

**DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA**

DISERTASI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar
Doktor Ilmu Pendidikan dalam Bidang Administrasi Pendidikan



oleh

MUTHAHHARAH THAHIR
NIM 1802538

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

**DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA**

Oleh
Muthahharah Thahir

S.Pd.I. UIN Alauddin Makassar, 2009
M. Pd. Universitas Negeri Makassar, 2012

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Doktor Pendidikan (Dr.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan

© Muthahharah Thahir 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Oktober 2020

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

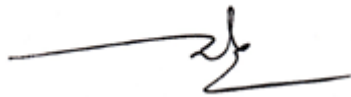
LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

**DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA**

oleh:

MUTHAHHARAH THAHIR
NIM. 1802538

Disetujui dan disahkan oleh:
Promotor,



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd
NIP. 197005241994022001

Kopromotor,



Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd
NIP. 197106092005011001

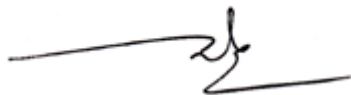
Anggota,



Dr. Nugraha Suharto, M.Pd.
NIP. 196706182001121001

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana UPI,**



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd
NIP. 197005241994022001

ABSTRAK

Sekolah yang mampu memberikan layanan yang bermutu pada dasarnya akan dapat tetap mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan global yang semakin ketat. Layanan bermutu bisa dimiliki apabila sekolah mampu melaksanakan manajemen mutu dan memiliki kapasitas manajemen mutu. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa layanan sekolah masih belum bermutu sehingga membutuhkan peningkatan secara berkelanjutan. Hal ini diduga karena manajemen mutu yang belum optimal dan kapasitas manajemen mutu yang belum dimiliki secara maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang desain pengembangan kapasitas manajemen mutu dalam peningkatan mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa. Metode Penelitian ini adalah *mix method* yang dilakukan pada SMP/MTs di Kabupaten Gowa. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design-based research* dengan 4 tahapan yaitu identifikasi dan analisis masalah, perancangan model, siklus berulang dalam pengujian dan refleksi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan guru. Data dikumpulkan melalui angket tertutup dengan skala Likert dan wawancara yang mendalam melalui pemberian pertanyaan terbuka. Data dianalisis melalui interpretasi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini juga dilakukan FGD yang dilakukan secara daring sebagai tahapan dalam pengujian model dan perancangan model akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) manajemen mutu sekolah dengan keterlibatan warga sekolah belum optimal dan tahapan tindak lanjut masih belum terimplementasi dengan baik, b) kapasitas manajemen mutu sekolah khususnya kapasitas leadership, teknologi dan sarana prasarana perlu ditingkatkan, dan c) Layanan sekolah khususnya pada aspek tangible masih memerlukan perhatian yang serius dari pihak sekolah. Uji coba model menunjukkan bahwa model ini dapat diimplementasikan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan layanan sekolah sehingga sekolah mampu melakukan *continuous quality improvement* dan mampu memberikan layanan yang bermutu kepada stakeholder. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa baik aspek manajemen mutu, kapasitas manajemen mutu maupun layanan sekolah pada SMP/MTs di Kabupaten Gowa sudah terlaksana dan dimiliki dengan baik. Rekomendasi penelitian ini bagi praktisi pendidikan baik kepala sekolah, guru maupun dinas pendidikan terkait untuk bersama-sama meningkatkan kapasitas manajemen sekolah melalui desain pengembangan yang telah dirancang agar sekolah bisa memberikan layanan yang bermutu bagi seluruh stake holders nya. Untuk pengembangan keilmuan lebih lanjut, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk menganalisis tentang layanan sekolah dari perspektif peserta didik serta mengukur lebih jauh tentang layanan sekolah dari sudut pandang lain misalnya dari aspek budaya dan iklim sekolah.

Kata Kunci: Kapasitas Manajemen, Layanan Sekolah, Manajemen Mutu, Pengembangan Kapasitas.

Muthahharah Thahir, 2020

DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

ABSTRACT

Schools that are able to provide quality services will basically be able to maintain their existence amid increasingly fierce global competition. Quality services can be had if schools are able to carry out quality management and have quality management capacity. Phenomenon in the field shows that school services are still of low quality, thus requiring continuous improvement. This is presumably because quality management is not optimal and quality management capacity is not maximally owned. This research was conducted with the aim of designing a quality management capacity development design in improving the quality of school services in Gowa Regency. This research method is a mix method conducted at SMP / MTs in Gowa Regency. The research design used in this study was design-based research with 4 stages; identification and problem analysis, design of the model, repeated cycles of testing and reflection. The research subjects consisted of the principal, vice principal and teachers. Data were collected through closed questionnaires with a Likert scale and in-depth interviews through giving open questions. Data were analyzed through data interpretation, data reduction, data presentation and drawing conclusions. In this study, an online FGD was also conducted as a stage in model testing and final model design. The results showed that a) school quality management with the involvement of school residents was not optimal and the actions stages were still not well implemented, b) school quality management capacity, especially leadership capacity, technology and infrastructure is needed to be improved, and c) school services, especially in aspects tangible still requires serious attention from the school. Model testing shows that this model can be implemented as an effort to improve school services so that schools are able to carry out continuous quality improvement and are able to provide quality services to stakeholders. From the research results it can be concluded that both aspects of quality management, quality management capacity or school services at SMP / MTs in Gowa Regency have been implemented and owned well. The recommendations of this research are for education practitioners, both school principals, teachers and related education offices to jointly increase school management capacity through development designs that have been designed so that schools can provide quality services to all stakeholders. For further scientific development, this study provides recommendations for analyzing school services from the perspective of students and measuring further about school services from other points of view, for example from the aspects of school culture and climate.

