PERAN FOKUS PELANGGAN DALAM *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* UNTUK PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI INDONESIA: TINJAUAN SISTEMATIS (SLR)

Supadi[1], S. Nudia Mastur[2], Almas Ardiansyah[3], Annisa Putri Alamsyah[4], Fannia Rahadatul Aisy[5], Frasya Titranissa[6], Muhammad Satrio Utomo[7], Nurul Hikmah[8], Titania Susandri[9], Qinayyah Awaliyah[10]
[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10]Universitas Negeri Jakarta, Indonesia
E-mail: supadi@unj.ac.id

Abstrak
Peningkatan mutu pendidikan menuntut lembaga pendidikan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar administratif, tetapi juga pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran fokus pelanggan dalam *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan Systematic Literature Review atau SLR dengan berpedoman PRISMA 2020. Pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar menggunakan aplikasi Publish or Perish dengan kata kunci Total Quality Management, Pendidikan, dan Indonesia dalam rentang tahun 2021 sampai 2025. Dari 500 dokumen yang ditemukan pada tahap awal, setelah penghapusan duplikasi dan publikasi non artikel, tersisa 294 dokumen. Tahap penyaringan berdasarkan relevansi dan karakteristik penelitian empiris menghasilkan 132 artikel, dan setelah pengecekan ketersediaan teks penuh diperoleh 103 artikel untuk tahap penilaian kelayakan. Dengan menerapkan kriteria inklusi utama berupa artikel jurnal terakreditasi, berbahasa Indonesia, bersifat empiris, serta membahas penerapan TQM di sekolah di Indonesia, akhirnya terpilih 12 artikel yang dianalisis lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukan bahwa peranan fokus pada pelanggan dalam TQM pendidikan merupakan suatu pendekatan sistemik yang dijalankan melalui keterpaduan mutu pembelajaran, kualitas sumber daya manusia, layanan pendukung, dan budaya mutu, sehingga makna pelanggan tidak terbatas pada peserta didik saja, tetapi mencakup seluruh pemangku kepentingan dalam sistem pendidikan.
Kata kunci: Fokus Pelanggan,Indonesia, Mutu pendidikan, SLR, TQM

Abstract:
Improving educational quality requires educational institutions to move beyond a focus on administrative compliance toward greater attention to the needs and satisfaction of educational stakeholders. This study aims to examine the role of customer focus in Total Quality Management (TQM) in improving the quality of education in Indonesia. The study employs a Systematic Literature Review (SLR) approach guided by the PRISMA 2020 framework. Articles were retrieved from Google Scholar using the Publish or Perish application with the keywords Total Quality Management, Education, and Indonesia, covering the period from 2021 to 2025. An initial search identified 500 documents. After removing duplicates and non-article publications, 294 documents remained. Screening based on relevance and empirical characteristics resulted in 132 articles, and full text availability checking yielded 103 articles for eligibility assessment. Based on the main inclusion criteria, namely peer reviewed accredited journal articles, written in Indonesian, empirical in nature, and addressing the implementation of TQM in Indonesian schools, 12 articles were finally selected for in depth analysis. The findings indicate that customer focus in educational TQM represents a systemic approach operating through the integration of learning quality, human resource quality, support

services, and a culture of quality. Therefore, the concept of the customer is not limited to students but encompasses all stakeholders within the education system.
Keywords: Customer Focus, Indonesia, Educational Quality, SLR, TQM

PENDAHULUAN

Pendidikan berperan penting dalam perkembangan negara melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (Syamsurijal, 2024). Lebih dari penyampaian pengetahuan, pendidikan membentuk individu secara holistik termasuk kemampuan berpikir, nilai, dan keahlian agar siswa aktif berkontribusi di masyarakat (Lestari et al., 2025). Hal ini selaras dengan tujuan pendidikan nasional dalam UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, membina karakter, dan mengembangkan potensi siswa menjadi manusia beriman, bertaqwa, bermoral, sehat, berpengetahuan, kompeten, inovatif, mandiri, serta warga negara demokratis dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pendidikan menjadi prioritas utama yang melibatkan pemerintah, institusi, pendidik, dan masyarakat.

