

**Pendekatan Berbasis Pelanggan dalam Manajemen Mutu Pendidikan:
Studi Kasus Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak**

¹Yanti Restiawati, ²Azainil

¹Sekolah Dasar Negeri 001, Muara Badak, Indonesia

²FKIP Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

¹yantirestiawati72@guru.sd.belajar.id, ²azainil@fkip.unmul.ac.id

*corresponding author : azainil@fkip.unmul

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak. Menggunakan metode kualitatif, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi penerapan pendekatan tersebut, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, menilai dampaknya terhadap mutu pendidikan, serta mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pendekatan berbasis pelanggan berhasil meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta kepuasan siswa, orang tua, dan guru. Sekolah berhasil mengintegrasikan pendekatan ini melalui keterlibatan aktif pemangku kepentingan dalam proses perbaikan mutu pendidikan, termasuk perbaikan fasilitas dan pengembangan program pelatihan guru.

Kata Kunci: *Sekolah Dasar, Kepuasan Pelanggan, Mutu, Keterlibatan Pemangku Kepentingan.*

Abstract

This study examines the implementation of a customer-based approach in education quality management at Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak. Employing a qualitative research approach, this investigation seeks to identify implementation strategies, measure customer satisfaction levels, assess the impact on education quality, and identify constraints and challenges faced. Findings indicate that adopting a customer-oriented strategy effectively enhanced the standard of educational offerings and increased contentment among learners, their families, and educators. The school successfully integrated this approach through active stakeholder involvement in the education quality improvement process, including facility improvements and teacher training program development.

Keywords: *Elementary School, Customer Satisfaction, Quality, Stakeholder Engagement.*

Pendahuluan

Pengelolaan kualitas dalam sektor pendidikan merupakan komponen krusial yang mempengaruhi standar pengajaran yang disediakan oleh institusi edukatif. Sasaran utama dari pengelolaan kualitas ini adalah menjamin setiap peserta didik memperoleh pengalaman belajar bermutu tinggi yang sesuai dengan kriteria yang telah dirumuskan. Upaya peningkatan standar pendidikan tidak hanya berfokus pada aspek akademis, namun juga meliputi berbagai elemen lain seperti infrastruktur, pelayanan, serta sistem pendukung bagi pelajar.

Selain itu mendorong berbagai sekolah untuk mengatur keuangan mereka sendiri dan menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan anak-anak di komunitas mereka adalah dua cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Karena otonominya, sekolah dapat menggunakan sumber daya yang dimilikinya untuk meningkatkan pendidikan secara efisien dan dinamis. (Rahman et al., 2023)

Pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan adalah konsep yang menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan

semua pemangku kepentingan, terutama siswa dan orang tua. Dengan fokus pada pelanggan, sekolah dapat lebih responsif terhadap umpan balik dan masukan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Di antara lembaga pendidikan yang berkomitmen meningkatkan standar pengajaran, SDN 001 Muara Badak menonjol dengan penerapan metode yang mengutamakan kepuasan pelanggan pendidikan. Institusi ini telah mengambil langkah proaktif dalam mengimplementasikan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya. Sekolah ini terus berupaya untuk melibatkan siswa, orang tua, dan guru dalam proses perbaikan berkelanjutan, serta meningkatkan fasilitas dan layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Fathoni et al., 2024).

Tujuan utama penelitian ini adalah mengevaluasi implementasi strategi yang berfokus pada kepuasan pengguna jasa pendidikan di SDN 001 Muara Badak dalam konteks pengelolaan kualitas pembelajaran. Secara spesifik, studi ini memiliki lima tujuan yaitu memetakan taktik dan inisiatif yang ditempuh pihak sekolah dalam menjalankan pendekatan yang mengutamakan kebutuhan pelanggan (Sabariah, 2021).

Menilai tingkat kepuasan tiga kelompok utama pengguna jasa pendidikan (peserta didik, wali murid, dan tenaga pengajar) terhadap pelayanan edukatif yang disediakan oleh institusi. Menilai dampak penerapan pendekatan berbasis pelanggan terhadap mutu pendidikan di sekolah. Mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan pendekatan ini. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut berdasarkan temuan penelitian.

Penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian yang kritis, yaitu bagaimana Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak menerapkan pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan?. Seberapa besar derajat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik, wali murid, dan tenaga pengajar terkait dengan kualitas pelayanan edukatif yang disediakan oleh lembaga

pendidikan ini?. Apa saja dampak dari penerapan pendekatan berbasis pelanggan terhadap mutu pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak? Kendala dan tantangan apa yang dihadapi oleh sekolah dalam menerapkan pendekatan berbasis pelanggan? Aspek-aspek apa yang berkontribusi pada pencapaian kesuksesan penerapan pendekatan berbasis pelanggan di sekolah ini (Kadarsih et al., 2020).

Melalui pengkajian atas pertanyaan-pertanyaan ini, studi ini bertujuan menyajikan pemahaman menyeluruh mengenai keberhasilan strategi yang berfokus pada kepuasan pengguna jasa pendidikan dalam pengelolaan kualitas pembelajaran. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan praktis bagi institusi pendidikan lainnya yang berminat mengadopsi metode serupa. (Perdana & Bungai, 2020).

Metode

Metode kualitatif dipilih sebagai pendekatan utama dalam penelitian ini untuk mengumpulkan dan mengolah data mengenai implementasi pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan untuk menggali lebih dalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian (guru, siswa, dan orang tua) dalam konteks penerapan pendekatan ini.

Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Sekolah ini dikenal memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan kualitas pendidikan melalui berbagai program inovatif. Sekolah ini memiliki sekitar 500 siswa, 20 guru, dan staf administrasi. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang kelas, perpustakaan, laboratorium komputer, dan lapangan olahraga.

Penelitian ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak, yaitu Guru sebanyak 3 guru yang dipilih secara acak untuk memberikan perspektif mereka tentang penerapan pendekatan berbasis pelanggan. 5 siswa dari berbagai kelas untuk memberikan pandangan mereka tentang pengalaman

belajar dan keterlibatan dalam proses pendidikan. 5 orang tua untuk memberikan masukan mereka tentang kepuasan terhadap layanan pendidikan dan keterlibatan mereka dalam proses sekolah.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu pertama wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan guru, siswa, dan orang tua. Wawancara ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam tentang pengalaman dan pandangan subjek penelitian. Kedua observasi partisipatif dimana peneliti mengamati kegiatan belajar mengajar di sekolah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang interaksi antara guru dan siswa serta bagaimana pendekatan berbasis pelanggan diterapkan dalam konteks sehari-hari. Ketiga dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen terkait seperti kebijakan sekolah, laporan evaluasi, dan hasil survei kepuasan yang telah dilakukan sebelumnya oleh sekolah.

Langkah-langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yaitu pertama persiapan penelitian dengan mengajukan izin penelitian kepada pihak sekolah dan mendapatkan persetujuan dari kepala sekolah dan komite sekolah. Kedua pemilihan partisipan dengan menentukan partisipan yang akan diwawancarai dan diamati berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Ketiga pelaksanaan wawancara dengan mengadakan wawancara dengan guru,

siswa, dan orang tua sesuai jadwal yang telah disepakati. Wawancara direkam dengan izin partisipan. Keempat observasi kelas dengan mengobservasi proses belajar mengajar di beberapa kelas selama beberapa hari untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang penerapan pendekatan berbasis pelanggan. Dan kelima pengumpulan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen yang relevan dari pihak sekolah untuk mendukung analisis data.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan triangulasi data yaitu membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Dan interpretasi data dengan

menginterpretasikan data dalam konteks tujuan penelitian, membahas temuan dalam kaitannya dengan literatur yang ada, dan menarik kesimpulan serta implikasi praktis.

Hasil dan Pembahasan

Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Sekolah ini didirikan pada tahun 1985 dengan tujuan untuk menyediakan pendidikan dasar yang berkualitas bagi anak-anak di wilayah Muara Badak. Sejak pendiriannya, sekolah ini telah berkembang secara signifikan dalam hal jumlah siswa, guru, dan fasilitas.

