

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENJAMINAN MUTU INTERNAL PADA
PENYELENGGARAAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL
TINGKAT II DI PUSAT PEMBELAJARAN DAN
STRATEGI KEBIJAKAN TALENTA ASN NASIONAL LAN RI**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*

Oleh:

Ikhsan Rajif

NIM 2104045

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

2025

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENJAMINAN MUTU INTERNAL PADA
PENYELENGGARAAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL
TINGKAT II DI PUSAT PEMBELAJARAN DAN
STRATEGI KEBIJAKAN TALENTA ASN NASIONAL LAN RI**

Oleh:

Ikhsan Rajif

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan

© Ikhsan Rajif

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN

IKHSAN RAJIF

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENJAMINAN MUTU INTERNAL PADA
PENYELENGGARAAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL
TINGKAT II DI PUSAT PEMBELAJARAN DAN
STRATEGI KEBIJAKAN TALENTA ASN NASIONAL LAN RI**

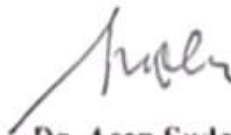
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I



Dr. Nani Hartini, M.Pd.
NIP. 197803312001122001

Pembimbing II



Dr. Asep Sudarsyah, M.Pd.
NIP. 196107311987031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M.Pd
NIP. 19701109 199802 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ikhsan Rajif
NIM : 2104045
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Judul Karya : Analisis Implementasi Penjaminan Mutu Internal pada Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II di Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Talenta ASN Nasional LAN RI

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, Agustus 2025



Ikhsan Rajif

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Swt., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Selawat serta salam kita curah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Saw., beserta keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya hingga akhir zaman. *Alhamdulillah* pada saat ini saya dapat mengerjakan skripsi saya yang menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana dengan judul “*Analisis Implementasi Penjaminan Mutu Internal pada Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II di Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Talenta ASN LAN RI*”.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa terdapat kekurangan dan keterbatasan, baik segi substansi karya maupun tata penulisan, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf terhadap setiap pihak, dan peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan proposal skripsi ini ke depannya. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah turut membantu dan mendukung dalam pembuatan proposal ini. Akhir kata, semoga apa yang saya tulis ini dapat menambah ilmu serta bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Agustus 2025



Ikhsan Rajif
NIM. 2104045

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta karunia kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Implementasi Penjaminan Mutu Internal pada Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II di Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Talenta ASN LAN RI”. Dalam proses penyusunan penelitian ini tidak luput dari dukungan berbagai pihak sehingga dengan segala penghargaan dan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ayah dan Ibu selaku pihak pertama yang menjadi pendukung moral dengan segala pengorbanan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Nani Hartini, M.Pd. selaku dosen pembimbing pertama yang senantiasa membantu dan mengawal proses pengerjaan skripsi ini dengan penuh perhatian, kesabaran, serta kesempatan.
3. Dr. Asep Sudarsyah, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan kelancaran selama proses pengerjaan skripsi sampai dengan selesai.
4. Dr. Sururi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan yang juga turut membantu peneliti untuk dapat menuntaskan skripsi ini.
5. Seluruh dosen program studi administrasi pendidikan yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan sampai dengan skripsi ini selesai.
6. Seluruh pegawai Pusjar SK Tasnas LAN RI yang memberikan kesempatan, ilmu, dan pengalaman yang mendukung proses pengerjaan skripsi ini.
7. Seluruh rekan dan teman Administrasi Pendidikan Angkatan 2021 yang selalu menemani selama ini dengan penuh cerita.
8. BEM dan DPM HIMA ADPEND yang selalu menjadi tempat tumbuh dan berkembang.

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI PENJAMINAN MUTU INTERNAL PADA PENYELENGGARAAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL TINGKAT II DI PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN TALENTA ASN NASIONAL LAN RI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penjaminan mutu internal pada penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II di Pusjar SK Tasnas LAN RI dengan pendekatan *Total Quality Management* melalui siklus Deming (*Plan, Do, Check, Act*). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumentasi yang mengkaji tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penjaminan mutu dapat lebih dioptimalisasi pada keempat tahap siklus PDCA, dengan mengatasi hambatan utama seperti belum tersusunnya pedoman teknis internal, minimnya pendokumentasian. Meskipun telah dibentuk tim penjamin mutu, pelaksanaan belum mencapai tingkat kematangan ideal. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistematika mutu internal melalui rencana aksi yang terstruktur dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Penjaminan Mutu Internal, Pelatihan Kepemimpinan Nasional, Total Quality Management.*