Walaupun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam kerangka TQM masih menghadapi berbagai kendala. Dalam penelitian lain terkait penerapan TQM pada lembaga pendidikan Islam menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana akibat minimnya anggaran, terutama pada sekolah atau madrasah yang dikelola secara swadaya (Iqbal, 2025). Selain itu, perubahan kurikulum yang sering, regulasi birokratis, serta sistem akreditasi yang lebih menitikberatkan aspek administratif daripada mutu substantif membuat lembaga cenderung fokus pada pemenuhan administrasi. Kesenjangan sosial-ekonomi peserta didik juga memperberat upaya peningkatan mutu karena keterbatasan dukungan pembiayaan, sementara lembaga tetap dituntut menyediakan layanan pendidikan yang terjangkau. Keterbatasan sarana dan prasarana, tekanan administratif, serta keterbatasan pembiayaan membuat lembaga lebih berfokus pada pemenuhan regulasi internal dibandingkan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, baik peserta didik, orang tua, maupun pengguna lulusan. Akibatnya, layanan pembelajaran belum sepenuhnya mampu menjawab harapan pelanggan akan kualitas pendidikan yang relevan, bermutu, dan berkelanjutan, sebagaimana ditekankan dalam prinsip Total Quality Management (TQM) yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai pusat peningkatan mutu.

Hal ini selaras dengan urgensi peningkatan kualitas pendidikan, di mana institusi harus memenuhi standar nasional sekaligus menyediakan layanan fleksibel bagi pemangku kepentingan (Handayani et al., 2025). Model TQM tepat karena menekankan perbaikan berkelanjutan, partisipasi semua elemen, dan pelanggan sebagai pusat (Veronika et al., 2023). Tolak ukur mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yaitu, masukan (sumber daya/kurikulum), proses (pengajaran/administrasi), hasil (pencapaian siswa), dan dampak (kontribusi alumni). Prinsip ini meningkatkan mutu pengajaran, kompetensi guru, layanan tanggap, serta keterlibatan orang tua/komunitas, sebagaimana pendidikan sebagai layanan berpusat pada pelanggan (Sallis, 2014). Dalam pendidikan, pelanggan TQM terbagi menjadi internal (pendidik dan tenaga kependidikan yang terlibat perencanaan, pelaksanaan, evaluasi pembelajaran, serta dukungan administratif) dan eksternal (siswa sebagai utama, orang tua/wali, pemerintah, dunia kerja sebagai pengguna lulusan, serta

masyarakat). Pemenuhan kebutuhan pelanggan internal dapat melalui pengembangan profesional, sarana/prasarana, dan iklim kerja kondusif yang menjadi prasyarat mutu proses. Sementara kepuasan pelanggan eksternal khususnya siswa merupakan tolak ukur utama keberhasilan pengelolaan mutu pendidikan.

Meski prinsip fokus pelanggan menjadi pilar utama TQM, kajian mendalam tentang perannya dalam peningkatan mutu pendidikan Indonesia masih terbatas. Realitas lapangan menunjukkan hambatan seperti keterbatasan sarana/prasarana, tekanan administratif, dan minimnya pembiayaan, yang membuat lembaga prioritas regulasi daripada kepuasan pelanggan. Berangkat dari kesenjangan penelitian tersebut, studi ini merumuskan pertanyaan penelitian: Bagaimana peran prinsip fokus pada pelanggan dalam kerangka Total Quality Management terhadap peningkatan mutu pendidikan di Indonesia berdasarkan studi empiris? Tujuan kajian *Systematic Literature Review* (SLR) ini adalah menganalisis secara mendalam peran prinsip tersebut melalui sintesis 12 artikel jurnal empiris berbahasa Indonesia (2021–2025) dengan berpedoman pada PRISMA 2020 untuk menjamin transparansi dan ketelitian metodologis. Secara praktis, Temuan ini diharapkan menjadi acuan pengelola pendidikan dan pembuat kebijakan untuk strategi mutu berfokus pelanggan, mengurangi kesenjangan TQM ideal-praktik, serta mewujudkan layanan pendidikan berkualitas dan berkelanjutan bagi masyarakat.