Sejak berdiri, Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak telah mengalami beberapa fase perkembangan. Pada awalnya, sekolah hanya memiliki beberapa ruang kelas dan fasilitas yang terbatas. Namun, dengan dukungan pemerintah dan masyarakat setempat, sekolah ini telah berkembang menjadi salah satu sekolah dasar terkemuka di daerah tersebut.

Visi: Menjadi sekolah unggulan yang menghasilkan lulusan berkarakter, cerdas, dan kompetitif di era globalisasi. Misi: (1) Menyediakan pendidikan berkualitas yang holistik dan inklusif. (2) Mengembangkan potensi akademik dan non-akademik siswa. (3) Meningkatkan kompetensi profesional guru dan staf. (4) Membangun kerjasama yang harmonis dengan orang tua dan masyarakat (Calam et al., 2020)

Sekolah ini dipimpin oleh seorang kepala sekolah yang dibantu oleh guru. Selain itu, terdapat beberapa koordinator bidang seperti koordinator mata pelajaran, koordinator ekstrakurikuler, dan koordinator humas. Struktur organisasi yang jelas membantu sekolah dalam mengimplementasikan program-program pendidikan dengan efektif (Mariana et al., 2021)

Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak menerapkan pendekatan berbasis pelanggan melalui berbagai strategi dan program. Berikut adalah beberapa langkah utama yang diambil oleh sekolah:

- 1) Keterlibatan Orang Tua dan Siswa: Sekolah rutin mengadakan pertemuan dengan orang tua untuk mendapatkan masukan tentang program pendidikan

dan perkembangan siswa. Pertemuan ini diadakan setiap semester dan dilengkapi dengan survei kepuasan orang tua. Siswa juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan melalui forum siswa dan survei kepuasan siswa yang dilakukan setiap akhir semester.

- 2) Umpan Balik dan Tindak Lanjut: Sekolah mengumpulkan umpan balik dari siswa, orang tua, dan guru melalui kuesioner dan kotak saran yang tersedia di sekolah. Setiap masukan dianalisis dan dijadikan dasar untuk perbaikan program dan layanan. Tindak lanjut dari umpan balik ini dilaporkan secara transparan dalam rapat komite sekolah dan dipublikasikan di papan pengumuman serta website sekolah.
- 3) Pelatihan Guru dan Staf: Guru dan staf diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Pelatihan ini mencakup teknik pengajaran, manajemen kelas, dan komunikasi efektif dengan siswa dan orang tua.
- 4) Perbaikan Fasilitas: Berdasarkan masukan dari pelanggan, sekolah melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lebih lengkap, dan laboratorium komputer yang modern.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui angket dan tanya jawab yang melibatkan peserta didik, wali murid, serta tenaga pengajar, ditemukan beberapa poin penting. Salah satu temuan utamanya adalah sebagian besar pelajar mengungkapkan kepuasan terhadap cara mengajar yang diterapkan oleh para pendidik. Siswa merasa didengar dan dihargai ketika memberikan masukan tentang kegiatan belajar mengajar. Untuk orang tua umumnya puas dengan komunikasi yang terjalin antara mereka dan pihak sekolah. Orang tua merasa bahwa sekolah responsif terhadap masukan yang diberikan. Sedang guru merasa didukung oleh pihak manajemen sekolah dalam upaya peningkatan kualitas pengajaran. Guru merasa bahwa masukan mereka diperhatikan

dan ditindaklanjuti. Perbaikan yang dilakukan yaitu:

- 1) Penambahan kegiatan ekstrakurikuler, berdasarkan masukan dari siswa dan orang tua, sekolah menambahkan kegiatan ekstrakurikuler seperti klub sains, seni, dan olahraga. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan minat dan bakat siswa di luar akademik.
- 2) Peningkatan fasilitas, sekolah melakukan renovasi ruang kelas untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan kondusif. Selain itu, fasilitas perpustakaan ditingkatkan dengan penambahan koleksi buku dan penyediaan akses internet.
- 3) Pengembangan program pelatihan guru, melalui masukan dari guru, sekolah mengadakan lebih banyak workshop dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pengajaran dan manajemen kelas. Pelatihan ini melibatkan narasumber yang kompeten dari luar sekolah (Arfandi, 2020).
- 4) Peningkatan komunikasi, untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi, sekolah mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan orang tua memantau perkembangan akademik dan kegiatan siswa secara real-time. Aplikasi ini juga digunakan untuk menyebarkan informasi penting dan menerima masukan dari orang tua.

