

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM
PENDIDIKAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut
Tauhiid)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Masyarakat



Oleh:

Witri Dian Rafani

2000999

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM
PENDIDIKAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut
Tauhiid)**

Oleh
Witri Dian Rafani

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Witri Dian Rafani 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

WITRI DIAN RAFANI

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM
PENDIDIKAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhid)

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I,



Dr. Yanti Shantini, M.Pd
NIP. 197301282005012001

Pembimbing II,



Deti Nudiah, M.Pd
NIP. 198312232019032007

Mengetahui

Ketua Program Studi Pendidikan Masyarakat
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Yanti Shantini, M.Pd
NIP. 197301282005012001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tidak terhingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Shalawat teriring salam semoga senantiasa tercurah limpahkan pada manusia terbaik dan paling mulia, junjungan kita semua yakni Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarganya, para sahabatnya, dan *insyaallah* sampai juga pada kita selaku umatnya yang senantiasa istikamah menjalankan sunahnya.

Skripsi yang ditulis ini berjudul “**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)**”. Skripsi ini ditulis serta diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan Masyarakat (S.Pd).

Penulis sangat menyadari bahwasannya penulis memiliki keterbatasan baik itu dari pengalaman maupun pengetahuan sehingga penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak untuk perbaikan kedepannya.

Semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi referensi tambahan bagi pengembangan keilmuan pendidikan masyarakat. Akhir kata penulis sampaikan bahwasannya semua kelebihan dan kebaikan yang ada di dalam skripsi ini adalah murni dari Allah SWT sedangkan hal-hal yang buruknya adalah murni kesalahan dari diri penulis.

Bandung, Januari 2024

Witri Dian Rafani

NIM. 2000999

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah *rabbi' alamin*. Segala puji dan syukur penulis persembahkan untuk Dia yang tidak pernah bosan menyertai dan senantiasa memberikan begitu banyak karunia sehingga penulis bisa sampai pada titik ini. Shalawat teriring salam semoga senantiasa tercurah limpahkan untuk junjungan kita semua, manusia mulia sepanjang zaman yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya dan para sahabatnya, yang setiap perjuangannya penulis berusaha untuk tiru dan maknai.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan pernah lepas dari karunia-Nya dan juga dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, di bagian awal skripsi ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih untuk mereka yang senantiasa memberikan hal-hal baik untuk penulis.

1. Kepada Bapak Dian Hidayat, yang selalu mendidik untuk menjadi perempuan yang berdaya, memberikan kasih sayang yang tulus, dan berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya
2. Kepada Ibu Wina Nuryani, yang senantiasa memanjatkan doa-doa dan dalam setiap helaan napasnya selalu berupaya untuk mengetuk pintu langit serta meminta ridha-Nya untuk kesuksesan anak-anaknya di dunia maupun di akhirat
3. Kepada Ibu Dr. Yanti Shantini, M.Pd serta Ibu Deti Nudiati, M.Pd, yang senantiasa membimbing, mendoakan, dan memberikan dukungan bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukungan serta bimbingan merekalah membuat perasaan takut dan imajinasi liar penulis tentang penulisan skripsi sirna sudah sehingga penulis menganggap bahwa mereka adalah ibu kedua bagi penulis
4. Kepada Ibu Dr. Nike Kamarubiani, M.Pd, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung
5. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Masyarakat yang senantiasa memberikan ilmu yang dapat membuka cakrawala baru bagi penulis dan telah membantu penulis dalam memenuhi hal administratif selama proses penyusunan skripsi