METODOLOGI

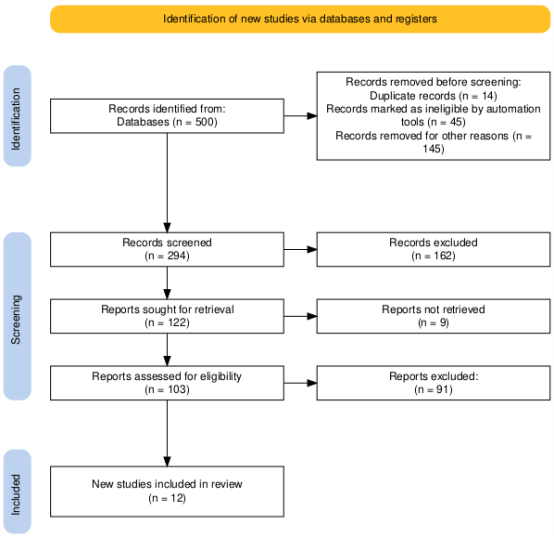
Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) karena mampu menyajikan sintesis pengetahuan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan tinjauan pustaka konvensional (Xiao & Watson, 2017). Pelaksanaan SLR dalam penelitian ini mengikuti kerangka empat fase yang dikemukakan oleh (Snyder, 2019), yaitu: (1) perancangan kajian (*designing the review*), (2) pelaksanaan penelusuran literatur (*conducting the review*), (3) analisis dan sintesis temuan (*analysis*), serta (4) pelaporan hasil (*writing up the review*). Untuk menjamin transparansi dan keterlacakan proses seleksi literatur, penelitian ini juga mengacu pada pedoman PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Reviews and Meta-Analyses*) (Page et al., 2021)

Pada tahap Identifikasi, peneliti melakukan penelusuran menggunakan aplikasi Publish or Perish (POP) dengan basis data Google Scholar. Pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci "*Total Quality Management*", "Pendidikan". "Indonesia" dengan batasan tahun publikasi antara 2021 hingga 2025 untuk memastikan keterbaruan konteks kebijakan dan praktik mutu pendidikan. Melalui proses ini, diperoleh 500 dokumen yang secara awal relevan dengan fokus kajian penelitian. Setelah proses penyisihan terhadap duplikasi serta publikasi non artikel tersisa 294 dokumen untuk tahap penyaringan awal. Pada tahap ini 162 dokumen dieliminasi karena tidak menyajikan data empiris sehingga hanya 132 artikel yang layak ditelaah. Dari jumlah tersebut, 9 artikel dieliminasi karena tidak dapat diakses secara penuh.

Guna memastikan relevansi dan ketepatan fokus kajian, peneliti menetapkan kriteria inklusi. Artikel dinyatakan layak untuk dianalisis apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) merupakan artikel jurnal ilmiah hasil peer review; (2) dipublikasikan pada jurnal terakreditasi; (3) tersedia dalam bentuk teks penuh dan dapat diakses; (4) membahas implementasi TQM atau praktik manajemen mutu yang relevan dalam konteks pendidikan; (5) menggunakan pendekatan empiris; (6) penelitian dilakukan pada lingkungan sekolah di Indonesia; (7) artikel ditulis

dalam bahasa Indonesia; serta (8) diterbitkan dalam rentang waktu 2021–2025.

Tahap penilaian kelayakan isi dilakukan terhadap 103 artikel. Penelaahan dilakukan melalui judul, abstrak dan isi untuk memastikan kesesuaian dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, 91 artikel harus dieliminasi karena tidak membahas implementasi TQM, bersifat konseptual, atau tidak memuat indikator yang berkaitan dengan fokus pelanggan. Proses seleksi bertahap menghasilkan 12 artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi. Berikut diagram PRISMA disusun dengan memanfaatkan *tools* PRISMA2020 yang dikembangkan oleh (Haddaway et al., 2022).



Gambar 1. Diagram Alur PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara statistik, sekitar 2,4% dari total dokumen awal yang lolos hingga tahap akhir, menunjukkan bahwa topik fokus pelanggan dalam Total Quality Managemen (TQM) pada konteks pendidikan masih relatif terbatas namun spesifik.

Sistematis tematik terhadap 12 artikel terpilih menghasilkan empat tema utama yang mempresentasikan implementasi prinsip TQM pendidikan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui dinamika perhatian akademik terhadap topik *Total Quality Management* (TQM) yang berfokus pada empat tema utama, yaitu: 1) mutu pembelajaran, 2) kualitas sumber daya manusia, 3) layanan pendukung, 4) budaya mutu berkelanjutan.