Melalui strategi yang diterapkan, Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak mampu memperbaiki mutu pelayanan edukatif dan meningkatkan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan, termasuk peserta didik, wali murid, dan tenaga pengajar. Studi ini mengungkapkan bahwa penerapan metode yang berfokus pada kebutuhan pengguna jasa pendidikan terbukti efektif dalam meningkatkan standar pendidikan di tingkat sekolah dasar secara substansial (Uci Ulfa Nur 'Afifah, 2022).

Temuan studi mengindikasikan bahwa strategi yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna layanan pendidikan yang diimplementasikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak telah menghasilkan efek yang menguntungkan terhadap tingkat kepuasan tiga kelompok utama: peserta didik,

wali murid, dan tenaga pengajar. Berikut adalah analisis mendalam tentang temuan ini:

1. **Kepuasan Siswa:** Metode pengajaran yaitu sebagian besar siswa merasa puas dengan metode pengajaran yang digunakan oleh guru. Ini menunjukkan bahwa guru mampu mengadaptasi metode pendekatan pembelajaran yang berfokus pada kebutuhan individual siswa dan menerapkan prinsip siklus perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. Keterlibatan siswa dimana siswa merasa didengar dan dihargai ketika memberikan masukan tentang kegiatan belajar mengajar. Ini mencerminkan penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menekankan pentingnya partisipasi semua pihak dalam proses perbaikan (Tinggi & Sumbawa, 2023)
2. **Kepuasan Orang Tua:** Saluran komunikasi yang lancar dan responsivitas yang tinggi dari pihak sekolah terhadap masukan orang tua menjadi indikator keberhasilan sekolah dalam menjalin hubungan yang baik dengan orang tua. Hal ini sejalan dengan teori manajemen mutu yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dengan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. **Kepuasan Guru:** Dukungan manajemen dimana guru merasa didukung oleh pihak manajemen sekolah dalam upaya peningkatan kualitas pengajaran. Ini menunjukkan bahwa manajemen sekolah memahami dan mendukung kebutuhan profesional guru, yang merupakan salah satu prinsip TQM dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Relevansi dengan teori dalam tinjauan pustaka bahwa temuan penelitian ini konsisten dengan teori TQM yang menekankan pentingnya partisipasi seluruh pemangku kepentingan dalam proses perbaikan berkelanjutan. Prinsip perbaikan berkelanjutan tercermin dalam berbagai inisiatif sekolah untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan fasilitas berdasarkan umpan balik dari pelanggan. Komunikasi yang efektif dan responsivitas terhadap masukan

pelanggan sejalan dengan teori manajemen mutu yang menekankan pentingnya membangun hubungan yang baik dengan pelanggan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas (Salsabila et al., 2024)