6. Kepada seluruh santri karya PKBM Daarut Tauhiid yang telah memberikan dukungan, memberikan tempat belajar baru, serta memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PKBM Daarut Tauhiid dan mempelajari program-program pendidikannya secara mendalam. Keterbukaan dan penerimaan para santri karya PKBM Daarut Tauhiid kepada penulis selama proses magang sampai penelitian membuat penulis merasa nyaman dan memiliki keterikatan yang bermakna
7. Kepada Cipta Maulana Hidayat selaku adik sekaligus guru bagi penulis yang senantiasa mendukung, memberikan pembelajaran, dan membuka mata penulis bahwa memang benar setiap orang adalah guru dan setiap tempat adalah sekolah
8. Kepada Rindiawati, Tertia, Nisha, dan Arsyila sahabat sekaligus teman sejak masih duduk di bangku SMP yang senantiasa mendoakan dan mendampingi penulis di kala senang maupun susah. Penghiburan yang mereka berikan membuat penulis merasa lebih baik lagi
9. Kepada teman mengerjakan skripsi Tasbiah Siti Maesaroh, Nurul Ilmi Apriliani, Syifa Nabilah, Dea Amanda, dan Nursiti Salamah yang selalu berkenan untuk menjadi teman diskusi baik itu mengenai hal-hal yang serius maupun hal-hal aneh. Penghiburan yang mereka berikan juga membuat pikiran penulis merasa cair ketika kebuntuan dalam berpikir datang melanda
10. Kepada Meilani Putri, Gina Rizka Haula Uljannati, Khoirunnisa, dan Ovi Oktapiyani, teman seperjuangan semasa SMA yang masih saling tertaut walau terpaut oleh jarak dan senantiasa memberikan dukungan serta hikmah-hikmah yang menyejukan hati penulis di saat penulis merasa *futur* dan saling mendoakan untuk kesuksesan
11. Kepada teman-teman Pengurus Harian Syamil Period dan Bidang Muslimah LDK UKDM UPI terutama Hafsa, Riski, dan Shabrina yang senantiasa membantu penulis menyelesaikan amanah organisasi dan memberikan kekuatan kepada penulis untuk tetap bertahan menjalankan amanah ini
12. Kepada teman-teman Pendidikan Masyarakat Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama-sama selama proses perkuliahan

13. Kepada para mentor, MAI *Foundation*, teman-teman Kelompok 12 Beasiswa Bintang Mandiri, serta teman-teman tutor PKBM Daarul Muthmainnah yang senantiasa memberikan penghiburan serta dukungan baik secara moril maupun materil

Penulis persembahkan ini untuk Dia yang senantiasa menyayangi penulis tanpa batas dan untuk mereka yang senantiasa menggenggam erat tangan penulis, merayakan segala bentuk kebaikan maupun kealfaan diri penulis, memberikan dukungan, dan doa baiknya untuk penulis. Penulis menyadari bahwasannya ucapan terimakasih sangat tidak cukup untuk membalas doa serta kebaikan dari semuanya apalagi membalas semua kasih sayang tanpa batas yang diberikan oleh Dia, Sang Pemilik Jiwa ini. Walaupun demikian, penulis akan selalu berusaha untuk memanjatkan doa agar Allah yang Maha Rahman senantiasa memberikan kasih sayang dan kebaikan untuk semuanya sehingga kelak kita akan dipertemukan kembali di Syurga-Nya dan sama-sama dapat bertemu dengan-Nya. *Aamiin*

ABSTRAK

Peningkatan mutu layanan pendidikan masih menjadi salah satu isu dalam proses pengelolaan pendidikan nonformal terutama pada layanan yang berbasis pemberdayaan sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan nonformal. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai pemahaman pengelola akan mutu layanan pendidikan, strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang digunakan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pada program Pesantren Masa Keemasan. Penelitian ini berlandaskan pada teori serta konsep mengenai mutu serta strategi peningkatan mutu yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus serta subjek penelitian berjumlah 4 informan yang mencakup pengelola, tutor, dan warga belajar Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid. Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa pertama, pengelola memiliki pemahaman yang baik mengenai mutu yang tercermin pada kemampuan pengelola dalam menjelaskan konsep mutu dan tercermin secara praktikal pada pengelolaan program yang berorientasi pada mutu. Kedua, pengelola memiliki kemampuan dalam menjabarkan seluruh sumber daya yang ada untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan serta melakukan upaya strategis untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan berupa penjaminan dan pengendalian mutu serta pengembangan program pendidikan. Penjaminan dan pengendalian mutu dilakukan secara internal dengan menggunakan SOP program sebagai tolok ukur dalam pelaksanaannya. Selain itu strategi pengembangan program pendidikan dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil pelaksanaan strategi sebelumnya. Kedua strategi tersebut dilakukan secara teratur dan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan. Ketiga, adapun faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu layanan pendidikan yaitu berkaitan dengan komponen program pendidikan nonformal diantaranya berupa sarana dan prasarana, pendidik, fasilitator, dan masukan lainnya yaitu mitra.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan, Mutu Layanan Pendidikan, Program Pendidikan Masyarakat