Key Words : Capacity Building, Management Capacity, Quality Management and School Services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	17
1.3. Rumusan Masalah.....	20
1.4. Tujuan Penelitian	22
1.5. Manfaat Penelitian	23
1.6. Struktur Organisasi Disertasi	24
BAB II KAJIAN TEORI	25
2.1. Mutu Layanan Sekolah	25
2.1.1. Pengertian Mutu	25
2.1.2. Mutu Layanan Sekolah.....	28
2.2. Manajemen Mutu	41
2.2.1. Pengertian Manajemen Mutu	41
2.2.2. Prinsip Manajemen Mutu	49
2.2.3. Penjaminan Mutu Pendidikan	50
2.3. Kapasitas Manajemen Sekolah	53
2.3.1. Pengertian Kapasitas Sekolah	53
2.3.2. Pengembangan Kapasitas Sekolah	57
2.3.3. Tingkat Pengembangan dan Dimensi Kapasitas Sekolah ..	62
2.3.4. Kapasitas Manajemen Sekolah.....	71
2.3.5. Tahap Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah	74

Muthahharah Thahir, 2020

DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

2.4. Kerangka Penelitian	76
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	82
3.1. Pendekatan Penelitian	82
3.2. Desain Penelitian	82
3.3. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	86
3.4. Sumber Data.....	91
3.5. Pemetaan Konsep Penelitian.....	91
3.6. Proses Pengumpulan Data.....	96
3.7. Analisis Data	104
3.8. Pengecekan Keabsahan Data	105
3.9. Isu Etik	108
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	110
4.1. Hasil Penelitian	110
4.1.1. Manajemen Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	110
4.1.2. Kapasitas Manajemen Mutu di Kabupaten Gowa	144
4.1.3. Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	177
4.1.4. Model Kapasitas Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	214
1. Rasional Model.....	265
2. Tujuan Model	267
3. Prasyarat Model.....	268
4. Visualisasi Model	269
5. Komponen-komponen Sistem Model.....	271
6. Langkah-langkah Implementasi Model.....	275
7. Strategi Implementasi Model	276
8. Indikator Keberhasilan Model.....	277
9. Pengukuran dan Evaluasi Model Serta Prosedur Validasi Model.....	278
10. Keterbatasan Model.....	279
4.2. Pembahasan.....	279
4.2.1. Manajemen Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	279
4.2.2. Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	289
4.2.3. Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa	304

- 4.2.4. Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa 316

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	325
5.1 Kesimpulan	325
5.2 Implikasi	329
5.3 Rekomendasi.....	330
DAFTAR PUSTAKA	332
LAMPIRAN.....	347

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Human Development Index Beberapa Negara ASEAN (Tahun 2019).....	4
Tabel 1. 2	Data pokok pendidikan berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2017/2018	5
Tabel 2. 1	Komponen-komponen kapasitas pada penelitian lembaga	63
Tabel 2. 2	Dimensi Pembangunan Kapasitas	70
Tabel 3. 1	Partisipan Penelitian.....	87
Tabel 3. 2	Pertimbangan Pemilihan Lokasi Penelitian	87
Tabel 3. 3	Lokasi Penelitian.....	88
Tabel 3. 4	Jumlah Populasi Penelitian.....	89
Tabel 3. 5	Jumlah Sampel Penelitian per Sekolah.....	90
Tabel 3. 6	Pemetaan Konsep Penelitian	91
Tabel 3. 7	Matriks Pengumpulan Data Penelitian	96
Tabel 3. 8	Contoh Format Pedoman Angket terbuka	98
Tabel 3. 12	Contoh Format Angket Penelitian	104
Tabel 3. 13	Jenis Triangulasi Data	106
Tabel 3. 14	Format Hasil Triangulasi Data	106
Tabel 3. 15	Instrumen Transferabilitas.....	107
Tabel 4. 1	Perencanaan Mutu	111
Tabel 4. 2	Pelaksanaan Mutu	120
Tabel 4. 3	Evaluasi Mutu	129
Tabel 4. 4	Tindak Lanjut Mutu	135
Tabel 4. 5	Rekapitulasi Capaian Manajemen Mutu SMP/MTs di Kabupaten Gowa	140
Tabel 4. 6	Rangkuman Capaian Masing-masing Aspek dalam Manajemen Mutu SMP/MTs di Kabupaten Gowa	141
Tabel 4. 7	Kapasitas Intelektual	145
Tabel 4. 8	Kapasitas Leadership.....	152
Tabel 4. 9	Kapasitas Sarana Prasarana	161
Tabel 4. 10	Kapasitas Keuangan	165
Tabel 4. 11	Kapasitas Teknologi.....	168
Tabel 4. 12	Rekapitulasi Capaian Kapasitas Manajemen Mutu SMP/MTs di Kabupaten Gowa.....	171

Muthahharah Thahir, 2020

**DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN
SEKOLAH DI KAB. GOWA**

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

Tabel 4. 13	Rangkuman Capaian Masing-masing Aspek dalam Kapasitas Manajemen Mutu SMP/MTs di Kabupaten Gowa	173
Tabel 4. 14	Aspek Tangible	178
Tabel 4. 15	Aspek Reliable	185
Tabel 4. 16	Aspek Responsiveness	190
Tabel 4. 17	Aspek Assurance	196
Tabel 4. 18	Aspek Empathy	204
Tabel 4. 19	Rekapitulasi Capaian Layanan Sekolah di SMP/MTs di Kabupaten Gowa	209
Tabel 4. 20	Rangkuman Capaian Masing-masing Aspek dalam Layanan Sekolah pada SMP/MTs di Kabupaten Gowa	211
Tabel 4. 21.	Temuan dan Hasil Analisis Manajemen Mutu Berdasarkan Hasil Wawancara.....	217
Tabel 4. 22.	Temuan dan Hasil Analisis Kapasitas Manajemen Mutu Berdasarkan Hasil Wawancara.....	222
Tabel 4. 23.	Temuan dan Hasil Analisis Layanan Sekolah Berdasarkan Hasil Wawancara.....	232
Tabel 4. 24	Temuan Penelitian Hasil Evaluasi	259
Tabel 4. 27.	Hasil FGD dengan Ahli	263

