

**MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP ASSA'ADAH KECAMATAN DUREN
SAWIT JAKARTA TIMUR
(JAKARTA, 2017)**

Mukhammad Nukman, Dr. Supadi, M.Pd, Dr. Siti Zulaikha, S.Ag M.Pd

mukhammadnukman@gmail.com

ABSTRACT

The research was conducted in Assa'adah Junior High School District Duren Sawit East Jakarta, which aims to identify and obtain an overview of the quality of educational services. This research was conducted in October 2016 until February 2017. approach used is qualitative approach with methods descriptions. Data collection was done through interviews, observation and documentation. source data from this study is the principal and several supporting informant as deputy principals and heads of administration. Based on the results of research and data analysis, it can be concluded that the quality of service at Assa'adah Junior High School has been running well. then, from the quality of the services performed directly supervised by the principal. it can be seen from the quality planning services starting from problem analysis, identification of needs, formulation of objectives, devise alternative actions, action selection, preparation of work plans, implementation of the work plan, evaluation, and feedback. Furthermore, quality control process of comparing the performance of the service begins with the target of evaluation, problem analysis, and manufacture of alternative actions. then, the strategy of increasing the quality of services consisting of the development of educators, improved quality of service, and continuous improvement.

Keywords: *Quality, Educational Service*

Pendahuluan

Bangsa yang maju identik dengan pendidikan yang berkualitas. Banyak aspek yang bisa dimasukkan sebagai salah satu indikator pendidikan yang berkualitas. Aspek-aspek yang dapat dijadikan faktor-faktor penunjang pendidikan yang berkualitas itu sendiri secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu komponen pendidikan dan sistem pendidikan itu sendiri. Komponen pendidikan dapat diartikan sebagai orang-orang atau sumber daya yang ada pada sistem pendidikan, sementara sistem pendidikan mencakup proses interaksi yang terjadi antara orang-orang yang berada pada lingkup pendidikan.

Dalam penyelenggaraan pendidikan dengan layanan yang

berkualitas, tentunya sangat diperlukan manajemen pendidikan yang handal. Manajemen pendidikan merupakan suatu proses untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya pendidikan, seperti guru, sarana dan prasarana pendidikan, kurikulum, lingkungan atau masyarakat, biaya atau keuangan serta partisipasi aktif dari orang tua dan sebagainya untuk mencapai tujuan pendidikan. Komponen-komponen tersebut harus dikelola dengan baik sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu tujuan bagi tiap-tiap perusahaan pada umumnya, terlebih perusahaan jasa. Banyak cara yang

dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Mulai dari produk, mutu, dan bentuk pelayanan yang dilakukan yang ditujukan untuk menarik minat pelanggan, sehingga pelanggan cenderung membeli produk barang atau jasa tersebut. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi dan pengembangan terkait produk dan layanannya agar tercapai kepuasan pelanggan. Saat proses tersebut telah dicapai, tentunya usaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan menjadi prioritas utama bagi tiap-tiap perusahaan.

Salah satu masalah yang dihadapi Indonesia dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan. Salah satunya adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, dipihak lain pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya kehidupan masyarakat menyebabkan semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sosial masyarakat sebagai pelanggan pendidikan.

Berbagai cara telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, misalnya mempererat hubungan sekolah dengan masyarakat sekitar, meningkatkan kompetensi guru, pembaharuan kurikulum, pengadaan alat sarana dan prasarana pendidikan, serta peningkatan mutu manajemen sekolah. Penyelenggara pendidikan baik pemerintah maupun swasta harus berani mengambil sikap dan wawasan bahwa mau tidak mau setiap sekolah harus sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Hal ini juga berjalan apabila sekolah sudah sesuai dengan standar pendidikan dan tenaga kependidikan yang

berkompeten agar sesuai dengan tujuan pendidikan.