ABSTRACT

ANALYSIS OF INTERNAL QUALITY ASSURANCE IMPLEMENTATION IN THE ADMINISTRATION OF THE NATIONAL LEADERSHIP TRAINING LEVEL II AT PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN TALENTA ASN NASIONAL LAN RI

This research aims to analyze the implementation of internal quality assurance in the administration of the National Leadership Training (PKN) Level II at Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Talenta ASN Nasional LAN RI, using a Total Quality Management approach through the Deming cycle (Plan, Do, Check, Act). The method used is qualitative descriptive with data collection techniques including interviews and documentation studies, which examine the planning, implementation, evaluation, and follow-up stages. The results show that the implementation of quality assurance can be further optimized in all four stages of the PDCA cycle by addressing key obstacles such as the absence of internal technical guidelines and minimal documentation. Although a quality assurance team has been formed, its implementation has not yet reached an ideal level of maturity. This study recommends strengthening the internal quality system through a structured and sustainable action plan.

Keywords: *Internal Quality Assurance, National Leadership Training, Total Quality Management.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1. Batasan Masalah.....	9
1.2.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Umum	10
1.3.2. Tujuan Khusus	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Konsep Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	12
2.1.2. Konsep Mutu.....	17
2.1.3. Konsep Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>)....	19
2.1.4. Konsep Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurance</i>).....	29
2.1.5. Konsep Pengendalian Mutu (<i>Quality Control</i>)	31
2.2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian.....	37
3.2. Partisipan dan Lokasi Penelitian	38
3.2.1. Partisipan Penelitian.....	38
3.2.2. Lokasi Penelitian.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1. Observasi.....	40
3.3.2. Wawancara	40
3.3.3. Studi Dokumentasi	41
3.4. Instrumen Penelitian.....	41
3.4.1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
3.5. Analisis Data	44
3.5.1. Uji Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49

4.1.	Temuan Penelitian.....	49
4.1.1.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Perencanaan PKN II	49
4.1.2.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Pelaksanaan PKN II	62
4.1.3.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Evaluasi PKN II	74
4.1.4.	Implementasi Tindak Lanjut Penjaminan Mutu pada Penyelenggaraan PKN II	84
4.1.5.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penjaminan Mutu Penyelenggaraan Pelatihan PKN II.....	88
4.2.	Pembahasan.....	93
4.2.1.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Perencanaan PKN II	93
4.2.2.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Pelaksanaan PKN II	95
4.2.3.	Implementasi Penjaminan Mutu pada Evaluasi PKN II	97
4.2.4.	Implementasi Tindak Lanjut Penjaminan Mutu pada Penyelenggaraan PKN II	98
4.2.5.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penjaminan Mutu Penyelenggaraan Pelatihan PKN II.....	100
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	102
5.1.	Simpulan	102
5.2.	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN.....		110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Penjaminan Mutu 1	26
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Penjaminan Mutu 2	27
Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator Penjaminan Mutu 3	28
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Partisipan Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Matriks Kelengkapan Administratif Penjaminan Mutu Penyelenggaraan Pelatihan.....	7
Gambar 2.1 Siklus Deming (PDCA).....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Vusualisasi Data Implementasi Penjaminan Mutu pada Perencanaan PKN II	49
Gambar 4.2 Visualisasi Data Proses Penjaminan Mutu Pada Perencanaan PKN II	50
Gambar 4.3 Visualisasi Data Pembentukan Tim Penjaminan Mutu.....	53
Gambar 4.4 Visualisasi Data Keterlibatan Tim Penjaminan Mutu.....	57
Gambar 4.5 Visualisasi Data Implementasi Penjaminan Mutu pada Pelaksanaan PKN II	62
Gambar 4.6 Visualisasi Data Proses Penjaminan Mutu pada Pelaksanaan PKN II	62
Gambar 4.7 Visualisasi Data Kontrol Mutu terhadap Standar PKN II.....	67
Gambar 4.8 Visualisasi Data Implementasi Penjaminan Mutu pada Evaluasi PKN II	75
Gambar 4.9 Visualisasi Data Proses Penjaminan Mutu pada Evaluasi PKN II....	76
Gambar 4.10 Visualisasi Data Peninjauan Hasil Penyelenggaraan PKN II.....	81
Gambar 4.11 Visualisasi Data Implementasi Tindak Lanjut Penjaminan Mutu pada Penyelenggaraan PKN II	84
Gambar 4.12 Visualisasi Data Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penjaminan Mutu Penyelenggaraan PKN II	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing	111
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	113
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Lembaga	114
Lampiran 4. Kisi-kisi Penelitian	116
Lampiran 5. Instrumen Penelitian	117
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	119
Lampiran 7. Transkrip Wawancara	121
Lampiran 8. Studi Dokumentasi	180
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan	183
Lampiran 10. Catatan Bimbingan Skripsi	185
Lampiran 11. Riwayat Hidup Peneliti	186

