

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SEKOLAH
TINGGI ILMU TARBIYAH AL MULTAZAM
LAMPUNG BARAT**

Yudhi Agustiawan ⁽¹⁾, Alben Ambarita ⁽²⁾, Irawan Suntoro ⁽³⁾
Manajemen Pendidikan, Universitas Lampung
agustiawanyudhi66@gmail.com

This study aimed to describe and analyze the implementation of total quality management at STIT Al Multazam. The research used qualitative approaching. Data were collected by interview, documentation and observation. Research informants were the chairman of STIT Al Multazam, Vice Chair I, Vice Chair II, Vice Chair III, Head of LPM, Lecturer, Staff and Student. Data analysis was using interactive methods Miles and Huberman. The results of research obtained that in total quality management has four principles, customer satisfaction aimed that every activity provides good service to consumers, especially to students and parents. Leadership, the chairman of STIT Al Multazam always involves employees every activity and has good communication. Human resource management, employee recruitment based on the ability and educational background. Continous improvements, employees are given the opportunity to attend seminars and training in professional development.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi manajemen mutu terpadu di STIT Al Multazam. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan penelitian adalah ketua STIT Al Multazam, Wakil Ketua I, Wakil Ketua II, Wakil Ketua III, Kepala LPM, Dosen, Staff dan Mahasiswa. Analisis data menggunakan metode interaktif Miles dan Huberman. Hasil Penelitian diperoleh bahwa dalam manajemen mutu terpadu terdapat empat prinsip yakni kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan bertujuan agar setiap kegiatan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen khususnya kepada mahasiswa dan orang tua mahasiswa. Kepemimpinan, ketua STIT Al Multazam selalu melibatkan karyawan dalam setiap kegiatan dan memiliki komunikasi yang baik. Manajemen sumber daya manusia, perekrutan karyawan sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan. Perbaikan berkesinambungan, karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti seminar dan pelatihan dalam pengembangan profesional.

Kata kunci: Manajemen, mutu, terpadu.

PENDAHULUAN

Manajemen adalah bagaimana cara mengatur suatu keadaan agar menjadi lebih tertib dan berjalan sesuai rencana atau keinginan. Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu teori yang dikenalkan oleh W. Edward Deming dimana fokusnya adalah perbaikan terus menerus dan kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama. Nasution dalam Umiarso dan Gojali (2010:118) Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Menurut Hansler dan Brunnel dalam Tjiptono dan Diana (2003: 14), ada empat prinsip utama dalam Manajemen Mutu Terpadu, yakni: kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, berbicara berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan. Menurut Tjiptono (2003:102) kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis, 2) Memberikan dasar yang baik bagi

pembelian ulang, 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menggantungkan bagi perusahaan, 5) Reputasi Perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan, 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat. Don dan Glocum dalam Wahjosumidjo (2010: 39) berpendapat bahwa pemimpin adalah orang mengkreasikan perubahan yang paling efektif di dalam kelompok kinerja. Menurut Sedarmayanti (2007: 5) bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Selain itu juga, Arcaro (2007: 204) menyatakan bahwa Perbaikan berkesinambungan merupakan hal penting untuk setiap organisasi mutu. Hal tersebut dapat dicapai jika setiap orang bekerja sama dalam menerapkan roda mutu pada setiap aspek kerja, mamahami manfaat jangka panjang pendekatan biaya mutu, mendorong semua perbaikan

baik besar maupun kecil, dan memfokuskan pada upaya pencegahan dan bukan penyelesaian masalah.

STIT Multazam adalah Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta yang selalu dituntut untuk mandiri, untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dan dapat menjalankan penyelenggaraan dengan baik.

Sistem perekrutan dan seleksi calon mahasiswa baru STIT Multazam merujuk pada Pedoman Akademik STIT Multazam. Proses penerimaan mahasiswa baru STIT Multazam dimulai dengan melakukan kegiatan promosi-promosi baik langsung ke calon mahasiswa yaitu dengan mengunjungi SMA/SMK/SMU maupun instansi-instansi yang relevan dengan program studi yang ada di STIT Multazam. Selain itu promosi juga dilaksanakan melalui media massa, website dan jejaring sosial. Mahasiswa baru diterima melalui seleksi tertulis dan mengaji. Tes tersebut berguna untuk mengukur kemampuan akademik dan kemampuan dalam literasi Al-Qur'an sehingga pelaksanaan proses

pembelajaran dan pembimbingan dapat dilakukan secara intensif.