Tabel 1 Sintesis Tematik Penerapan Fokus Pelanggan dalam TQM Pendidikan

Tema Utama	Studi Terkait	Temuan Utama	Batasan Penelitian
Mutu pembelajaran	Kastamin & Sa'diyah (2022); Darmawan et al. (2024); Herlinawati et al. (2025); Firdaus et al. (2025)	Pembelajran berpusat pada siswa, kurikulum kolaboratif, pendekatan proses, dan supervisi berkelanjutan meningkatkan kepuasan peserta didik dan orang tua	Variasi konteks lembaga menyebabkan perbedaan tingkat implementasi
Kualitas SDM	Amri & Bundu (2021); Hanipudin & Endriyanto (2024); Khurniawan et al. (2021)	Fokus pelanggan mendorong peningkatan kompetensi pedagogik, profesional, dan kepribadian guru melalui pelatihan dan supervisi	Kepuasan pelanggan internal belum diukur secara seragam
Layanan pendukung	Musradinur & Noverlian (2021); Ibadillah (2022); Jeka et al. (2024); Yulia & Franspebri (2021)	Fasilitas belajar, layanan administrasi, dan pemanfaatan teknologi meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan	Keterbatasan sarana dan dukungan teknologi
Budaya mutu	Marwan et al. (2024); Atika (2024); Noverlian (2021)	Kepemimpinan visioner, partisipasi stakeholder, dan evaluasi berkelanjutan membentuk budaya mutu berorientasi pelanggan	Resistensi budaya dan variasi komitmen organisasi

Pembahasan

Penerapan prinsip fokus pelanggan dalam kerangka Total Quality Management (TQM) secara konsisten tercermin pada dimensi mutu pembelajaran di berbagai konteks lembaga pendidikan. Studi Kastamin & Sa'diyah (2022) pada SDI Sabilina menunjukkan bahwa keselarasan visi sekolah, penguatan kurikulum kolaboratif serta supervisi pembelajaran yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan peserta didik dan orang tua, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Darmawan et al. (2024) di SMA Muhammadiyah 1 Taman melalui peningkatan kualitas pembelajaran, penyediaan fasilitas pendukung, dan layanan akademik yang responsif.

Pendekatan proses dalam TQM semakin memperkuat posisi mutu pembelajaran sebagai inti fokus pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh Herlinawati et al., (2025) di SMPIT Nurul Hikmah melalui perencanaan strategis, pelaksanaan sistematis, dan evaluasi berkelanjutan yang menjaga relevansi pembelajaran terhadap kebutuhan peserta didik. Selanjutnya, orientasi pelanggan juga mendorong penerapan pembelajaran berpusat pada siswa yang didukung fasilitas memadai dan metode inovatif, sebagaimana diungkapkan Firdaus et al. (2025) pada MTs Tarbiyatus Shibyan Wal Banat. Secara konseptual, temuan-temuan ini menguatkan pandangan Sallis bahwa kualitas proses pembelajaran merupakan indikator utama kepuasan pelanggan pendidikan, sekaligus menunjukkan bahwa keberlanjutan mutu pembelajaran tidak dapat dilepaskan dari peran guru dan tenaga kependidikan sebagai pelanggan internal yang menjalankan dan menopang kualitas layanan pendidikan.

Kualitas sumber daya manusia merupakan penopang utama mutu layanan pendidikan dalam kerangka Total Quality Management (TQM), karena guru dan tenaga kependidikan diposisikan sebagai pelanggan internal yang memiliki peran strategis dalam menjamin mutu. Penelitian di SMP Islam Athirah 1 Kajaolalido menujukkan bahwa orientasi pada kebutuhan siswa dan orang tua mendorong peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi, dan penerapan siklus PDCA (Amri & Bundu, 2021). Selanjutnya, pengelolaan mutu di MI Muhammadiyah Program Tahfidz Majenang diarahkan pada pengembangan profesionalisme guru sebagai bagian dari strategi pemenuhan kepuasan pelanggan (Hanipudin & Dwi Endriyanto, 2024). Hal ini diperkuat oleh studi pada SMK berstatus BLUD yang menunjukkan bahwa efektivitas tata kelola dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia berimplikasi langsung terhadap persepsi mutu layanan pendidikan (Khurniawan et al., 2021).