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afkar, S. P., Musthan, H. Z., Riwu, Y. F., Sudjiman, L. S., Septrisya, M. R., Adiatma, T., ... & Keb, M. (2022). *Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan*.
- Arta R. P. & Wahyu W. (2022) *Total Quality Management Analisis dan Implementasi*
- Basri, H. H., & Rusdiana, H. A. (2015). *Manajemen Pendidikan & Pelatihan*.
- Dewi, R. D. L. P., Aslindah, A., Masruhim, M. A., Taufik, M. Z., Rahmatiyah, R., Brantasari, M., ... & Suprayitno, D. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiya, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., & Ambarwati, K. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin (Issue March)*. Surabaya: PT. Pustaka Pelajar.
- Hamid, H. (2023). *Konsep Pendidikan-Pelatihan dan Budaya Organisasi Pada Penilaian Kinerja dan Promosi Jabatan PNS*.
- Handoko, Y., Wijaya, H. A., & Lestari, A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Administrasi Pendidikan*.
- Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic inquiry* (Vol. 75). sage.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). *Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif*. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Rahadi, D. R. (2020). *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo*. PT. Filda Fikrindo, Bogor.
- Ramlawati, R. (2020). *Total Quality Management*.
- Sedarmayanti, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Tjahyadi, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*.

Jurnal

- Andriani, D. P., Sugiono, S., Himawan, R., & Novareza, O. (2018). Analisis Hasil Pelatihan *Total Quality Management* untuk Mereduksi Biaya Kualitas pada UMKM Bordir dan Batik. *Prosiding SENIATI*, 4(1), 381-388.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Fangestu, I. W. F., Wanda, A. A., & Asy'ari, H. (2025). Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi di SMK Informatika Prima Unggul Tangerang Selatan. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)*, 5(1), 196–205. <https://doi.org/10.53299/jppi.v5i1.925>

- Ghoni, A. ., & Andriani, T. . (2024). Mekanisme Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Literasiologi*, 12(5). <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v12i5.847>
- Haeruddin, M. I. M., Kurniawan, A. W., Akbar, A., & Mustafa, M. Y. (2021). Pengaruh Faktor Motivasi Internal dan Eksternal terhadap Prestasi Kerja Karyawan: Sebuah Studi Kuantitatif. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 260-277. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.534>
- Haeruddin, M. I. M., Mpehle, Z., Muhibah, M., Dipotatmodjo, T. S., & Natsir, U. D. (2022). I CAN'T GET NO SATISFACTION: EXPLORING INDONESIAN GUESTS' SATISFACTION AND SERVICE QUALITY IN SOUTH AFRICAN HOTELS. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 42, 647-656. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl02-873>
- Herdiyati, S. D., & Suwarsi, S. (2019). Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi Kewirausahaan pada PMI Purna di Kabupaten Majalengka. *Prosiding Manajemen*, 5(1), 278–284.
- Irawati, E., & Suwarno, Y. (2020). Efektifkah Pelaksanaan Penjaminan Mutu Melalui Akreditasi Lembaga Pelatihan Pemerintah di Indonesia?. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 291-312.
- Juita, D. P., Priya, P., Azwardi, M., & Amra, A. (2024). Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Lembaga Pendidikan. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(3), 3068-3077.
- Kamaruddin, K., Yahya, M., Mulyadi, A., & Basso, S. B. (2021). Peran Kepala Sekolah Dan Tim Penjamin Mutu Sekolah Dalam Menerapkan Manajemen Mutu Di SDN 1 Lejang Kabupaten Pangkep. *Guru Membangun*, 40(2), 74-79.
- LKPD, K. P. D. (2014). Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Komitmen Karyawan dan Peran Internal Audit Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal WRA*, 2(2).
- Lukman, M., Wasliman, I., Hanafiah, H., & Iriantara, Y. (2022). Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Internal Bidang Akademik Untuk Meningkatkan Mutu Pembelajaran pada Lembaga Pendidikan Swasta. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(001), 153-172.
- Luxa Tiffani, A., & Administrasi Pendidikan, J. (2019). *The Implementation of a Training Family Development Session (FDS) for PKH's Guidanced at Bbpps Regional III Yogyakarta* 2019. 2, 11–21.
- Meirani, R. K., Supriyanto, A., & Imron, A. (2023). Implementasi *Total Quality Management* melalui Penjaminan Mutu dan Pelibatan *Stakeholder* dalam Penyusunan Kurikulum SMK PK. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 115–131. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2023.v10.i2.p115-131>
- Munizu, M. (2011). Pengaruh penerapan praktik *total quality management* (TQM) terhadap kinerja kualitas (studi persepsi karyawan pada PT. Sermani Steel Makassar). *Iqtishoduna*.
- Mustafa, M. Y., Mustafa, F., Mustafa, R., & Mustafa, R. (2018). *Japanese enterprises role on SMEs development in Indonesia: inside tobiko export and import*. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 2(2), 83-95. <https://www.academia.edu/download/66940979/409.pdf>