SMP Yayasan Perguruan Islam Assa'adah merupakan lembaga pendidikan yang didirikan khusus untuk mengembangkan intelegensia, kreatifitas dan akhlaq mulia dengan menggabungkan kurikulum inti Kemendikbud dengan paket-paket ilmu-ilmu keislaman yang berorientasi pada sistem pendidikan terpadu. Peningkatan mutu layanan pendidikan yang dilakukan sekolah ini juga berjalan dengan cara peningkatan sarana dan prasarana dalam sekolah, karena mutu terkait dengan kualitas, sehingga dengan sarana prasarana yang baik, mutu pendidikan sekolah ini juga semakin meningkat. Pelayanan pendidikan juga dijalankan dengan baik di sekolah ini, hal ini diharuskan karena jaminan proses dan layanan pendidikan dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi keinginan para siswa dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian tata usaha SMP Assa'adah bahwa SMP Assa'adah merupakan sekolah yang telah mendapatkan nilai akreditasi "A" selama beberapa tahun belakangan ini. Sekolah ini kembali mendapatkan nilai akreditasi "A" pada tahun 2016 setelah disertifikasi oleh lembaga yang berwenang. Berdasarkan predikat nilai akreditasi yang diperoleh sekolah ini, peneliti menyimpulkan bahwa sekolah ini termasuk sekolah yang bermutu di daerah Jakarta Timur. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah merupakan keunggulan yang dimiliki sekolah, sehingga sekolah ini memiliki citra yang baik di mata para pelanggannya maupun di mata masyarakat sekitar.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti ingin mengetahui dan menggali lebih dalam tentang bagaimana mutu layanan pendidikan yang dilakukan di SMP Assa' adah Kecamatan Duren

Sawit Jakarta Timur. Adapun pembatasan masalahnya akan diterangkan pada poin-poin selanjutnya.

Tinjauan Pustaka

Mutu dapat dikatakan sebagai sesuatu yang berasal dari kacamata pelanggannya. Dimana persepsi para pelanggan yang menganggap bahwa suatu produk itu bermutu lebih penting daripada harga yang tinggi. Para ahli berpendapat bahwa para pelanggan ini akan selalu membayar lebih, terutama untuk mutu yang lebih baik tanpa terlalu memikirkan tipe atau produknya.

Menurut W. Edwards Deming dalam Mulyadi (2010 : 78), mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Sedangkan menurut Edward Sallis (2010 : 56), mutu adalah sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sesuai persepsi (quality in perception). Menurut beliau bahwa mutu berpatokan pada pelanggan, dimana produk yang dihasilkan memenuhi kebutuhan serta kepuasan para pelanggan mereka. Para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu, dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk/jasa terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Selanjutnya, menurut Philip B. Crosby (2010 : 2), mutu ialah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki

mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria umum yang telah ditentukan.

Dalam konsep The Juran Trilogy (1992 : 14), Juran mengatakan bahwa mutu dikaitkan dengan tiga hal pokok yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu dan peningkatan mutu. Perencanaan mutu merupakan kegiatan pengembangan produk/jasa dan proses yang diperlukan. Kegiatan ini dimulai dengan menentukan tujuan mutu, kemudian mengidentifikasi pelanggan untuk mengembangkan produk/jasa yang dapat menjawab kebutuhan mereka.

Selanjutnya menurut Jarome S. Arcaro (2011 : 325) dalam Minarti, "Teachers are the mediator who provide or fail to provide the essential experiences the permit student to release their awesome potential." Guru adalah seorang mediator yang menyediakan atau gagal dalam memberikan suatu pengalaman penting bagi siswa untuk melepaskan potensi luar biasa mereka. Menurut beliau, mutu suatu pendidikan dapat dilihat dari apa yang diberikan guru kepada siswanya, dimana keberhasilan atau kegagalan siswa adalah dari apa yang diberikan guru, sehingga mutu dalam bidang pendidikan sangat berpatokan pada hasil yang dicapai.

Menurut Kotler (2004 : 6), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono dan Chandra (2005 : 58), service excellence atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Metodologi Penelitian

Penelitian mengenai “Mutu Layanan Pendidikan di SMP Assa’ adah Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur” ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang peneliti lakukan secara intensif, mengetahui kondisi di lapangan, mencatat apa saja yang diperlukan, melakukan analisis terhadap dokumen yang ditemukan di lapangan dan membuat laporan penelitian secara mendetail berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pendataan yang dihasilkan dilakukan dengan menekankan pada ciri-ciri penting dari kategori yang ditetapkan, kemudian menghubungkannya satu sama lain untuk menghasilkan suatu gambaran tentang bagaimana proses adanya suatu pengaruh positif dari Mutu layanan pendidikan terhadap sekolah di SMP Assa’ adah, serta teori yang dimunculkan sehingga dapat dilihat keberlangsungan dari program sekolah untuk penjaminan mutu layanan dalam pendidikan tersebut.