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Identifikasi Masalah Ditinjau Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Layanan Sekolah.....	20
Gambar 2. 1	Deming (Deming: 1930)	44
Gambar 2. 2	Quality Circle (Lingkaran Mutu).....	48
Gambar 2. 3	Faktor Yang mempengaruhi Kapasitas Sekolah	55
Gambar 2. 3	Tingkat Capacity Building, (Soeprapto, 2006).....	64
Gambar 2. 5	Organizational Capacity in school (King, M. B., & Bouchard, K., 2011)	65
Gambar 2. 6	Organization Capacity (Yustino, 2014).....	66
Gambar 2. 7	Tingkat Pengembangan Kapasitas (ED/PED dan IIEP UNESCO (2012, hlm. 21).....	67
Gambar 2. 8	Kapasitas Organisasi Sumber : Horton, dkk. (2003, hlm. 24)	69
Gambar 2. 9	Kapasitas Kepemimpinan dari Empat Tipe Sekolah (Lambert, 2006)..	73
Gambar 2. 8	Proses Pengembangan Kapasitas Sekolah dengan Pendekatan Tradisional Sumber : Horton, dkk. (2003, hlm. 52).....	75
Gambar 2. 9	Tahap-Tahap dalam Pendekatan Holistik Pengembangan Kapasitas Sumber : Horton, dkk. (2003, hlm. 59).....	76
Gambar 2. 10	Kerangka Pikir Penelitian.....	81
Gambar 3. 1	Siklus Penelitian Design-Based Research (Amiel dan Reeves (2008)..	84
Gambar 3. 2	Siklus Penelitian Design-Based Research	86
Gambar 3. 3	Permohonan Permintaan Data Penelitian	449
Gambar 4. 1	Grafik Keterlaksanaan Perencanaan Mutu	111
Gambar 4. 2	Grafik Keterlaksanaan Pelaksanaan Mutu	121
Gambar 4. 3	Grafik Keterlaksanaan Evaluasi Mutu	129
Gambar 4. 4	Grafik Keterlaksanaan Tindak Lanjut Mutu	136
Gambar 4. 5.	Grafik Persentase Capaian Manajemen Mutu Sekolah	140
Gambar 4. 6.	Grafik Tingkat Kapasitas Intelektual.....	146
Gambar 4. 7.	Grafik Tingkat Kapasitas Leadership	153
Gambar 4. 8.	Grafik Kapasitas Sarana dan Prasarana	162
Gambar 4. 9.	Grafik Kapasitas Keuangan.....	166
Gambar 4. 10.	Grafik Tingkat Kapasitas Teknologi	169
Gambar 4. 11.	Grafik Persentase Capaian Kapasitas Manajemen Mutu Sekolah.....	172
Gambar 4. 12	Grafik Aspek Tangible	179
Gambar 4. 13.	Grafik Aspek Reliable	185
Gambar 4. 14.	Grafik Aspek Responsiveness	191

Muthahharah Thahir, 2020

DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

Gambar 4. 15.	Grafik Aspek Assurance.....	197
Gambar 4. 16.	Grafik Aspek Empathy.....	204
Gambar 4. 17.	Grafik Persentase Capaian Layanan Sekolah	210
Gambar 4. 18	Desain Awal Pengembangan Kapasitas Manajemen Untuk Peningkatan Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa (Muthahharah Thahir, 2020).....	246
Gambar 4. 19	Evaluasi Keterlaksanaan Manajemen Mutu PDCA	249
Gambar 4. 20	Ketersediaan Kapasitas Manajemen Sekolah di SMP/MTs Kabupaten Gowa.....	250
Gambar 4. 21	Ketersediaan Kapasitas Manajemen Sekolah Lainnya	251
Gambar 4. 22	Kendala Dalam Layanan Sekolah	252
Gambar 4. 23	Pemahaman Responden Terhadap Model	253
Gambar 4. 24	Pemahaman Responden Terhadap Pentingnya Sekolah memiliki Kapasitas Manajemen	254
Gambar 4. 25	Pemahaman Responden Terhadap Siklus Manajemen Mutu PDCA ..	255
Gambar 4. 26	Pemahaman Responden Terhadap Layanan Bermutu yang dirancang dalam Model	256
Gambar 4. 27	Penerimaan Model yang dirancang peneliti.....	257
Gambar 4. 28	Model dapat diimplementasikan.....	258
Gambar 4. 29	Desain Akhir Pengembangan Kapasitas Manajemen Untuk Peningkatan Mutu Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa (Muthahharah Thahir, 2020).....	270
Gambar 4. 30	Rancangan Model Desain Kapasitas Manajemen Mutu Untuk Peningkatan Mutu Layanan Sekolah	431

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	CV Peneliti.....	348
Lampiran 2	Angket Penelitian.....	350
Lampiran 3	Pedoman Wawancara.....	360
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	369
Lampiran 5	Pengolahan Data Hasil Penelitian.....	381
Lampiran 5.1	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Perencanaan Mutu.....	382
Lampiran 5.2	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Pelaksanaan Mutu.....	383
Lampiran 5.3	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Evaluasi Mutu.....	384
Lampiran 5.4	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Tindak Lanjut Mutu.....	385
Lampiran 5.5	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Kapasitas Intelektual.....	386
Lampiran 5.6	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Kapasitas Leadership.....	388
Lampiran 5.7	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Kapasitas Sarana Prasarana.....	389
Lampiran 5.8	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Kapasitas Keuangan.....	390
Lampiran 5.9	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Kapasitas Teknologi.....	391
Lampiran 5.10	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Aspek Tangible.....	392
Lampiran 5.11	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Aspek Tangible.....	393
Lampiran 5.12	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Aspek Responsiveness.....	394
Lampiran 5.13	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Aspek Assurance.....	395
Lampiran 5.14	Pengolahan Data Hasil Penelitian terkait dengan Aspek Empathy.....	396
Lampiran 5.15	Kegiatan Sekolah dalam melaksanakan Manajemen Mutu PDCA.....	397
Lampiran 5.16	Kapasitas Lainnya yang Dimiliki oleh Sekolah Sebagai Bagian dari Kapasitas Manajemen Mutu Sekolah.....	401
Lampiran 5.17	Kendala dalam Memberikan Layanan Sekolah yang Bermutu.....	403
Lampiran 5.18	Alasan Rancangan Model dapat Dipahami.....	405

Muthahharah Thahir, 2020

DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

Lampiran 5.19	Alasan Responden Tentang Pentingnya Sekolah memiliki Kapasitas Manajemen Sekolah	407
Lampiran 5.20	Alasan Responden Siklus Manajemen Mutu PDCA dalam Desain Dapat Dipahami.....	409
Lampiran 5.21	Alasan Responden Layanan Bermutu Yang Dirancang Dalam Desain Dapat Dipahami	411
Lampiran 5.22	Alasan Model Tersebut Dapat Diterima Atau Tidak Dapat Diterima .	413
Lampiran 5.23	Alasan Model Tersebut Dapat Diimplementasikan	415
Lampiran 5.24	Kelebihan Desain Pengembangan Kapasitas Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Sekolah.....	417
Lampiran 5.25	Kelebihan Desain Pengembangan Kapasitas Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Sekolah.....	419
Lampiran 5.26	Saran Perbaikan Model	421
Lampiran 6	Pamflet FGD	423
Lampiran 7	Daftar Hadir dan Dokumentasi FGD secara Daring	425
Lampiran 8	Instrument Pengukuran Model	429
Lampiran 9	Notulen Hasil FGD	439
Lampiran 10	Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pendahuluan	444
Lampiran 11	SK Pembimbing Disertasi	446
Lampiran 12	Permohonan Izin Penelitian Dan Permintaan Data Penelitian	448