Meskipun ada banyak keberhasilan dalam penerapan pendekatan berbasis pelanggan, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak diantaranya yaitu keterbatasan sumber daya seperti fasilitas, meskipun ada upaya untuk meningkatkan fasilitas, masih ada keterbatasan dalam hal infrastruktur yang dapat menghambat pelaksanaan program-program baru. Dan juga anggaran, keterbatasan anggaran seringkali menjadi hambatan dalam melakukan perbaikan yang lebih signifikan dan berkelanjutan. Berikutnya resistensi terhadap perubahan seperti guru dan staf, beberapa guru dan staf mungkin merasa enggan atau tidak nyaman dengan perubahan yang diinisiasi melalui pendekatan berbasis pelanggan, terutama jika perubahan tersebut membutuhkan penyesuaian yang signifikan dalam metode kerja mereka. Orang tua, tidak semua orang tua terbiasa dengan keterlibatan yang intens dalam proses pendidikan anak mereka, sehingga resistensi dari sebagian orang tua juga bisa terjadi. Dan komunikasi dan koordinasi seperti internal, koordinasi antara berbagai pihak di sekolah terkadang kurang optimal, yang dapat menyebabkan miskomunikasi dan implementasi program yang tidak konsisten. Eksternal, komunikasi dengan orang tua dan masyarakat kadang-kadang tidak efektif, yang dapat menimbulkan kesalahpahaman atau ketidakpuasan (Darma Ulina Banurea et al., 2023).

Faktor-Faktor yang mendukung keberhasilan yaitu :

1. **Komitmen Manajemen Sekolah:**
Kepemimpinan: Kepemimpinan yang kuat dan visi yang jelas dari kepala sekolah memainkan peran penting dalam mendorong implementasi pendekatan berbasis pelanggan. Kepemimpinan yang inspiratif memastikan bahwa seluruh staf sekolah berkomitmen terhadap peningkatan mutu pendidikan. Strategi yang Terencana: Sekolah memiliki

rencana strategis yang jelas untuk menerapkan pendekatan berbasis pelanggan, termasuk pelatihan untuk guru dan staf serta pengembangan infrastruktur.

2. Partisipasi dan Keterlibatan Aktif: Guru dan Staf: Guru dan staf yang terlibat aktif dalam proses perbaikan mutu pendidikan menunjukkan komitmen mereka terhadap keberhasilan implementasi pendekatan ini. Partisipasi aktif mereka menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan responsif. Orang Tua dan Siswa: Keterlibatan orang tua dan siswa dalam memberikan umpan balik dan partisipasi dalam kegiatan sekolah juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan pendekatan berbasis pelanggan (Nyoman Sudana Degeng et al., 2019).
3. Budaya Sekolah yang Inklusif: Kerjasama dan Kolaborasi: Budaya sekolah yang mendukung kerjasama dan kolaborasi antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah sangat penting. Sekolah yang mendorong keterbukaan dan transparansi menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Penerimaan terhadap Masukan: Sekolah yang terbuka terhadap masukan dari semua pihak dan berusaha untuk mengimplementasikan perubahan berdasarkan masukan tersebut menunjukkan komitmen nyata terhadap manajemen mutu (Everhard Markiano Solissa et al., 2024).
4. Dukungan Eksternal: Pemerintah dan Lembaga: Dukungan dari pemerintah dan lembaga eksternal seperti dinas pendidikan sangat membantu dalam menyediakan sumber daya dan kebijakan yang mendukung implementasi pendekatan berbasis pelanggan. Komunitas: Dukungan dari komunitas lokal juga memainkan peran penting dalam mendukung program-program sekolah dan memastikan keberlanjutan inisiatif yang telah diimplementasikan.

Dengan mengidentifikasi kendala, tantangan, dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan, penelitian ini memberikan wawasan yang komprehensif

tentang implementasi pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak. Analisis ini dapat menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji implementasi pendekatan berbasis pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Muara Badak. Berikut adalah ringkasan dari hasil utama penelitian:

Kepuasan pelanggan dimana sebagian besar siswa merasa puas dengan metode pengajaran dan merasa didengar dalam proses pembelajaran. Orang tua puas dengan komunikasi yang terjalin dengan sekolah dan merasa bahwa masukan mereka dihargai dan direspon. Guru merasa didukung oleh manajemen sekolah dalam peningkatan kualitas pengajaran dan merasa masukan mereka diperhatikan. Implementasi pendekatan berbasis pelanggan dapat dilihat sekolah telah berhasil mengintegrasikan pendekatan berbasis pelanggan melalui keterlibatan aktif dari siswa, orang tua, dan guru dalam proses perbaikan mutu pendidikan. Sekolah melakukan perbaikan fasilitas dan mengembangkan program pelatihan guru berdasarkan umpan balik dari pelanggan.