Penelitian dilakukan selama 4 bulan dimulai dari bulan Oktober 2016 sampai dengan akhir bulan Januari 2017 di SMP Yayasan Perguruan Islam Assa’ adah yang beralamatkan di Jalan raya Kalimalang Swakarsa IB no. 40 RT 004, RW 03, Kel. Pondok Kelapa, Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur. Peneliti mengambil tempat penelitian ini dikarenakan saat peneliti melakukan grand tour ke tempat ini, peneliti menemukan permasalahan yang menarik untuk diangkat oleh peneliti.

Data yang terhimpun untuk penelitian ini berupa deskripsi data-data mengenai mutu layanan pendidikan yang dibatasi oleh perencanaan, pengendalian, dan peningkatan dalam mutu layanan pendidikan di SMP Assa’ Adah Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur. Data-data yang dikumpulkan

berupa data yang berkaitan dengan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan dalam mutu layanan pendidikan.

Dalam pengumpulan data, peneliti membutuhkan sumber data yang berasal dari pihak latar penelitian untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Sumber data penelitian ini diambil dari beberapa narasumber melalui wawancara secara mendalam dengan teknik purposive sampling (sampel bertujuan). David Silverman mengungkapkan bahwa “Purposive sampling demands that we think critically about the parameters of the population we are interested in and choose our sample case carefully on this basis.” Artinya sampel bertujuan mengharuskan kita berpikiran secara kritis tentang parameter dari populasi yang kita tertarik di dalamnya dan memilih sampel kasus dengan hati-hati pada basis ini. Disini peneliti sebagai instrumen penelitian menetapkan sampel yang dianggap paling tahu dan akan menuntun pada sampel-sampel selanjutnya dengan berhati-hati.

Peneliti menetapkan key informan dengan menggunakan purposive sampling yaitu Kepala Sekolah SMP Assa’ Adah dan informan pendukung seperti wakil kepala sekolah, sekretaris, guru, dan staff tata usaha. Data yang diperoleh dianggap telah memadai jika telah sampai pada taraf redundancy (data telah jenuh, ditambah sampel tidak lagi memberikan informasi yang baru), artinya bahwa dengan menggunakan responden selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti.

Prosedur pengumpulan data terdiri dari : 1) Indepth Interview, 2) Observasi Partisipan, dan 3) Studi Dokumentasi. Selanjutnya dilakukan perekaman data yaitu dengan mencatat jawaban-jawaban yang dilontarkan oleh informan dan handphone yang dijadikan sebagai alat rekam diletakkan

dan diaktifkan sebelum dan saat wawancara.

Selanjutnya adalah analisis data yang terdiri dari : 1) Reduksi data, 2) Penyajian tampilan, dan 3) Verifikasi data. Dilanjutkan dengan pemeriksaan atau pengecekan keabsahan data yang terdiri dari : 1) Kredibilitas data, 2) Transferabilitas, 3) Dependabilitas, dan 4) Konformabilitas.

Hasil dan Pembahasan

SMP Assa` Adah merupakan Sekolah Menengah Pertama yang terletak di Jalan Swakarsa I Pondok Kelapa, Rt 04 Rw 03, Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur, kode pos 13450. SMP Assa` Adah mempunyai website sekolah yaitu www.as-saadah.com dan email sekolah smpsaadah@yahoo.com dengan No. telpon 021 8640025 serta faks 021 8640025. SMP Assa`Adah ini berstatuskan sekolah swasta dengan Akreditasi A, dan masih menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Dibawah kepemimpinan Bapak Djoko Trianto, M.Pd, SMP As Sa`adah memiliki Visi menjadi lembaga pendidikan terpadu yang berorientasi pada ilmu pengetahuan teknologi (IPTEK) dan Iman dan Taqwa (IMTAQ) serta Misi mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas umat dan membantu mewujudkan Tujuan Pendidikan Nasional.

Paparan data dan temuan penelitian tentang Mutu Layanan Pendidikan meliputi komponen-komponen yang akan disajikan pada bagian ini mencakup perencanaan, pengendalian, dan peningkatan Mutu Layanan Pendidikan. Reduksi terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan baik dengan Key Informan maupun informan pendukung, maka diperoleh data-data yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini. Berikut merupakan deskripsi data

dari penyajian hasil penelitian berdasarkan subfokus penelitian sebagai berikut:

1) Perencanaan mutu layanan di SMP Assa`adah melibatkan Kepala Sekolah, komite, dan juga kepala yayasan. Tujuan dari perencanaan mutu layanan di SMP Assa`adah yaitu untuk mengembangkan sekolah dalam mencapai visi dan tujuannya dengan optimal.