- Mustafa, M.Y., et al., *The Rise of Skywalker: The Critical Vehemence of Customer Loyalty inside the E-commerce Platform*. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 2023. 41(2): p. 57–67.
<https://doi.org/10.9734/ajess/2023/v41i2893>
- Mustafa, S., Syahputra, S., Mustafa, M. Y., & Sadeli, Y. A. (2015). *The Impact of Innovation and Information Communication Technology on Human Resources: A Review*. *2nd International Seminar and Conference on Learning Organization*. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24830982>
- Najiah, L., & Baharun, H. (2025). *Implementation of Total Quality Management (TQM) as a Continuous Improvement Model in Educational Management: Implementasi Total Quality Management (TQM) Sebagai Model Perbaikan Berkelanjutan Dalam Pengelolaan Pendidikan*. *JEMINOV (Journal of Education Management and Innovation)*, 1(2), 14-23.
- Nisa, A. M. (2023). *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMK PGRI 2 Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)*.
- Nurdiana, B. Y. (2006). *Pelaksanaan Quality Control yang Efektif Guna Mencapai Target Produksi pada Perusahaan Air Minum Isi Ulang PT. Dong-Cha, Yogyakarta*.
- Nurdianawati, I. (2021). *Pengaruh Kebebasan Dalam Bekerja Dan Toleransi Akan Risiko Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2017-2018 (Doctoral dissertation, Universitas Jambi)*.
- Nurhayati, N., & Junaidi, J. (2020). *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Pegawai pada Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat (Studi pada Masyarakat Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat)*. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 40-52.
- Primasidi, A. R. U. (2020). *Peranan Quality Assurance Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar (Doctoral dissertation, IAIN Metro)*.
- Putri, L. P., Astuti, R., Pulungan, D. R., & Ardila, I. (2019). *Pelatihan Total Quality Management Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)*. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 399-402).
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). *Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651-662.
- Reliubun, S. Z., Ismail, I., & Juharni, J. (2023). *Aktualisasi Prinsip The Right Man in The Right Job dalam Struktur Birokrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinitu di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. *Paradigma Journal of Administration*, 1(2), 65-69.
- Rizeria, R. (2019). *Peranan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam pengembangan industri kecil dan menengah pada dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM kabupaten Kutai*. *Jurnal Administrative Reform*, 6(4), 153-164.

- Simanjuntak, B. R. S. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Salatiga (*Doctoral dissertation*).
- Somadi, S., Priambodo, B. S., & Okarini, P. R. (N.D.). Evaluasi Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan Metode *Seven Tools*. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 6(1), 1–11.
- Soro, S. H., Handayani, S., Ahmad, S., & Septiyani, T. (2023). Efektivitas Penjaminan Mutu Pendidikan di SMK Guna Dharma Nusantara. al-Afkar, *Journal for Islamic Studies*, 6(1), 425-443.
- Suartina, I. W., Swara, N. N. A. A. V., & Astiti, N. L. S. (2019). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada PT. TomorrowTM S Antiques Indonesia. Widya Manajemen, 1(2), 1-20.
- Suprihatin, E. (2019). Analisis Peran Departemen *Quality Control* Dalam Penjaminan Bahan Baku Berstandar Halal Di PT. Dua Kelinci Pati (*Doctoral dissertation*, IAIN KUDUS).
- Surveyandini, M., & Achadi, A. (2021). Pengaruh penerapan total *quality management* terhadap kinerja karyawan pada lembaga kursus dan pelatihan *american english course* purwokerto. Sebatik, 25(1), 241-247.
- Tampai, Y. S., Sumarauw, J. S., & Pondaag, J. J. (2017). Pelaksanaan *quality control* pada produksi air bersih di PT. Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(2).
- Winarsih, S. (2017). Kebijakan dan implementasi manajemen pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan. Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan, 15(1), 51-66.
- Yuwono, V. K., Soediro, M., & Grasielda, I. (2025). Pengaruh Penerapan SOP terhadap Efektivitas Kinerja Internal dan Dampaknya terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner di Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan, 11(1), 59-66.

Kebijakan

- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktur
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 244 Tahun 2024 tentang Pedoman dan Instrumen Penjaminan Mutu Lembaga Administrasi Negara