Secara konseptual, rangkaian temuan tersebut menegaskan bahwa fokus pelanggan dalam TQM tidak hanya diarahkan kepada peserta didik sebagai pelanggan eksternal, tetapi juga mencakup kesejahteraan, pengembangan, dan kepuasan tenaga pendidik sebagai aktor kunci penentu mutu pendidikan. Namun, penguatan kualitas sumber daya manusia semata belum cukup untuk menjamin kepuasan pelanggan pendidikan secara menyeluruh. Kompetensi dan profesionalisme pendidik memerlukan dukungan sistem dan fasilitas yang memadai agar dapat teraktualisasi secara optimal, sehingga fokus pada pelanggan dalam TQM juga perlu dianalisis melalui dimensi layanan pendukung pendidikan.

Layanan pendukung merupakan dimensi strategis dalam bentuk kepuasan pelanggan pendidikan di berbagai konteks lembaga. Penelitian Musradinur & Noverlian (2021) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas belajar, keterbukaan sistem informasi, serta layanan kesejahteraan peserta didik berkontribusi terhadap meningkatnya kepercataan masyarakat, temuan yang sejalan dengan hasil penelitian Ibadillah (2022) di SD Islam Daarul Muwahidin melalui layanan

administratif yang tertata, komunikasi kolaboratif dengan orang tua, dan evaluasi berkelanjutan yang memperkuat loyalitas pelanggan.[

Dalam konteks pesantren, pemanfaatan teknologi dan pemberdayaan sumber daya manusia terbukti menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada santri sebagai peanggan utama (Jeka et al. 2024), sementara pada pendidikan tinggi, efisiensi layanan administrasi, dukungan teknologi, serta perhatian terhadap kesejahteraan dosen dan mahasiswa berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan (Yulia & Franspebri, 2021). Temuan tersebut menegaskan bahwa layanan pendukung tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap mutu pembelajaran, tetapi sebagai penguat sistemik dalam kerangka TQM dimana efektivitasnya sangat ditentukan oleh konsistensi nilai dan komitmen organisasi. Oleh karena itu, pembahasan mengenai layanan pendukung secara logis mengarah pada pentingnya budaya mutu berkelanjutan sebagai fondasi yang mengintegrasikan mutu pembelajaran, kualitas sumber daya manusia, dan layanan pendukung dalam satu sistem manajemen mutu yang utuh.

Budaya mutu berkelanjutan sebagai fondasi sistemik dalam keberhasilan implementasi Total Quality Management (TQM) berbasis fokus pelanggan di lembaga pendidikan. Hal ini sebagaimana ditunjukkan di MTs Al-Ikhlas Kertaharja dan MAN 1 Bungo, dengan kepemimpinan kepala madrasah berperan strategis dalam menumbuhkan kesadaran kolektif dan partisipasi stakeholder (Atika, 2024). Dalam konteks Indonesia, penerapan TQM juga dipengaruhi oleh nilai keagamaan, Pancasila, dan kearifan lokal yang memperkuat legitimasi sosial budaya mutu, sebagaimana ditemukan dalam konteks pendidikan Aceh (Marwan et al., 2024). Konsistensi budaya mutu tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan yang berorientasi pelanggan (Musradinur & Noverlian, 2021).

Secara konseptual, temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan fokus pelanggan hanya dapat terwujud apabila nilai-nilai mutu terinternalisasi dalam budaya organisasi melalui kepemimpinan visioner, partisipasi stakeholder, dan evaluasi berkelanjutan sehingga implementasi TQM bersifat adaptif dan kontekstual. Lebih lanjut, efektivitas layanan pendukung tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan sistem, tetapi juga oleh konsistensi nilai dan komitmen organisasi dalam menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya diarahkan pada budaya mutu berkelanjutan sebagai kerangka yang mengintegrasikan mutu pembelajaran, kualitas sumber daya manusia, dan layanan pendukung dalam satu sistem manajemen mutu yang utuh.