DAFTAR PUSTAKA

- Adair, J. (2004). *Handbook of Management and Leadership*. London: Thorogood.
- Agbor, J. M. (2011). The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:448657/FULLTEXT02>
- Agus, A. (2008). Quality management and profitability linkage: Does the length of QM adoption act as the moderating variable? *International Journal of Management Studies*, 15, 1-23.
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Iqbal, N., Ali, I., Shaukat, Z., & Usman, A. (2010). Effects of motivational factors on employees job satisfaction a case study of University of the Punjab, Pakistan. *International journal of business and management*, 5(3), 70.
- Ajayi, K and Ogunyemi B. (1990). The Relationship Between Instructional Resources and Socio-Economic Status in selected Population of High Schools in Lagos State. *Dissertation/Abstract International*, 25 (2).
- Akande, O.M. (1985). *Hints on Teaching Practice and General principles of Education*. Lagos, OSKO Associates.
- Ali, M., & Shastri, R. K. (2010). Implementation of total quality management in higher education. *Asian Journal of Business Management* 2(1).
- Allen, K., Kern, P., Vella-Brodrick, D., & Waters, L. (2017). School values: A comparison of academic motivation, mental health promotion, and school belonging with student achievement. *Educational and Developmental Psychologist*, 34(1), 31-47
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Alves, H. & Raposo, M. 2010. The Influence of University Image on Student Behavior. *International Journal of Educational Management*, 24 (1): 73-85.
- Alzhrani, K. M., Alotibie, B. A., & Abdulaziz, A. (2016). Total Quality Management in Saudi Higher Education. *International Journal of Computer Applications*, 135(4), 6-12. <https://doi.org/10.5120/ijca2016908245>
- Amiel, T., & Reeves, T. C. (2008). Design-Based Research and Educational Technology: Rethinking Technology and the Research Agenda. *Educational Technology & Society*, Vol. 11 (4), 29–40.
- Andrews, A. 2017. Implications of the Achievement Motivation Theory for School Management in Ghana: A Literature Review. *Research on Humanities and Social Sciences*. 7(5), 10-15.
- Antoniadou, A., & Hatzipanayiotou, P. (2012). Total Quality Management in Tertiary Educational Institute of Cyprus: A case study. *Proceedings of the 2012 National Conference on Quality in Education: Trends and Perspectives* (pp. 632-641). Athens, Greece: National and Kapodistrian University of Athens.

Muthahharah Thahir, 2020

DESAIN PENGEMBANGAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI KAB. GOWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repositori.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Anwowie, S., Amoako, J., & Abrefa, A. A. (2015). Assessment of Students' Satisfaction of Service Quality in Takoradi Polytechnic: The Students' Perspective. *Journal of Education and Practice*, 6(29), 148-155.
- Arcaro, Jerome S. 2007. Pendidikan Berbasis Mutu. Prinsip - prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Azan, K. (2004). Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1).
- Bain, Walker, dan Chan. (2011). Self -Organisation and Capacity Building, Sustaining the Change, *Journal of Educational Administration*, 49 (6), 701-719.
- Balogun, T.A. (1982). Improvisation of Science Teaching Equipment. *Journal of the Science Teachers Association*, Vol. 20, No. 2, 72-76.
- Barab, S., & Squire, K. (2004). Design-based research: Putting a stake in the ground. *The journal of the learning sciences*, 13(1), 1-14.
- Barnett, K., and J. McCormick. 2003. "Vision, Relationships and Teacher Motivation: A Case Study." *Journal of Educational Administration* 41 (1): 55-73. doi:10.1108/09578230310457439.
- Bassey. (1999). Case Study Research in Educational Setting. Buckingham: Open University Press.
- Beaver, J. K., & Weinbaum, E. H. (2012). Measuring School Capacity, Maximizing School Improvement. Policy Brief. RB-53. Consortium for Policy Research in Education.
- Berry, G. (1997), "Leadership and the development of quality culture in schools", *International Journal of Educational Management*, Vol. 11 No. 2, pp. 52-64.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29.
- Boediono, B. (1999). Pelayanan Prima, Fokus Bahasan Pelayanan Perpajakan.
- Booms, Bitner. 1981. Marketing Strategies and Organizational Structures for Service. Firms in Marketing of Service. American Marketing Association: Chicago.
- Brown, Lisanne; LaFond Anne; Macintyre, Kate, (2001), Measuring Capacity Building, Carolina Population Centre/University of North Carolina, Chapel Hill
- Bryan, T.K. (2011). Exploring the Dimensions of Organizational Capacity for Local Sosial Service Delivery Organization Using A Multi-Method. (Disertation), Alexandria, Virginia: The Virginia Polytechnic Institute and State University.

- Buchari Alma. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bush & Coleman. (2000). *Leadership and Strategic Management in Education*. Houston: Gulf Publishing.
- Bush, T. (2008). *Leadership and Management Development in Education*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: SAGE Publications.
- Chiu, Chou-Kang, Chich-Pen Lin, Yuan Hui Tsai, dan Ching-Yun Hsiao, 2005, "Modeling Turnover Intentions and Their Antecedents Using the Locus of Control as a Moderator: A Case of Customer Service Employees", *Human Resource Development Quarterly*, 16.(4) Winter
- Chowdhary.M., & Prakash.N.,(2007)." Pritorizing Service Quality Dimension", *Journal of Managing Service Quality*, 17 (5), 493-503
- Cilliana & Mansoer,W. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan, Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan PT Bank Y. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. *JPS*,14(02).
- Coate, L.E. (1990), "TQM at Oregon State University", *Journal for Quality and Participation*, December, 90-101.
- Cosner, S. (2009). Building Organizational Capacity Through Trust. *Educational Administration Quarterly*, 45(2), 248–291. doi:10.1177/0013161x08330502
- Crawford, L.E.D. and Shutler, P. (1999), "Total quality management in education: problems issues for the classroom teacher", *The International Journal of Educational Management*, Vol. 13 No. 2, pp. 67-72
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Creswell, J.. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among. Five Approaches*, 2 nd ed. California: Sage Publication
- Crisp, B. R. (2000). Four approaches to capacity building in health: consequences for measurement and accountability. *Health Promotion International*, 15(2), 99–107. doi:10.1093/heapro/15.2.99
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free*. New York: New American Library.
- Dahlgaard, J.J., Kristensen, K., Kanji, G.K. (2005). *Fundamental of Total Quality Management*. London: Taylor & Francis.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Deming, W. Edward, 1986, *Out of Crisis*, Cambridge: Massachussets Institute of Tecnology.
- Deming, W. Edwards. (1982). *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts Institute of Technology.