Pada saat ini, sebagai satu-satunya perguruan tinggi yang berada di Lampung Barat, membuat STIT Multazam terus mencari sesuatu yang baru agar mampu menjadikannya sebagai lembaga pendidikan pilihan masyarakat di Lampung Barat. STIT Multazam terus berinovasi dan mengembangkan ide-ide baru baik dalam pola atau metode pembelajaran untuk mahasiswa dan juga pola manajemen yang tepat bagi tenaga pendidik dan staf. Karena kualitas suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pembelajaran semata, namun juga dipengaruhi bagaimana lembaga pendidikan tersebut mampu mengelola pegawainya dengan baik sehingga memunculkan motivasi dan potensi pegawainya untuk mampu mengupayakan yang terbaik dalam melakukan tugasnya. Manajemen Mutu Pendidikan digunakan sebagai cara untuk *planning, organizing, staffing, leading, controlling* organisasi yang bergerak di bidang pendidikan yaitu STIT Multazam.

Berdasarkan kondisi yang terdapat di sekolah tinggi ini, maka penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang kepuasan pelanggan, kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, dan perbaikan berkesinambungan di STIT Al Multazam.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif rancangan studi kasus, karena ingin mengetahui gambaran yang lengkap tentang pelaksanaan Manajemen Mutu Pendidikan di STIT Multazam. Untuk mengungkap penelitian diperlukan pengamatan yang mendalam dengan latar belakang yang alami (*natural setting*). Menurut Yin (2011: 1) studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang merupakan strategi yang lebih cocok jika pertanyaan suatu penelitiannya adalah bagaimana dan mengapa.

Dalam penelitian implementasi manajemen mutu terpadu terdapat empat prinsip yang mendasar yakni, kepuasan pelanggan, kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia dan perbaikan berkesinambungan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, agar data yang diperoleh dari informan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Melalui teknik *purposive sampling* maka diperoleh informan kunci. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Ketua STIT Al Multazam. Informan dalam penelitian ini sebanyak delapan orang dengan rincian sebagai berikut: (1) Ketua (2) Wakil Ketua I Bidang Akademik, (3) Wakil Ketua II Bidang Keuangan, (4) Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan, (5) Kepala LPM, (6) Dosen, (7) Staff, (8) Mahasiswa.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian implementasi manajemen mutu terpadu ini dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan, pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis masalah penelitian yang dilakukan ini dimaksud untuk menjawab rumusan masalah mengenai implementasi manajemen mutu

terpadu. Analisis data penelitian ini menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010: 338), diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kepuasan Pelanggan

Pada saat di lapangan ketika penelitian dilakukan dengan teknik wawancara, peneliti mendapatkan hasil bahwa dalam mencapai kepuasan pelanggan salah satunya dengan cara menjalin hubungan kegiatan yang melibatkan mahasiswa dalam kegiatan seperti, festival rebana, lomba futsal, dan kegiatan lainnya. Selain itu memberikan metode pembelajaran yang sesuai sehingga dapat mahasiswa lebih nyaman dalam mengikuti kegiatan pembelajaran.

Fokus yang dilakukan STIT Multazam kepada pelanggan adalah dengan cara menyebarkan tujuan STIT Multazam, melakukan *problem solving*, evaluasi, dan bertanggung jawab dengan visi dan misi sehingga

menjadi landasan dalam proses pembelajaran.

Kepemimpinan

Ketua STIT Multazam memiliki program kegiatan yang melibatkan semua pihak untuk turut serta dalam mencapai visi dan misi STIT Multazam, satu kegiatan yang dilaksanakan oleh satu pihak akan menjadi kegiatan pada pihak lainnya sehingga semua pihak harus turut serta dalam mensukseskan kelancaran kegiatan yang sedang berlangsung, biasanya akan ditunjuk tim penyelenggara dari tiap perwakilan wakil ketua I, II dan III yang memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing.