Kendala dan tantangan meliputi keterbatasan sumber daya dan anggaran menjadi kendala utama. Resistensi terhadap perubahan dari beberapa guru, staf, dan orang tua. Komunikasi dan koordinasi yang kadang kurang optimal. Sedangkan keberhasilan dan faktor pendukung yang ada adalah komitmen manajemen sekolah dan kepemimpinan yang kuat. Partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan. Budaya sekolah yang inklusif dan kolaboratif. Dukungan dari pemerintah, lembaga eksternal, dan komunitas lokal (Cahyaningtyas et al., 2022). Terdapat temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis untuk praktik manajemen mutu di sekolah lain yaitu pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan saat sekolah lain dapat belajar dari SDN 001 Muara Badak tentang pentingnya melibatkan siswa, orang tua, dan guru dalam proses perbaikan mutu. Partisipasi aktif dari semua pihak membantu

menciptakan lingkungan pendidikan yang responsif dan inovatif. Lalu komunikasi dan transparansi dimana implementasi sistem komunikasi yang efektif dan transparan antara sekolah dan orang tua dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dukungan terhadap program sekolah. Berikutnya pelatihan dan pengembangan profesional karena pelatihan berkala untuk guru dan staf tentang metode pengajaran dan manajemen kelas yang efektif dapat membantu meningkatkan kualitas pengajaran dan mendukung penerapan pendekatan berbasis pelanggan. Selanjutnya, peningkatan sarana dan prasarana pendidikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik dari pengguna jasa pendidikan merupakan bentuk penanaman modal jangka panjang. Hal ini berpotensi menciptakan suasana pembelajaran yang lebih mendukung dan pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik.

Daftar Pustaka

- Arfandi. (2020). Pemanfaatan Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Pai Di Sekolah. *Edupedia: Jurnal Studi Pendidikan Dan Pedagogi Islam*, 5(1), 65–77. <https://www.journal.ibrahimy.ac.id/index.php/edupedia/article/view/882/754>
- Cahyaningtyas, T. I., Kusumawati, N., & Laksana, I. M. S. D. (2022). *Pendidikan lingkungan hidup SD berbasis PJBL*. Cv. Ae Media Grafika.
- Calam, A., Marhamah, A., & Nazaruddin, I. (2020). Reformulasi Visi, Misi Dan Tujuan Sekolah. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Koseling*, 10(2), 175–196. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad>
- Darma Ulima Banurea, Risma, Erisah Simanjuntak, Riski Siagian, Romauli Turnip, & Helena. (2023). Perencanaan Pendidikan. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 88–99. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Everhard Markiano Solissa, Auliya Aenul Hayati, Trisna Rukhmana, Suhari Muharam, Budi Mardikawati, & Irmawati. (2024). Mengembangkan Pendidikan Karakter Berbasis Budaya Menuju Society 5.0. *Journal On Education*, 6(2).
- Fathoni, Mukhamad, Devita Sari, Nindy, Vaujiah, & Nadif. (2024). Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Melalui Sistem Informasi Menejemen Sekolah. *Binary: Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 1(1), 1–5. <http://jsr.unuha.ac.id/index.php/binary/article/view/797/149>
- Hendri, Sukma, A. B., Makmur, F., Nurhasanah, Hasri, S., & Sohiron. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan. *TADBIR MUWAHHID*, 6(2), 185–206. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i2.6042>
- Juhri, M., Nurlaili, Z., & Nurhadi, A. (2023). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management / TQM). *JURNAL LENTERA : Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 22(2), 171-178. <https://doi.org/10.29138/lentera.v22i2.1171>
- Kadarsih, I., Marsidin, S., Sabandi, A., & Febriani, E. A. (2020). Peran Dan Tugas Kepemimpinan Kepala Sekolah Di Sekolah Dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(2), 194–201. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i2.138>
- Mariana, Jogosatru Sukodono, & Dielfi. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Efektivitas Sekolah Penggerak Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tamb*, 5(1). <https://blog.kejarcita.id/tentang-program-sekolah-penggerak>
- Nabila, A. (2022). Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan. *Journal Ability : Journal of Education and Social Analysis*, 3(1), 56-63. <https://doi.org/10.51178/jesa.v3i1.390>
- Nyoman Sudana Degeng, Imron Ali Supriyanto, & Achmad. (2019). Participation From The Dayak Ma'anyan Tribal Community In Central Kalimantan In The Implementation Of Education Based On Local Wisdom. *International Journal Of Innovation, Creativity And Change.*, 5(4). www.ijicc.net