ABSTRACT

Improving the quality of Education Services is still one of the issues in the process of management of non-formal education, especially in empowerment-based services so that strategies are needed to improve the quality of non-formal education services. Therefore, this study aims to explain the manager's understanding of the quality of educational services, strategies to improve the quality of educational services used, as well as supporting and inhibiting factors in improving the quality of educational services in the Pesantren Masa Keemasan program. This research is based on the theory and concept of quality and quality improvement strategies carried out using a qualitative approach and case study methods and research subjects totaling 4 informants which include managers, tutors, and residents studying the Pesantren Masa Keemasan Program at PKBM Daarut Tauhiid. From the results of research conducted, it was concluded that first, managers have a good understanding of quality which is reflected in the ability of managers to explain the concept of quality and reflected in practical management of quality-oriented programs. Second, managers have the ability to describe all existing resources to improve the quality of educational services and make strategic efforts to improve the quality of educational services in the form of quality assurance and control and the development of educational programs. Quality assurance and control is done internally by using sop program as a benchmark in its implementation. In addition, the educational program development strategy is carried out as a follow-up to the results of the implementation of the previous strategy. Both strategies are carried out regularly and in accordance with the established measures. Third, the supporting and inhibiting factors in improving the quality of education services are related to the components of non-formal education programs such as facilities and infrastructure, educators, facilitators, and other inputs, namely partners.

Keywords: Education Service Quality Improvement Strategy, Education Service Quality, Community Education Program

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Mutu Layanan Pendidikan	9
2.1.1 Pengertian Mutu	9
2.1.2 Karakteristik Mutu	10
2.1.3 Pengertian Layanan Pendidikan.....	12
2.1.4 Mutu Layanan Pendidikan	12
2.2 Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	14
2.2.1 Pengertian Strategi	14
2.2.2 Ragam Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan.....	15
2.2.2.1 Penjaminan dan Pengendalian Mutu	15
2.2.2.2 Pengembangan Program Pendidikan.....	18
2.3 Hakikat Pendidikan Masyarakat.....	21
2.3.1 Pengertian dan Karakteristik Pendidikan Nonformal	22
2.3.2 Konsep Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	23
2.3.3 Program Pendidikan Nonformal	24

2.3.4	Komponen Program Pendidikan Nonformal.....	26
2.3.5	Pengelola Pendidikan.....	28
2.4	Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan melalui Analisis SWOT.....	29
2.4.1	Pengertian Analisis SWOT.....	29
2.4.2	Faktor – Faktor Analisis SWOT.....	31
BAB III.....		34
METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Informan dan Tempat Penelitian.....	35
3.2.1	Informan Penelitian.....	35
3.2.2	Tempat Penelitian.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4	Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1	Langkah Analisis Data.....	40
BAB IV.....		42
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Temuan Penelitian.....	42
4.1.1	Profil Lembaga Penelitian.....	42
4.1.2	Profil Program Pendidikan.....	43
4.2	Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Pemahaman Pengelola Mengenai Mutu Layanan Pendidikan.....	44
4.2.2	Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid.....	47
4.2.3	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid.....	54
4.3	Pembahasan.....	59
4.3.1	Pemahaman Pengelola Mengenai Mutu Layanan Pendidikan.....	59
4.3.2	Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid.....	65
4.3.3	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid.....	75
4.3.3.1	Faktor Internal.....	78

4.3.3.2 Faktor Eskternal.....	80
BAB V.....	82
SIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Implikasi dan Rekomendasi	83
5.2.1 Implikasi.....	83
5.2.2 Rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Kegiatan Wawancara	37
Tabel 3. 3 Rangkaian Kegiatan Observasi	38
Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian	44
Tabel 4. 2 Analisis SWOT.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prosedur Pengendalian Mutu	18
Gambar 2. 2 Komponen Program Pendidikan Nonformal.....	27
Gambar 2. 3 Matriks SWOT	32
Gambar 3. 1 Analisis Data	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Lembaga.....	42
Gambar 4. 2 Dokumen Tujuan dan SOP Program PMK	49
Gambar 4. 3 Struktur Pengelola Program PMK.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi Penelitian.....	89
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Pengelola dan Pendidik.....	94
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Warga Belajar	102
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi	107
Lampiran 5. Pedoman Observasi	109
Lampiran 6. Hasil Wawancara.....	110
Lampiran 7. Hasil Dokumentasi Penelitian	150
Lampiran 8. Hasil Observasi.....	152
Lampiran 9. Catatan Lapangan Penelitian	155
Lampiran 10. Triangulasi Data	161
Lampiran 11. Surat Pengantar Penelitian.....	166
Lampiran 12. Keterangan Penelitian dari Lembaga yang Dituju.....	167
Lampiran 13. Bukti Bimbingan.....	168
Lampiran 14. SK Pembimbing.....	170
Lampiran 15. Surat Keterangan Uji Plagiarisme	171
Lampiran 16. Bukti Perbaikan Skripsi	172
Lampiran 17. Riwayat Hidup.....	173