Mengadakan kegiatan seperti *morning meeting*/pertemuan pagi sebelum kegiatan pembelajaran dimulai untuk mengevaluasi pertemuan sebelumnya. Selain itu, melakukan kegiatan jum'at bersih berguna untuk tetap menjaga kondisi lingkungan dikampus agar tetap nyaman dan asri.

Melibatkan semua karyawan dalam setiap kegiatan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Penyeleksian yang cukup intensif terhadap calon karyawan melalui test wawancara dan tertulis. Pemilihan berkas calon karyawan berdasarkan dengan kebutuhan yang diinginkan seperti pemilihan calon dosen bahasa Arab yang harus memang memiliki latar belakang pendidikan sebagai magister pendidikan bahasa Arab.

Memberikan banyak kegiatan di luar bidang akademik seperti dibentuknya Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) dan berbagai jenis organisasi lainnya. Selain itu, mahasiswa juga diberikan berbagai macam jenis kegiatan seperti satu hari satu ayat, jum'at bersih dan sebagainya.

Disediakan sarana prasarana untuk menunjang kegiatan mahasiswa seperti laboratorium komputer, ruang perpustakaan, ruang kelas terbuka (outdoor class), dan sebagainya.

Walaupun sudah dianggap baik tapi ada yang masih harus perlu

diperbaiki dalam manajemen sumber daya manusia di STIT Multazam, antara lain:

Pihak kampus harus lebih tegas lagi kepada mahasiswa agar dapat fokus terhadap kegiatan pembelajaran meskipun memiliki banyak kegiatan diluar akademik.

Memberikan sanksi kepada mahasiswa yang tidak dapat membagi waktu terhadap kegiatan bidang akademik dan diluar akademik.

Perbaikan Berkesinambungan

STIT Multazam selalu melakukan perbaikan dalam menjaga mutu STIT Multazam yang diantaranya adalah:

Pengembangan professional dosen dan staff melalui seminar dan pelatihan yang dilaksanakan di kampus maupun luar kampus. Hal ini dimaksudkan agar para karyawan di STIT Multazam dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Mengadakan *meeting morning*/ pertemuan pagi untuk mengevaluasi kegiatan pembelajaran yang telah dilaksanakan sebelumnya untuk perbaikan selanjutnya.

Memberikan seminar kepada semua karyawan sesuai dengan bidang ilmu masing-masing.

Ada beberapa hal juga yang harus ditingkatkan dalam perbaikan berkesinambungan di STIT Multazam yakni:

Harus menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sudah ada di STIT Multazam pada saat ini dan nantinya.

Atasan harus lebih jeli lagi dalam mensupervisi bawahannya, mengetahui letak kesalahan yang sebenarnya sehingga dapat diperbaiki dengan benar.

Menciptkan sistem organisasi yang lebih baik lagi dalam melibatkan semua karyawan dalam sebuah kegiatan.

Lebih terbuka kepada bawahan tentang program atau kegiatan yang sedang dijalankan agar diketahui arah tujuan dari program tersebut.

Pembahasan

Kepuasan Pelanggan

Pada saat di lapangan ketika penelitian dilakukan dengan teknik

wawancara, peneliti mendapatkan hasil bahwa dalam mencapai kepuasan pelanggan peran dari pimpinan sangat mempengaruhi kinerja dosen dan seluruh staff.

Wakil Ketua I Bidang Akademik adalah yang bertanggung untuk menjaga kelancaran kegiatan pembelajaran. Waka I bertugas untuk menseleksi calon dosen yang akan mengampu setiap mata kuliah yang diajarkan di STIT Multazam setiap semesternya. Pemberian tugas kepada dosen harus sesuai dengan bidang yang dimiliki oleh masing-masing dosen. Selain itu, waka I menugaskan ketua program studi untuk menyusun jadwal kegiatan pembelajaran dalam satu semester dengan menyesuaikan kegiatan dosen dan mahasiswa. Setiap awal semester, waka I mengadakan rapat kepada para dosen untuk membahas kegiatan pembelajaran satu semester kedepan. Mahasiswa dapat menghubungi waka I ketika mereka mendapatkan kesulitan dalam pembagian Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS).

