan dalam keberhasilan implementasi customer focus. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya dan kesenjangan kompetensi teknologi menjadi tantangan struktural yang perlu diatasi melalui strategi penguatan kapasitas dan kebijakan berbasis mutu.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen pendidikan dengan menempatkan customer focus sebagai variabel kunci dalam model peningkatan mutu pendidikan berbasis layanan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem manajemen mutu berbasis data, optimalisasi digitalisasi layanan pendidikan, serta peningkatan kolaborasi antara sekolah dan pemangku kepentingan sebagai strategi keberlanjutan mutu pendidikan di tingkat sekolah dasar..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyani, R. (2021). *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam*.
- Bonardo, Y. N., & Sormin, S. (2025). Analisis Dampak Total Quality Management dan Respon Emosional Kepuasan Pelanggan. *JCER: The Journal of Contemporary Entrepreneurship Research*, 1(1).
- Dacholfany, M. I. (2017). Inisiasi strategi manajemen lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia islami di Indonesia dalam menghadapi era globalisasi. *At-Tajdid: Jurnal*

- Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(01).
- Ikhsan, N. F., Salim, C. R., & Tasya, D. A. (2023). Total Quality Management (TQM) and its implementation in Islamic education management. *AL-WIJDĀN Journal of Islamic Education Studies*, 8(4), 527–542.
- Khairiyah, U., & Dewinda, H. R. (2022). Peran pendidikan karakter dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang bermutu. *Psyche 165 Journal*, 119–124.
- Mahsun, M. (2019). Implementasi Total Quality Management Dalam Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Di Institut Agama Islam Syarifuddin. *Seminar Nasional Pendidikan*, 48, 51–52.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik Di era digital: Menuju pelayanan masa depan Yang lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11.
- Parulian, P., Fatmawati, E., & Oktaviano, B. (2025). Sosialisasi Prinsip Dasar Service Excellence Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Perbankan. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Lentera*, 2(07), 252–260.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*, 6(3), 654–667.
- Suherman, U., & Victorynie, I. (2025). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan: Strategi Dan Implikasi Untuk Pembelajaran Berkualitas Di Era Global. *As-Sulthan Journal of Education*, 1(3), 453–464.
- Tahir, W. (2017). Pengembangan manajemen sumber daya manusia terhadap peningkatan mutu pendidikan. *Inspiratif Pendidikan*, 6(1), 1–14.
- Wibowo, K. A., & Faslah, R. (2026). Sintesis Konseptual Prinsip-Prinsip Dasar Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Pendidikan: Sebuah Tinjauan Literatur Terintegrasi. *An-Nahdloh: Journal of Education and Islamic Studies*, 1(3), 1301–1318.