Dengan mempertimbangkan keterkaitan antar keempat tema tersebut, dapat dipahami bahwa fokus pelanggan dalam TQM di bidang pendidikan bukanlah konsep yang berdiri sendiri, melainkan sebuah pendekatan sistemik yang bekerja melalui interakasi antar dimensi mutu pembelajaran, sumber daya manusia, layanan pendukung, dan budaya mutu. Sintesis ini memperkuat posisi fokus pelanggan sebagai prinsip strategis dalam peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan.

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan fokus pelanggan dalam Total Quality Management (TQM) sangat ditentukan oleh kemampuan institusi pendidikan dalam menerjemahkan kebutuhan pelanggan secara kontekstual ditengah tantangan struktural dan kultural, seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan. Temuan empiris tersebut menegaskan bahwa implementasi TQM menuntut pendekatan manajemen mutu yang adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan agar mampu berdampak nyata pada peningkatan mutu pendidikan. Secara konseptual, pembahasan ini

menguatkan bahwa fokus pelanggan dalam TQM pendidikan merupakan pendekatan sistemik yang bekerja melalui keterkaitan mutu pembelajaran, kualitas sumber daya manusia, layanan pendukung, dan budaya mutu, sehingga konsep pelanggan tidak dapat direduksi hanya pada peserta didik, melainkan mencakup seluruh pemangku kepentingan pendidikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa prinsip fokus pada pelanggan merupakan determinan inti dan fondasi strategis dalam keberhasilan implementasi *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan Indonesia. Kontribusi teoritis penelitian ini menegaskan bahwa orientasi pelanggan bekerja secara sistematik melalui empat ranah utama, yaitu peningkatan mutu pembelajaran yang berpusat pada siswa, pengembangan profesionalisme sumber daya manusia sebagai pelanggan internal, optimalisasi layanan pendukung berbasis teknologi, serta pembentukan budaya mutu berkelanjutan melalui kepemimpinan yang visioner. Secara praktis, temuan ini menekankan perlunya pergeseran paradigma bagi pengelola pendidikan dari sekedar pemenuhan standar administrasi menuju layanan pendidikan yang responsif dan substantif guna membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, direkomendasikan bagi pembuat kebijakan untuk memperkuat orientasi pelanggan melalui peningkatan kapasitas SDM, evaluasi mutu berkala menggunakan siklus PDCA, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai untuk mengatasi hambatan anggaran. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan eksplorasi lebih mendalam mengenai strategi mitigasi terhadap tantangan struktural dan resistensi budaya organisasi guna memastikan keberlanjutan peningkatan mutu pendidikan yang adaptif di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Amri, H., & Bundu, P. (2021). Evaluasi Total Quality Management pada SMP Islam Athirah 1 Kajaolalido Kota Makassar. *Al-Musannif*, *3*(1), 15–26. https://doi.org/10.56324/al-musannif.v3i1.45

Atika. (2024). *Implementasi Total Quality Management (TQM) di MAN 1 Bungo*. *9*(November), 305–311. https://doi.org/https://doi.org/10.14421/jpm.2024.305-312

Darmawan, D., Prasietyawan, R. D., Hazin, M., & Cindy, A. H. (2024). Jurnal Utile CUSTOMER FOCUS BERBASIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN meningkatkan kualitas pendidikan untuk dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya . Dalam hal ini , Total Quality pengelolaan suatu organisasi baik dun. *Utile: Jurnal Kependidikan*, *X*(1), 21–30. https://doi.org/https://doi.org/10.37150/jut.v10i1.2385

Firdaus, H., Nursaida, N., & Subiyantoro, S. (2025). Analisis Hambatan dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs Tarbiyatus Shibyan Wal Banat Berdasarkan Pendekatan TQM. *Tafhim Al-'Ilmi : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, *16*(2).

Haddaway, N. R., Page, M. J., Pritchard, C. C., & McGuinness, L. A. (2022). PRISMA2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams, with interactivity for optimised digital transparency and Open Synthesis. *Campbell Systematic Reviews*, *18*(2), e1230. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/cl2.1230

Handayani, S., Purwanti, H., Anggraeni, F. N., & Setiawan, A. (2025). Analisis Perencanaan dan Standarisasi Pendidikan di PKBM Minda Utama Kota Bandung. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, *8*(5), 5354–5363. https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v8i5.7950

Hanipudin, S., & Dwi Endriyanto, A.