- Dotchin, J. A., & Oakland, J. S. (1994). Total Quality Management in Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(4), 6–28. doi:10.1108/02656719410057926
- Dzulfikar, M. A. (2015). Analisis Pengelolaan Keuangan Sekolah di SMA Negeri Se-Kabupaten Kendal (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Eberlin, R. J., and B. C. Tatum. 2008. “Making Just Decisions: Organizational Justice, Decisionmaking, and Leadership.” *Management Decision* 46 (2): 310–329. doi:10.1108/002517 40810854177
- Edward Sallis. 2006. *Total Quality Management*, terj., Ahmad Ali Riyadi. Yogyakarta: Ircisod
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Farooq, M. S., Akhtar, M. S., Ullah, S. Z., & Memon, R. A. (2007). Application of Total Quality Management in Education. *Journal of Quality and Technology Management*, 3(2), 87-89.
- Farrant, J. S. (1991). *Principles and practice of Education* (Tenth Impression Singapore Longman).
- FastTrack Initiative. (2008). *Guidelines fo Capacity Development in the Education Sector*. Germanu: the fast track Initiatif (FTI) Capacity Deveelopment Task Team.
- Fitrihana, N., & Jurusan, S. P. P. T. B. (2008). *Proses Pembelajaran yang Berorientasi Pada Kecakapan Hidup Untuk Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Daya Saing Bangsa*. Yogyakarta. Tersedia: [http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132297145/Proses% 20Pembelajaran% 20yang% 20Berorientasi% 20pada% 20Kecakapan% 20Hidup. pdf](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132297145/Proses%20Pembelajaran%20yang%20Berorientasi%20pada%20Kecakapan%20Hidup.pdf) (17 Mei 2017).
- Forehand, A. (2000). Mission and Organizational Performance in the Healthcare Industry. *Journal of Healthcare Management*, 45(4), 267–277. doi:10.1097/00115514-200007000-00012
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanto, R. 2019. Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 59-66.
- Fukuda-Parr, Lopes, dan Malik (2002). *Capacity For The Development, 8 New Solution to Old Problemens*. UK and USA.: Eartgscan Oublication Ltd.
- Fullan, M. (1993). *Change jbrces / Probing the depths of educational re[brm*. London: Falmer,
- Fullan, M. (2001), *The New Meaning of Educational Change*, 3rd ed., Teachers College Press, Columbia University, New York, NY
- Fullan, M. (2006). *Turnaround leadership*. San Francisco: Jossey Bass.
- Gandara, Rida. (2008). *Capacity Building Dosen pada Jurusan di Perguruan Tinggi Badan Hukum Miliki Negara*. Fakultas Ilmu Pendidikan UPI. Bandung, 2008.

- Garvin, D. A. (1984). Product quality: An important strategic weapon. *Business horizons*, 27(3), 40-43.
- Geijsel, F., Slegers, P., Leithwood, K., & Jantzi, D. (2003). Transformational leadership effects on teachers' commitment and effort toward school reform. *Journal of educational administration*.
- Goetsch, D.L. dan S. Davis, 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness* New York: Prentice Hall International Inc.
- Goodlad, J. I. (1990). *Teachers for our nation's schools*. Jossey-Bass Inc., Publishers, 350 Sansome St., San Francisco, CA 94104.
- Gordon, Jack. (2005). *Pfeiffer's Classic Activities for Developing New Managers*. San Fransisco: John Wiley & Sons, Inc
- Griffin, K. L. (2015). Citation analysis for core journals in educational leadership. *Collection Building*.
- Grindle, M. S., & Hilderbrand, M. E. (1995). Building sustainable capacity in the public sector: What can be done? *Public Administration and Development*, 15(5), 441–463. doi:10.1002/pad.4230150502
- Hairiyah. (2015). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan, *LITERASI*, 6(1), 99 – 110.
- Halimah, M. N., & Wahyudi, T. N. (2017). *Implementasi Manajemen Keuangan Sekolah Dan Implikasi Terhadap Kualitas Pendidikan Di Yayasan Perguruan Al-Islam Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Hallinger, P., and R. H. Heck. 2010. "Conceptual and Methodological Issues in Studying School Leadership Effects as a Reciprocal Process." *School Effectiveness and School Improvement: An International Journal of Research, Policy and Practice* 22 (2): 149–173. doi:10.1080/09243453.2011.565777
- Hanson, D. J. (2003). *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. *Educational Technology & Society*, 6(3), 80-81.
- Hardjanto, Imam, (2006) *Pembangunan Kapasitas Lokal (Local Capacity Building)*. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Hargreaves, A. (2003). *Teaching in the knowledge society*. New York: Teachers College Press.
- Hargreaves, A. and Fink, D. (2008), "Distributed leadership: democracy or delivery?", *Journal of Educational Administration*, Vol. 46 No. 2, pp. 229-40.
- Hargreaves, A., & Fink, D. (2004). The seven principles of sustainable leadership. *Educational leadership*, 61(7), 8-13.
- Harris, A. (2004). Editorial: school leadership and school improvement: a simple and complex relationship. *School Leadership & Management*, 24(1), 3–5. doi:10.1080/1363243042000172778