Perencanaan mutu rencana layanan sekolah dilakukan setiap memasuki awal semester atau ketika memasuki awal tahun ajaran baru dan akan dilakukan evaluasi setiap satu minggu sekali. Metode yang digunakan dalam perencanaan mutu layanan di SMP Assa`adah yaitu mean-ways-end analysis. Mean-ways-analysis yaitu analisis sumber daya yang diperlukan, cara dan alternatif tindakan dan tujuan yang akan dicapai.

Selanjutnya, proses perumusan rencana mutu layanan di SMP Assa`adah yaitu; menganalisa masalah, melakukan pengumpulan dan analisis data, mengidentifikasi kebutuhan, merumuskan tujuan, merancang alternatif tindakan, pemilihan tindakan, menyusun rencana kerja operasional, melaksanakan rencana kerja, mengevaluasi, dan terakhir memberikan umpan balik dari hasil evaluasi.

2) Pengendalian mutu layanan di SMP Assa`adah melibatkan Kepala sekolah, wakil kepala sekolah, komite dan ketua yayasan. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab penuh terhadap pengendalian mutu layanan di SMP Assa`adah. Tujuan dari pengendalian mutu layanan di SMP Assa`adah yaitu agar target dari rencana mutu yang telah ditentukan oleh sekolah dapat dicapai secara optimal.

Selanjutnya, proses pengendalian mutu layanan di SMP Assa`adah yaitu pertama-tama dengan membandingkan kinerja dari pelayanan sekolah dengan target dari pelayanan

sekolah. Kemudian, sekolah akan menentukan tindak lanjut jika terjadi ketidaksesuaian dengan hasil yang diharapkan.

Jika terjadi ketidak sesuaian antara pelayanan sekolah dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan maka sekolah akan mengevaluasi masalah yang terjadi dan selanjutnya akan dibuat tindakan alternatif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Manfaat dari pengendalian mutu layanan di SMP Assa'adah adalah untuk meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian antara target pelayanan yang diharapkan dengan kinerja pelayanan sekolah.

3) Peningkatan Mutu. Kepala sekolah memiliki peranan paling penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Assa'adah. Selain itu, dalam meningkatkan mutu layanan sekolah, Kepala Sekolah dibantu oleh wakil kepala sekolah dan kepala yayasan. Tujuan dari peningkatan mutu layanan di SMP Assa'adah adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan sekolah, dan juga memberikan citra sekolah yang baik dimata masyarakat.

Strategi yang digunakan oleh SMP Assa'Adah dalam meningkatkan mutu layanan sekolah yaitu dengan memperkuat manajemen sekolah, mengembangkan tenaga pendidik yang profesional, melakukan perbaikan secara berkelanjutan, dan memperbaiki kualitas dari pelayanan sekolah terhadap para konsumennya, sehingga SMP Assa'adah selalu mengalami peningkatan mutu layanan dari tahun ke tahun.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu layanan di SMP Assa'adah adalah masukan dan arahan dari pemerintah dan juga kinerja dari tata usaha SMP Assa'adah. Untuk mengetahui progress dalam peningkatan mutu layanan sekolah, SMP Assa'adah melakukan evaluasi setia satu bulan sekali.

Kesimpulan dan Implikasi

Berdasarkan analisis data dan temuan di lapangan maka, Kesimpulan terkait mutu layanan pendidikan di SMP Assa'adah Duren Sawit Jakarta Timur adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan

Perencanaan mutu layanan pendidikan yang dilakukan di SMP Assa'adah sudah dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Karena perencanaan mutu layanan pendidikan dilakukan setiap memasuki awal semester atau ketika memasuki awal tahun ajaran baru. Dengan menggunakan metode mean-ways-end maka proses perencanaan mutu layanan dapat tercapai sesuai dengan tujuan. Lalu, proses perumusan rencana mutu layanan meliputi menganalisa, pengumpulan analisis data, mengidentifikasi kebutuhan, merumuskan tujuan sampai melakukan evaluasi. Sehingga perencanaan mutu layanan yang dilakukan setiap tahunnya dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan hasil yang di harapkan.