(2024). Analisis Manajemen Mutu di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Program Tahfidz Majenang Kabupaten Cilacap. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *14*(2), 118–128. https://doi.org/10.30863/ajmpi.v14i2.5971

Herlinawati, A., Rofiyati, N. J., Azainil, A., & Chasanah, N. (2025). PENINGKATAN MUTU SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN PROSES TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMPIT NURUL HIKMAH PENAJAM PASER UTARA. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *10*(02). https://doi.org/Herlinawati, A., Rofiyati, N. J., & Chasanah, N. (2025). PENINGKATAN MUTU SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN PROSES TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI SMPIT NURUL HIKMAH PENAJAM PASER UTARA. Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 10(02), 290-294. https://doi.org/10.23969/jp.v10i02.26876

Ibadillah, B. I. (2022). Penerapan Konsep Tqm Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sd Islam Daarul Muwahidin Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *13*(2), 59–75. https://doi.org/10.21009/jmp.v13i2.30695

Iqbal, M. (2025). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Mewujudkan Pendidikan Islam Bermutu dan Berdaya Saing. *ARINI: Jurnal Ilmiah Dan Karya Inovasi Guru*, *2*(1), 165–183. https://doi.org/https://doi.org/10.71153/arini.v2i1.408

Jeka, F., Latif, M., & Us, K. A. (2024). Total Quality Management Pondok Pesantren Darunnajah Ulujami Jakarta Selatan di Era Society 5.0. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*, 13392–13410.

Kastamin Nurhadi, & Sa'diyah, M. (2022). Implementasi Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) di SDI Sabilina, Cibubur, Bekasi. *Reslaj: Religion Education Sosial Laa Roiba Journal*, *4*(1), 82–97. https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i1.421

Khurniawan, A. W., Sailah, I., Muljono, P., Indriyanto, B., & Maarif, M. S. (2021). Efektivitas Pengelolaan Sekolah Menengah Kejuruan Berstatus Badan Layanan Umum Daerah (Smk-Blud). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *7*(2), 512. https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.512

Lestari, I., Haslan, M. M., & Sawaludin. (2025). PENERAPAN UU NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL DALAM MENINGKATKAN PROSES PEMBELAJARAN DI SMAN 1 TANJUNG KABUPATEN LOMBOK UTARA. *Jurnal Kelitbangan*, *13*(2), 1–16. https://doi.org/https://doi.org/10.35450/jip.v13i2.1245

Marwan, M., Siraj, S., & Marisa, R. (2024). Model Pendidikan Berbasis Nilai Keislaman, Pancasila, dan Kearifan Lokal dalam Mendukung Kurikulum Merdeka. *Indonesian Research Journal on Education*, *4*(4), 122–126. https://doi.org/10.31004/irje.v4i4.1087

Musradinur, M., & Noverlian, B. (2021). Efektivitas Penerapan Total Quality Management Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Takengon Aceh Tengah. *Jurnal As-Salam*, *5*(1), 34–42. https://doi.org/10.37249/assalam.v5i1.238

Page, M. J., Mckenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-wilson, E.,

Mcdonald, S., … Moher, D. (2021). *The PRISMA 2020 statement : an updated guideline for reporting systematic reviews Systematic reviews and Meta-Analyses*. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Sallis, E. (2014). Total quality management in education: Third edition. *Total Quality Management in Education: Third Edition*, 1–168. https://doi.org/10.4324/9780203417010

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology : An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, *104*(August), 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Syamsurijal. (2024). Titik Temu Pendidikan dan Pembangunan Sumber Daya Manusia Berdaya Saing. *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, *3*(3), 545–553. https://doi.org/https://doi.org/10.47709/educendikia.v3i03.3398

Veronika, D., Achmar, Z., Salahuddin, F., & Citta, A. B. (2023). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AMI Makassar. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*(4), 6331–6342.

Xiao, Y., & Watson, M. (2017). *Guidance on Conducting a Systematic Literature Review*. https://doi.org/10.1177/0739456X17723971

Yulia, T., & Franspebri, Y. (2021). Studi deskriptif strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis tqm (total quality management) era pandemi Ta 2020/2021 di STT Kristus Alfa Omega. *Sabda : Jurnal Teologi Kristen*, *2*(2), 1–18.