- Harris, A., 2001. Building the Capacity for School Improvement. *School Leadership and Management* 21 (3), 261-270.
- Haryono, Bambang Santoso, dkk. (2012). *Capacity Building*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Hasan, Hishamuddin Fitri Abu, Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, and Mohd Zulkeflee Abd Razak.(2008). "Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions." *International Business Research* , 1(3), 163-175.
- Hatch,T. (2009). *Managing to change: How schools can survive (and sometimes thrive) in turbulent times*. NewYork, London:Teachers College Press.
- Hedwig, R. (2006). *Monitoring dan Evaluasi Internal di Perguruan Tinggi yang telah menerapkan sistem penjaminan mutu*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Hendarman, H. (2014). *Kendala-Kendala Pelaksanaan Evaluasi Diri Sekolah (EDS)*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 20(1), 74-85.
- Henry. (2008). *Understanding Strategic Management*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Herawan, E. (2016). *Kepemimpinan Mutu Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. *PEDAGOGIA*, 12(2), 51-59.
- Hillman Mortimore.)1995). *Key Characteristic of Effective School: A Review of School Effectiveness Research*. London: OFSTE.
- Ho, S.K. and Wearn, K. (1995) 'A TQM model for higher education and training', *Training for Quality*, 3, (2) 25–33.
- Hofman, R. H., Dijkstra, N. J., & Adriaan Hofman, W. H. (2009). *School self-evaluation and student achievement*. *School Effectiveness and School Improvement*, 20(1), 47–68. doi:10.1080/09243450802664115
- Hopkins, D & Jackson, D., 2003.*Building the capacity for leading and learning*.InHarris, A., Day, C., Hadfield, M., Hopkins, D., Hargreaves, A. And Chapman, C. *Effective Leadership for School Improvement*. RoutledgeFalmer, New York.
- Hopkins, D & Jackson, D., 2003.*Building the capacity for leading and learning*.InHarris, A., Day, C., Hadfield, M., Hopkins, D., Hargreaves, A. And Chapman, C. *Effective Leadership for School Improvement*. RoutledgeFalmer, New York.
- Hopkins, D. and Jackson, D. (2002) 'Building the Capacity for Leading and Learning', in A. Harris, C. Day, M. Hadfield, D. Hopkins, A. Hargreaves and C. Chapman (eds) *Effective Leadership for School Improvement*. London: Routledge, pp. 84–105.
- Horton, D. e. (2003). *Evaluating Capacity Development : Experiences From Research And Development Organizations Around The World*. The Netherlands;International Service for National Agricultural Research (ISNAR);

- Canada; International Development Research Centre (IDRC); The Netherlands; ACP-EU Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation (CTA)
- Hoy, W.K & Miskel, C.G. (2008). *Education Administration: Theory, Research and Practice*. Singapore: Mc Graw-Hill Co
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (2001). *Educational administration. Theory, research and practice* (6th Edition). New York: McGraw-Hill.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16 (1), 25-35.
- James A.F. Stoner. 2003. *Management* Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Joffres, C., Heath, S., Farquharson, J., Barkhouse, K., Latter, C., & MacLean, D. R. (2004). Facilitators and Challenges to Organizational Capacity Building in Heart Health Promotion. *Qualitative Health Research*, 14(1), 39–60. doi:10.1177/1049732303259802
- John S. Oakland. 1989. *Total Quality Management* Oxford: Heinemann Professional Publishing
- Joyce, dkk. (2003). *Models of Teaching*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Junaris, Imam. (2017). Manajemen Pengembangan Kapasitas Pada Sekolah Unggulan (Studi kasus di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Tulungagung), *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 103-122.
- Juran, J. M., (1993). *Quality Planning and Analysis: From Product Development Through Use* (Third Edition), United States of America: McGraw-Hill, Inc.
- Kao, P.-H., and H. Kao. 2007. "Taiwanese Executives' Leadership Styles and their Preferred Decision-making Models Used in Mainland China." *Journal of American Academy of Business*, Cambridge 10 (2): 71–79.
- Katz, D. dan Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- King, M. B., & Bouchard, K. (2011). The capacity to build organizational capacity in schools. *Journal of Educational Administration*, 49(6), 653–669. doi:10.1108/09578231111174802
- Komariah, Aan & Cepi Triatna. (2006). *Visionary Leadership*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lambert, L. (2005). What does leadership capacity really mean?. *The Learning Professional*, 26(2), 38.

- Lambert, L. (2006). Lasting Leadership: A Study of High Leadership Capacity Schools. *The Educational Forum*, 70(3), 238–254. doi:10.1080/00131720608984900
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (1999). Transformational school leadership effects: A replication. *School effectiveness and school improvement*, 10(4), 451-479.
- Lestari, P. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap. *Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana*, 5(1), 61-68.
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing intelligence & planning*, 8(6), 11-17.
- Liao, H., & Chuang, A. (2007). Transforming service employees and climate: A multilevel, multisource examination of transformational leadership in building long-term service relationships. *Journal of applied psychology*, 92(4), 1006.
- Lovelock, C. H. (1981). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of marketing*, 47(3), 9-20.
- Lusthaus, C., Adrien, M.H., Anderson G., Carden, F., and Montalván, G.P. (2002). *Organizational Assessment - A Framework for Improving Performance*. Washington, D.C.: Inter-American Development Bank
- Lusthaus, C., Anderson, G., & Murphy, E. (1995). *Institutional Assessment: A Framework for Strengthening Organizational Capacity for IDRC's Research Partners*. Canada: International Development, Research Centre.
- Macbeath & Mortimer. (2001). *Improving school effectiveness*. Buckingham: Open University Press.
- MacBeath, J. dan Oduro, G. 2005. *Self-Evaluation and Inspection: A New Relationship?* London: National Union of Teachers
- Maddux, Robert B. 2001. *Team Building (Kiat Membangun Tim Handal)*. Alih bahasa: Kristiyabudi P. Hananto. Jakarta: Erlangga
- Madu, C. N. (1998). An empirical assessment of quality: research considerations. *International Journal of Quality Science*.
- Maguad, Ben A. (1999). 'A Total Quality Approach To Adventist Ducation' (Prepared for the 24th International Faith and Learning Seminar held at Andrews University, Berrien Spring, Michigan, USA .
- Manola, B., & Tsarouhas, P. (2010, October). Implementing Total Quality Management Systems in Educational Organizations. Case Study: Academic Administration of Department of Logistics of ATEIH. Paper presented at the International Conference in Logistics, Katerini, Greece.
- Mansir, BE & Schacht, N. (1989). *An Introduction to the Continuous Improvement Process: Principles and Practices*