2. Pengendalian Mutu Layanan Pendidikan

Pengendalian mutu layanan pendidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. pelaksanaan yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan dari yang direncanakan. Selanjutnya proses pengendalian sudah berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan. Proses pengendalian meliputi membandingkan kinerja dari pelayanan sekolah dengan target dari pelayanan sekolah. Kemudian sekolah menentukan tindak lanjut dengan mengevaluasi jika terjadi ketidaksesuaian dengan hasil yang diharapkan.

3. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Mutu layanan pendidikan di SMP Assa'adah selalu mengalami

peningkatan. Karena setiap tahunnya di SMP Assa'adah mendapatkan nilai akreditasi "A". Lalu dari standar isi, standar proses, standar penilaian, standar kompetensi lulusan, standar sarana dan prasarana, standar pembiayaan, standar pengelolaan dan standar tenaga pendidikan telah mengalami peningkatan secara optimal. sehingga dapat dikatakan mutu layanan pendidikan yang dilaksanakan di SMP Assa'adah meningkat sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka implikasi dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kepala Sekolah SMP Assa'adah, perlu ditingkatkan pengawasan yang ekstra terhadap pengendalian mutu layanan pendidikan di SMP Assa'adah. Agar mutu layanan yang telah diterapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu untuk kepala sekolah lebih mengawasi kinerja-kinerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan agar mutu layanan pendidikan yang diterapkan di SMP Assa'adah dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Bagi Kepala Tata Usaha, perlu dipertahankan kinerja dalam mutu layanan yang telah ditetapkan. Seperti memberikan informasi kepada masyarakat, memberikan informasi kepada orang tua murid, membuat surat menyurat dengan efektif dan efisien, agar Mutu layanan yang telah ditetapkan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
3. Bagi peneliti lain, ketika melakukan penelitian terhadap mutu layanan pendidikan diharapkan peneliti menguasai konsep mutu layanan pendidikan lebih mendalam dengan membaca – baca buku tentang mutu

layanan pendidikan, dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang jenis organisasi yang akan diteliti. Selain itu alangkah baiknya jika melakukan kombinasi beberapa metode dalam pengumpulan data dan lebih banyak mengamati dokumen-dokumen yang berhubungan dengan mutu layanan pendidikan, mengamati kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan mutu layanan pendidikan supaya lebih memahami tentang mutu layanan pendidikan yang diterapkan di sekolah. selain itu, ketika meneliti mutu layanan pendidikan harus melakukan observasi kepada lembaga - lembaga yang akan diteliti.

Daftar Pustaka

- Ali, Mohammad. 2007. Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Buku Ilmu & Aplikasi Pendidikan. Bandung: IMTIMA.
- Daft, Richard L. 2008. Management. Maison, USA: Thomson South Western.
- Depdiknas. 2004. Manajemen Mutu Berbasis Sekolah. Jakarta: Dirjen Dikdasmen.
- Fathurrahman. 2016. Efektifitas Kinerja Komite Sekolah Dalam Layanan Mutu Pendidikan. Lamongan: Universitas Islam Lamongan.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati. 2010. Manajemen Mutu Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Hiola, Warni. 2015. Hubungan Fasilitas Belajar Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Siswa Kelas VII SMP Negeri 1 Telaga Kabupaten Gorontalo. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Junaedi. 2011. Kontribusi Peran Komite Sekolah Terhadap Mutu

- Layanan Pendidikan di SMKN 1 Depok. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Juran, J.M. 1992. On Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Service. New York: The Free Press.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat, ed II.
- Minarti, Sri. 2011. Manajemen Sekolah : Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2010. Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu Malang: UIN Maliki Press.
- Mutohar, Prim Masrokan. 2013. Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pynes, Joan E. 2009. Human Resources Management For Public and Nonprofit Organizations. United States: Jossey-Bass John Wiley & Sons.
- Rusman. 2009. Manajemen Kurikulum. Jakarta: Rajawali Pers Raja Grasindo Persada.
- Sallis, Edward. 2010. Manajemen Mutu Pendidikan. Jogjakarta: IRCisod.
- Silverman, David. 2001. Doing Qualitative Research : A Practical Handbook. London: Sage Published Ltd.
- Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia. Manajemen Pendidikan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality and Satisfaction. Jogjakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. Business An Introduction. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. Manajemen Pengembangan Mutu Sekolah: Untuk Kepala Sekolah dan Guru. Jakarta: Jaya Media.
- Zamroni. 2007. Meningkatkan Mutu Sekolah. Jakarta: PSAP Muhammadiyah.