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barnawi, & Arifin, M. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Fatimah, F. N. D. (2020). *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif dan Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hadis, A., & Nurhayati, B. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Kamil, M. (2009). *Pendidikan Nonformal: Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari KOMINKAN Jepang)*. Bandung: ALFABETA.
- Rahmat, A. (2018). *Manajemen Pemberdayaan Pendidikan Nonformal*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sani, R. A., Arifin, R. S., Rif'an, M., & Triatna, C. (2018). *SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (Seri Penjaminan Mutu Pendidikan)*. Tangerang: Tira Smart.
- Sudiapermana, E. (2021). *Pendidikan Masyarakat: Merdeka Belajar dan Memerdekakan*. Bandung: Frasa Media.
- Sudjana. (1992). *Pengantar Manajemen Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Nusantara Press - Yayasan Islam Nusantara.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sujarwo, & Kusumawardani, E. (2020). *Analisis Kebutuhan Masyarakat*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Jurnal:

- Ahmad, A., & Sumiati. (2021). Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep Dan Aplikasi. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(1), 43–50. <https://doi.org/10.17509/jap.v1i1.6384>
- Angkotasana, S., & Watianan, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Kampus Stia Alazka Ambon. *KOMUNITAS: Jurnal Ilmu Sosiologi*, 4(2), 42–50. <https://doi.org/10.30598/komunitasvol4issue2page42-50>
- Chairunnisa, C. (2016). Hubungan Tata Kelola Universitas Dan Profesionalitas Dosen, Dengan Mutu Layanan Pendidikan. *Faktor: Jurnal Ilmiah*

- Kependidikan*, 2(3). 184-197. <https://doi.org/10.30998/FJIK.V2I3.479>
- Dacholfany, M. I. (2018). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Non Formal Di Metro Lampung (Studi Kasus Pkbm Al-Suroya). *Tapis : Jurnal Penelitian Ilmiah*, 2(1), 44-73.
- Faridl Widhagdha, M., & Ediyono, S. (2022). Case Study Approach in Community Empowerment Research in Indonesia. *Indonesian Journal of Social Responsibility Review (IJSRR)*, 1(1), 71–76. <https://doi.org/10.55381/ijsrr.v1i1.19>
- Fatimah Kadir, S. (2013). Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Al-Ta'dib*, 6(1), 164–175. <https://doi.org/10.31332/atdb.v6i1.298>
- Hidayati, L. (2020). Strategi pengendalian mutu program pendidikan nonformal dan informal pada saat pandemic covid-19. *Jurnal Pendidikan Ilmiah*, 6(4), 151–155. <https://jurnal.uns.ac.id/jpi/article/view/50062>
- Kilis, A. P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Politico*, 1–15.
- Kusbandono, D. (2019). Analisis Swot Sebagai Upaya Pengembangan Dan Penguatan Strategi Bisnis (Study Kasus Pada Ud. Gudang Budi, Kec. Lamongan). *Jurnal Manajemen*, 4(2), 921-932. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i2.250>
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97–112. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>
- Nailufar, N., Ekosiswoyo, R., & Mulyono, S. E. (2019). The Implementation Analysis of Total Quality Management in Clothing Sewing Training. *Journal of Nonformal Education*, 5(1), 67–78.
- Pratama, A. T., Damayanto, A., Anazifa, R. D., Limiansi, K., & Heru, S. (2020). Analisis Kebutuhan Pengembangan Program Pembelajaran Biologi Ramah Anak Berbasis Lingkungan. *Jurnal Biolokus*, 3(1), 281–287.
- Puspasari, Anita (2014). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Word of Mouth* Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1737-1748.
- Puspito, G. W., Swandari, T., & Rokhman, M. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Pendidikan Non Formal. *Chalim Journal of Teaching and Learning*, 1(1), 85–98. <https://doi.org/10.31538>
- Rafi, M., Habib, I., & Redjeki, E. S. (2023). Inovasi Program Pendidikan Non-Formal pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Papua Sejahtera Kabupaten Manokwari. *Pendidikan Nonformal: Membangun Dan Memberdayakan Masyarakat*, 177–183.
- Retnawati, H. (2012). Evaluasi Program Pendidikan. In *Academy of Education Journal*, 3(1), 1–43. <https://doi.org/10.47200/aoej.v3i1.82>