- Meirawan, D. (2010). Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan. *EDUCATIONIST*, IV (2), 126-137.
- Merilee S. Grindle. (1997). *Getting Good Government Capacity Building in The Public Sectors of Developing Countries*. Harvard University Press
- Mestry R 2006. The functions of school governing bodies in managing school finances. *South Africa Journal of Education*, 26(1):27–38.
- Mestry, R. (2004). Financial accountability: the principal or the school governing body? *South African Journal of Education*, 24(2), 126-132.
- Milen, Anni. (2004). *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Diterjemahkan secara bebas. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Milen. (2006) *Capcity Buieldeing Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Minarti, Sri. (2011). *manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Mediaa.
- Mo'tasim. (2016). Pengembangan Kapasitas Institusi Dan Sumber Daya Manusia Di Madrasah: Pendekatan Total Quality Management. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Volume 4 Nomor 2 Nopember 2016 ISSN(p) 2089-1946 & ISSN(e) 2527-4511 Hal. 207 – 226. DOI: <http://dx.doi.org/10.15642/jpai.2016.4.2.206-226>*
- Moenir, A. S. (1995). *Management of Public Services in Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Morrison, Terrence, (2001), *Actionable Learning - A Handbook for Capacity Building Through Case Based Learning*, ADB Institute
- Motwani, J., & Kumar, A. (1997). The need for implementing total quality management in education. *International Journal of Educational Management*, 11(3), 131–135. doi:10.1108/09513549710164023
- Muhaimin, dkk. 2009. *Manajemen Pendidikan (Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Jakarta : Kencana
- Mulford, B., Kendall, L., Kendall, D., Edmunds, B., Ewington, J., & Silins, H. (2008). Successful school principalship and decision making. *Leading and Managing*, 14(1), 60.
- Mulyasa. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutohar, Prim Masrokan. (2013). *Manajemen Mutu Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruza Media.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nasution, M.N (2001) *Manajemen Mutu Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia
- Newmann, F. M., Carmichael, D. L., & King, M. B. (2015). *Authentic intellectual work: Improving teaching for rigorous learning*. Corwin Press.
- Newmann, F. M., King, M. B., & Youngs, P. (2000). Professional development that addresses school capacity: Lessons from urban elementary schools. *American Journal of Education*, 108(4), 259-299.
- Newmann, F. M., Smith, B., Allensworth, E., & Bryk, A. S. (2001). *School Instructional Program Coherence: Benefits and Challenges*. Improving Chicago's Schools.
- Nu'Man, J., King, W., Bhalakia, A., & Criss, S. (2007). A framework for building organizational capacity integrating planning, monitoring, and evaluation. *Journal of public health management and practice*, 13, S24-S32.
- Nurkholis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge.
- Oghojafor, B. E. A., Olayemi, O. O., Okonji, P. S., & Okolie, J. U. (2011). Enhancing Organization's Performance Through Effective Vision and Mission. *Chinese Business Review*, 10(11).
- Oketcho, E. J., Ssempala, F., Ujeyo, M. S. S., & Atibuni, D. Z. (2020). Headteachers' Management Styles and Teachers' Role Performance in Secondary Schools in Tororo District, Uganda. *Journal of Education*, 200(2), 111-119.
- Owoeye, J. S., & Olatunde Yara, P. (2011). School facilities and academic achievement of secondary school agricultural science in Ekiti State, Nigeria. *Asian social science*, 7(7), 64-74.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- PDSPK Kemendikbud Rangkuman Statistik Pendidikan Dasar dan Menengah 2017/2018 Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan. - Jakarta: Setjen, Kemendikbud
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005
- PP Nomor 22 tahun 2016 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan
- Prananosa, A. G., Putra, M. R. E., Yuneti, A., & Aliyyah, R. R. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru. *Alignment: Journal of Administration and Educational Management*, 1(2), 63-74.

- Prangbakat, Didik. (2001). Meningkatkan Mutu Pengelolaan Sekolah Dasar Melalui Manajemen Berbasis Sekolah (School Based Management). Jakarta: Dirjen Dikdasmen.
- Prawirosentono, Suyadi. (2004). Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: Rineka Cipta.
- Prentice, M., & Robinson, G. (2010). Improving student learning outcomes with service learning.
- Purnaya, I. B. P., Natajaya, I. N., & Dantes, N. (2013). Kontribusi Supervisi Akademik, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Layanan Proses Pembelajaran Pada SMK Negeri Di Gianyar. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Purwanto, Nurtanio A.. (2006). Kontribusi Pendidikan Bagi Pembangunan Ekonomi Negara. *Jurnal Manajemen Pendidikan UNY*,
- Radja, N.R., Supramono, B.S. Sulasmono. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Kristen Salatiga," *Satya Widya*, 29 (2), 83-92
- Rahmah, N. (2016). Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Sekolah. *KELOLA: Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 73-77.
- Robbins, S., R. Bergman, I. Stagg, and M. Coulter. 2009. *Management*. 5th ed. Frenchs Forest, NSW: Pearson Prentice Hall
- Rohiat. (2009) *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Roper, W. L., Baker Jr, E. L., Dyal, W. W., & Nicola, R. M. (1992). Strengthening the public health system. *Public Health Reports*, 107(6), 609.
- Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komuniasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ryan, R. M., Stiller, J. D., & Lynch, J. H. (1994). Representations of relationships to teachers, parents, and friends as predictors of academic motivation and self-esteem. *The Journal of Early Adolescence*, 14(2), 226-249.
- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM magazine*.
- Sallis, E. (2002), *Total Quality Management in Education*, 3rd ed., Routledge, London
- Sallis, Edward. (2008). *Total Quality Management In Education, (Manajemen Mutu Pendidikan) Alis Bahasa*. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi. Yogyakarta. IRCiSoD.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.

- Sammons, P., Hilmans J dan Mortimore, P. 1995. Key Characteristics of Effective Schools: A review of School Effectiveness Research. A report by the Institute of Education for The Office for Standards in Education.
- Sancoko, Bambang. 2010. "Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik," *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (1), 43-51
- Sariipudin, Didin. 2008. Pembangunan Pendidikan Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. Makalah disajikan dalam International Seminar on Lifelong Education (ISLE), Tanggal 22-23 Agustus 2008 di Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 1 – 14.
- Saud, Udin Syaefudin. (2008). Pengembangan Profesi Guru. Bandung: Alfabeta.
- Schildkamp, K., Visscher, A., & Luyten, H. (2009). The effects of the use of a school self-evaluation instrument. *School Effectiveness and School Improvement*, 20(1), 69–88. doi:10.1080/09243450802605506
- Schultz, Theodore, W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, No. 51.
- Sean Chong, Y., & Ahmed, P. (2014). A phenomenology of university service quality experience. *International Journal of Educational Management*, 28(1), 36–52. doi:10.1108/ijem-01-2013-0004
- Shannon, G.S. & Bylsma, P. (2005). Promising Programs and Practices for Dropout Prevention: Report to the Legislature. Olympia, Washington: Office of Superintendent of Public Instruction
- Siagian, Sondang. 2007. Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Simangunsong, G. O., & Widowati, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi Di Kota Semarang (Studi Kasus Di SMP Negeri 5 Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 236-249.
- Simeonidou, K. (2015). Total Quality Management in Higher Education. Case Study: The European Model of Excellence Approach (EFQM) in A.U.TH Research Committee (Master's thesis, University of Macedonia, Thessaloniki, Greece).
- Simkins, T. (2005). Leadership in Education. *Educational Management Administration & Leadership*, 33(1), 9–26. doi:10.1177/1741143205048168
- Soeprapto, R.R. (2006). Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance). Disampaikan dalam Workshop Reformasi Birokrasi pada tanggal 30 Juni 2006 di Kendari. (Online) Diakses pada Senin, 16 Desember 2019 pada https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/48006389/pengembangan_kapasitas_pemerintah_daerah.pdf
- Sondang P. Siagian, Fungsi-fungsi Manajerial, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 60
- Southern Regional Education Board (SREB). (2010). The Three Essentials: Improving Schools Requires District Vision, District and State Support, and Principal