Wakil Ketua II Bidang Keuangan adalah yang memegang pengeluaran

dan pemasukan di STIT Multazam. Setiap kegiatan yang telah disepakati bersama, waka II harus mendukung kegiatan tersebut dengan mengeluarkan anggaran tersebut. Selain itu, waka II dibantu oleh Kepala bagian keuangan dan staf dalam pekerjaannya. Waka II juga memiliki wewenang untuk memberikan pendapat tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan pada segi anggaran yang akan dikeluarkan nantinya.

Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan memiliki tugas untuk memantau perkembangan mahasiswa dan membimbing mahasiswa dalam menyelesaikan studi maupun di bidang kegiatan non akademik. Waka III harus memberikan rencana program kegiatan yang dapat menunjang potensi mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik. Selain itu, waka III juga biasanya memberikan ide-ide untuk mempromosikan STIT Multazam kepada masyarakat khususnya di Lampung barat. Hal ini, dengan adanya pemasangan baliho di jalan-jalan, pemasangan iklan di koran dan radio.

Kepala Lembaga Penjamin Mutu (LPM) berkewajiban untuk menjaga mutu STIT Multazam baik dari segi akademik maupun sarana prasarana. Karena pembelajaran tidak akan lepas dari sarana dan prasarana yang mendukung agar kegiatan operasional di STIT Multazam berjalan dengan baik dan lancar. Kepala LPM juga selalu mencoba mendatangkan investor-investor untuk menunjang sarana prasarana yang belum ada.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, setiap dari kegiatan yang dilakukan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen khususnya kepada mahasiswa dan orang tua mahasiswa. Sehingga didapatkannya kepuasan pelanggan dari para konsumen tersebut serta meningkatkan kualitas STIT Mutazam di mata para pelanggan.

Kepemimpinan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, Ketua STIT Multazam menciptakan visi untuk menciptakan individu yang memiliki rasa moral yang tinggi, unggul dalam bidang akademik, dan memiliki jiwa

kepemimpinan yang tinggi hingga dapat menjadi seorang individu yang kuat di masyarakat nanti. Selain itu, ketua STIT Multazam selalu mensupervisi bawahannya agar dapat memperbaiki kesalahan yang telah dibuat agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Para karyawan diberikan kesempatan untuk menunjuk potensi mereka dalam berbagai kesempatan, sehingga dapat mengaktualisasi diri mereka didepan orang banyak. Melalui cara seperti ini dapat menciptakan seorang pemimpin yang baru.

Komunikasi terhadap mahasiswa dan orang tua mahasiswa selalu dijaga dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan diadakannya kegiatan-kegiatan seperti festival rebana yang diadakan setiap tahunnya. Kegiatan tersebut diharapkan dapat menjalin kerjasama yang baik antara pihak kampus dengan orang tua mahasiswa.

Dalam berbagai kegiatan, hampir seluruh divisi ikut terlibat. Dari pejabat kampus seperti waka I, II dan III sampai dengan karyawan biasa seperti OB dan security yang ada dikampus. Komunikasi yang baik

adalah kunci dari kesuksesan sebuah kegiatan karena tidak akan ada kesenjangan antara atasan dan bawahan bila diciptakan hal seperti tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Ketua selalu melibatkan hampir seluruh dari pejabat kampus hingga staff biasa dalam setiap program yang dilaksanakan. Selain itu, komunikasi yang baik antara atasan dan bawaha sangat penting untuk menunjang agar semua program dapat dilaksanakan sesuai yang direncanakan dan mendapatkan hasil yang diinginkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penelitian bahwa perekrutan karyawan direkrut berdasarkan dengan bidang ilmunya masing-masing. Pengembangan professional adalah salah satu cara untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan yaitu melalui seminar dan pelatihan. Pemberian *reward*/hadiah kepada karyawan yang berprestasi adalah sebuah usaha untuk merangsang kerabatnya yang lain

untuk lebih giat dalam bekerja. Sebaliknya, *punishment*/hukuman kepada karyawan yang malas untuk memberikan efek jera kepada individu yang bersangkutan ataupun sebagai contoh untuk karyawan yang lainnya. Diharapkan dapat bekerja semaksimal mungkin setelah melakukan penyeleksian dalam perekrutan karyawan di STIT Multazam.