- Perdana, I., & Bungai, J. (2020). Model Kepemimpinan Dayak Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. *Equity In Education Journal (Eej)*, 2(2), 114–120. <https://E-Journal.Upr.Ac.Id/Index.Php/Eej>
- Rahman, N., Suharti, H., & Herfina. (2023). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Murhum : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(1), 149-161. <https://doi.org/10.37985/murhum.v4i1.174>
- Reza, M., Christina Eदारwati, M., & Qonita Ummi Naila, F. (2022). Penentuan Rute Angkutan Umum Berdasarkan Kebutuhan Perjalanan Penduduk Studi Kasus Kawasan Perkotaan Kota Samarinda Dan Kabupaten Kutai Kartanegara (Gunakan “Add Space After Paragraph 12. In *Seminar Nasional 2022 Semsina 2022 Metaverse: Peluang Dan Tantangan Pendidikan Tinggi Issn 2406-9051 Di Era Industri 5.0* (Pp. 209-212). Itn Malang.
- Ristianah, N., & Ma'sum, o. (2022). Konsep Manajemen Mutu Pendidikan. *Tabyin: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 45-55. <http://ejournal.staiu.ac.id/index.php/tabyin/article/download/169/94>
- Rohmat, & Yuslam. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Kependidikan*, 10(1), 1-19. <https://doi.org/10.24090/jk.v10i1.6417>
- Rozak, A. (2022). Akselerasi Mutu Pendidikan Dasar Melalui Total Quality Management. *Almarhalah | Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 177-187. <https://doi.org/10.38153/almarhalah.v6i2.20>
- Sabariah, S. (2021). Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 116–122. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V4i1.1764>
- Salsabila, H., Nurnazhiifa, K., Tri Herlambang, Y., Guru Sekolah Dasar, P., & Kampus Cibiru, U. (2024). Pendidikan & Teknologi: Studi Filsafat Dalam Perspektif Don Ihde. *Jurnal Pendidikan : Seroja*, 3(1), 1–12. <http://Jurnal.Anfa.Co.Id/Index.Php/Seroja>
- Suaeb. (2022). Penerapan Prinsip Continuous Improvement Dalam Total Quality Management Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 5(1), 12-27. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.686>
- Syahputra, A., A, F., Hasri, S., & Sohiron. (2023). Leadership dalam Total Quality Management sebagai Upaya Mewujudkan Mutu Terpadu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 29162-29171. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11664>
- Syuroya, S. N. (2022). Continuous improvement: Alternatif Strategi Pondok Pesantren dalam Mempertahankan Eksistensinya di Era Post pandemic. *Progressive of Cognitive and Ability*, 1(2), 133–140. <https://doi.org/10.56855/jpr.v1i2.27>
- Tanjung, R., Supriani, Y., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 6(1), 29-36. <https://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id/index.php/glasser/article/view/1481>
- Tinggi, S., & Sumbawa, A. I. (2023). Inovasi Manajemen Pengajaran Dalam Peningkatan Prestasi Siswa Kelas X Sma It Samawa Cendekia Kabupaten Sumbawa Muslim. In *Jurnal Kependidikan* (Vol. 8, Issue 1).
- Uci Ulfa Nur 'Afifah. (2022). Integrasi Pendidikan Lingkungan Hidup Pada Pengembangan Karakter Peduli Lingkungan Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Modern*, 7(3), 135–140. <https://www.Ejournal.Stkipmodernsngaw i.Ac.Id/Index.Php/Jpm/Article/View/494/25>