Leadership. (Online) (http://www.Wallace_foundation.org/knowledge-center/school-leadership/district-policy-and-practice/Documents/Three-Essentials-to-Improving-Schools.pdf)

- Stanton, William J. (1981). *Fundamentals of Marketing*. United States: McGraw Hill
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of theory and research*. Free Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2015. *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*. Bandung : Refika Aditama
- Sukaningtyas, D., & Sa'ud, U. S. (2017). Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah Dalam Membangun Pemahaman Visi dan Misi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(2).
- Sumintono, B. (2013). Sekolah Unggulan: Pendekatan Pengembangan Kapasitas Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(1), 1-19.
- Sunandar, A.2013. Efektivitas Keberadaan Komite Sekolah Untuk Peningkatan Mutu Layanan Sekolah. Universitas Negeri MaLang
- Supardi. 2013. *Sekolah Efektif Konsep Dasar dan Praktiknya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Supriana, Y. (2009). *Kontribusi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dan Iklim Organisasi Terhadap Mutu Sekolah Di Smpn Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia)*.
- Suprihatiningrum, Jamil. (2013). *Guru Profesional*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Supriyanto, A., & Chiar, H. M. 2017. Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2).
- Supriyanto, A., Aswandi & Chiar. (2017). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 1-15.
- Suti, Marsus. (2011). Strategi Peningkatan Mutu di Era Otonomi Pendidikan. *Jurnal MEDTEK*, Volume 3, Nomor 2, Oktober 2011, 1- 6.
- Sutrisna, K., Kurniawan, P. S., ST, M., & Dewi, P. E. D. M. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan Pengelola Keuangan, Pengendalian Intern Akuntansi, Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Sekolah (Studi Empiris Pada SMA/SMK Negeri Di Kabupaten Buleleng). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Taskov, N., & Mitreva, E. (2014). The motivation and the efficient communication both are the essential pillar within the building of the TQM (total quality management) system within the Macedonian Higher Education Institutions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180, 227-234. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.109>

- Teddlie, C., & Reynolds, D. (Eds.) (2000). *The international handbook of school effectiveness research*. London: Falmer.
- Thoonen, E. E., Slegers, P. J., Oort, F. J., & Peetsma, T. T. (2012). Building school-wide capacity for improvement: The role of leadership, school organizational conditions, and teacher factors. *School effectiveness and school improvement*, 23(4), 441-460.
- Todorut, A. V. (2013). The need of Total Quality Management in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 83, 1105-1110. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.207>
- Tognolini, J., & Stanley, G. (2007). Standards-based assessment: a tool and means to the development of human capital and capacity building in education. *Australian Journal of Education*, 51(2), 129-145.
- Toruan, T. L., Syam, A. F., Simadibrata, M., & Abdullah, M. (2005). Management of Constipation. *Indonesian Journal of Gastroenterology, Hepatology, and Digestive Endoscopy*, 6, 16-21.
- Triatna, C. (2014). *Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah*. (Disertasi). Universitas Pendidikan Indonesia
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- UNDP, U. D. (2004). *Reducing Disaster Risk: A Challenge for Development*. New York: UNDP.
- Wahjosumidjo. 2013. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Walid, M. (2012). Keterampilan Manajerial Kepala Madrasah/Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Madrasah: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Dasar*, 1(1).
- Widodo, J. (2007). Pengaruh Kemampuan Intelektual dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Mata Diklat Produktif Penjualan Di SMK Bisnis dan. *Dinamika Pendidikan Unnes*, 2(3), 58778.
- Willems, Stephane. (2003). *Institutional Capacity and Climate Actions, Organization for Economic Co-Operation and Development*. Paris.
- Williams, R. 2006. "Leadership for School Reform: Do Principal Decision-making Styles Reflect a Collaborative Approach?" *Canadian Journal of Educational Administration and Policy* 53: 1–22.
- Winardi. 1990. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Mandar Madju.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388. doi:10.1108/eum0000000006279
- Witcher, B. J. (1990). *Total marketing: total quality and the marketing concept*.

- Wiyana, W., & Winarno, W. W. (2015). Sistem Panjaminan Mutu Pendidikan Dengan TOGAF ADM Untuk Sekolah Menengah Kejuruan. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 7-14.
- Yeo, R. K. (2008). Servicing service quality in higher education: quest for excellence. *On the Horizon*, 16(3), 152–161. doi:10.1108/10748120810901459
- Yustino, Eris, 2014. Pengaruh Kapasitas Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Di STIA LAN Bandung, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11 (2), 201-224.
- Yusuf, N.F., Sintaningrum, dan Utami, S. B. (2018). Kapasitas Organisasi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah di Indonesia (Organizational Capacity In Improving The Quality Of Education Madrasah In Indonesia), *Responsive*, 1(1), 1-5.
- Zabadi, A. M. (2013). Implementing total quality management (TQM) on the higher education institutions: A conceptual model. *Journal of Finance and Economics* 1(1), 42-60. <https://doi.org/10.12735/jfe.v1i1p42>
- Zahrah, Aminatul. (2014). *Total Quality Management “Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Zakuan, N., Muniandy, S., Saman, M. Z. M., Ariff, M. S. M., Sulaiman, S., & Jalil, R. A. (2012). Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation in Higher Education Institution: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(12), 19-32. Retrieved from <http://www.hrmars.com/admin/pics/1341.pdf>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33. doi:10.2307/1251563
- Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. (1990) *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York, N.Y