Berdasarkan hasil wawancara, dalam manajemen sumber daya manusia perekrutan karyawan sesuai dengan kebutuhan dan bidang keahlian yang dimiliki. STIT Multazam menyediakan banyak kegiatan diluar akademik, berguna untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa di luar akademik. Sarana dan prasarana berguna untuk menunjang kegiatan yang ada di kampus.

Perbaikan Berkesinambungan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa sejauh ini STIT Multazam telah melakukan perbaikan berkesinambungan melalui pengembangan profesional dosen dan staf dengan cara memberikan

seminar dan pelatihan. Selain itu juga, STIT Multazam mengadakan beberapa kegiatan seperti *morning meeting*/pertemuan pagi agar dapat mengevaluasi dan memperbaiki hasil kegiatan pembelajaran dan kegiatan lainnya.

Agar dapat sukses perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melakukan perbaikan berkesinambungan. Hansler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2003: 14) menilai bahwa konsep yang berlaku adalah siklus PDCA (plan-do-check-act), yaitu langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Hal ini berarti didalam melaksanakan sebuah konsep harus adanya perencanaan terlebih dahulu, kemudian melaksanakan rencana tersebut dan memeriksa/mengontrol proses tersebut. Akhirnya melakukan perbaikan secara terus menerus.

Kesimpulan

Kepuasan Pelanggan

Peneliti melihat bahwa fokus pada konsumen di STIT Multazam

berjalan dengan baik, yakni salah satunya dosen di STIT Multazam telah mendidik mahasiswa dengan metode tepat sehingga mampu menggali potensi mahasiswa dan mereka merasa nyaman untuk kuliah. Selain itu, pengembangan profesional yang diharapkan menjaga kualitas dosen agar mampu menjadi menjadi pendidik yang kreatif dan inovatif sehingga dapat mendapatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kepemimpinan

Kepemimpinan di STIT Multazam sudah berjalan dengan baik, ketua STIT Multazam telah menyusun program jangka pendek dan menengah sehingga semuanya telah terprogram dengan baik. Ketua STIT Multazam juga telah mengadakan pertemuan setiap paginya untuk mengevaluasi pekerjaan yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam setiap kegiatan hampir semua kalangan dilibatkan sehingga mereka bekerja dengan baik dan sesuai dengan pekerjaannya masing-masing.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam penyeleksian calon dosen dan staf di STIT Multazam cukup intensif melalui test wawancara dan tertulis dengan melihat latar pendidikan sesuai kebutuhan yang diperlukan. Untuk sumber daya manusia di STIT Multazam seperti mahasiswa, kampus memberikan banyak kegiatan seperti program pengajian Al-Qur'an yang dilaksanakan secara rutin setiap minggunya. Disediakan sarana prasarana penunjang untuk menunjang kegiatan mahasiswa seperti laboratorium komputer, ruang perpustakaan, ruang kelas terbuka dan hot spot wi-fi untuk menunjang kegiatan akademik yang dilaksanakan oleh dosen, staf dan mahasiswa.

Perbaikan Berkesinambungan

Melalui perbaikan berkesinambungan diharapkan dapat memperoleh kepuasan pelanggan seperti yang diinginkan oleh STIT Multazam. Untuk selalu meningkatkan mutu dan menjaganya STIT Multazam memberikan kesempatan kepada dosen dan staff untuk meningkatkan profesionalitas

bekerja melalui seminar dan pelatihan yang dilaksanakan di dalam kampus maupun di luar kampus. Selain itu, kegiatan seperti pertemuan setiap paginya untuk mengevaluasi pekerjaan yang telah dilakukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, S., Jerome. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS)*, Ed 1, Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umiarso dan Gojali, Imam. 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan, menjual mutu pendidikan dengan pendekatan quality control bagi pelaku lembaga pendidikan*. IRCiSoD Yogyakarta.
- Wahjosumidjo. 2010. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan* *Permasalahannya*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yin, Robert, K. 2011. *Studi Kasus Desain dan Metode*. PT. Raja GrafindoPersada. Jakarta.