- Siahaan, A., Akmalia, R., Amelia, Y., Wulandari, T., & Aulia, S. (2023). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Amiruddin. *Journal on Education*, 05(02), 3840–3848.
- Supriyanto, A., Aswandi, & Chiar, H. M. (2017). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 1–15. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>
- Suriyani, S., Napitupulu, A. P., Armyliyanda, N., & Emayanti, M. (2023). Peluang, Tantangan dan Problematika Pendidikan Luar Sekolah. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 284–291. <https://doi.org/10.56832/edu.v1i2.103>
- Susanti, S. (2014). Meningkatkan Efektivitas Pendidikan Nonformal Dalam Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia. *Jurnal Handayani*, 1(2), 9–19.
- Syamsi, I. (2010). Pendidikan Luar Sekolah Sebagai Pemberdaya Masyarakat. *Diklus*, 14(1), 66–76.
- Tohani, E. (2015). Konsep Pengembangan Program dan Pelatihan. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 1, 1–26.
- Widiansyah, A. (2019). Penjaminan Mutu: Penerapan, Pemenuhan, Dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 19(2), 189–194. <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2.5893>
- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 170–179. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.236>
- Yulianto, E. (2023). Konsep Pengendalian Mutu dan Aplikasi dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Al-Misbah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 8–15. <https://ojs.stitmablitar.ac.id/index.php/al-misbah/article/view/6>

Skripsi dan Tesis:

- Fatiannisa, R. (2017). *Manajemen Pengelolaan Pendidikan Nonformal Pusat Pendidikan Bahasa Inggris Sempel dan Cepat (SPEC) Borobudur Magelang Jawa Tengah*. (Skripsi). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Kartini. (2019). *Penguatan Diri Merai Husnul Khotimah Melalui Program Pesantren Masa Keemasan di Pondok Pesantren Daarut Tauhiid (Studi Kasus pada Santri Lansia di Pondok Pesantren Daarut Tauhiid)*. (Skripsi). Program Studi Pendidikan Masyarakat, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Khoiriyah, L. (2019). *Penyelenggaraan Pembelajaran Program Pendidikan Kesetaraan Paket C Di SKB (Sanggar Kegiatan Belajar) Pati*. (Skripsi). Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Semarang, Semarang.

- Nurfitra, S. (2019). *Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing*. (Skripsi). Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Padang, Padang.
- Rusmiati, K. (2015). *Peran Pengelola dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan PAUD Di Desa Cipangeran Kecamatan Saguling*. (Skripsi). Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Tansiri, I. Y. (2017). *Pengaruh Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMPN Se-Kabupaten Cianjur*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Yulianti, E. P. (2023). *Penyelenggaraan Program Taman Bacaan Masyarakat Berbasis Kecakapan Hidup Abad 21: Studi Deskriptif di Taman Bacaan Masyarakat Sukamulya Cerdas Kelurahan Sukamulya Kecamatan Cinambo Kota Bandung*. (Skripsi). Program Studi Pendidikan Masyarakat, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Dokumen atau Laporan:

- Hiryanto. (2009). Meningkatkan Efektivitas Pendidikan Nonformal. *Bahan PPM*, 1–10. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132049754/pengabdian/artikel-ppm-peningkatan-kualitas-manusia-melalui-pnf.pdf>
- Hiryanto, M. S. (2019). Pengendalian Mutu Program Pendidikan Nonformal dan Informal. *Makalah*, 1–9.

Makalah dalam Prosiding Seminar:

- Sudadio. (2018). Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Abad 21 Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Dan Temu Kolegial Jurusan PLS Se-Indonesia*, 32–35. <https://ojs.unm.ac.id/prosidingpls/article/view/1004>