

**STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH PESERTA DIDIK BARU
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 GETASAN
MELALUI PENDEKATAN DIAGRAM ISHIKAWA (*FISHBONE*)**

***STRATEGY IMPROVES THE NUMBER OF NEW STUDENTS
IN SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 GETASAN
THROUGH ISHIKAWA DIAGRAM APPROACH (*FISHBONE*)***

Pachlan

SMA Negeri 1 Getasan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah
prayesti2007@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat calon peserta didik untuk mendaftar di SMA Negeri 1 Getasan. Teknis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis dan mengolah data berdasarkan teknik diagram Ishikawa. Hasil dari penelitian ini adalah menentukan strategi yang dirumuskan antara lain: (1) Melaksanakan pembelajaran tambahan dan les bagi siswa yang mempunyai potensi akademik menonjol; (2) Mengembangkan kurikulum mulok tentang kewirausahaan dengan subjek pengolahan makanan seperti pembuatan geplak waluh; (3) Melengkapi fasilitas ruang kelas; (4) Mengoptimalkan laboratorium Multimedia dan Komputer dengan menyelenggarakan pemanfaatannya bagi SMP yang belum memiliki fasilitas; (5) Meberlakukan kebijakan yang mempertimbangkan sisi kemampuan ekonomi masyarakat sekitar bagi anak yang sekolah di SMA Negeri 1 Getasan; (6) Memberlakukan kebijakan dengan mempertimbangkan subsidi silang terutama bagi siswa yang orang tuanya berasal dari lingkungan sekitar sekolah; (7) Mengadakan jalinan kerjasama yang lebih baik dengan masyarakat sekitar sekolah terutama berkenaan dengan event-event tertentu; dan (8) Mengagendakan kegiatan dengan sasaran siswa SMP seperti Festival Band untuk SMP atau mengadakan *open house* pada saat ulang tahun SMA.

Kata kunci: Strategi, Diagram Ishikawa

Abstract

The purpose of this study is to identify the factors that influence the interests of prospective students to register at Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Getasan. The technique used in this research is to analyze and process the data based on Ishikawa diagram techniques. The results of this study were to determine the strategies that were formulated including: (1) Implementing additional learning and tutoring for students who have prominent academic potential; (2) Developing a local curriculum on entrepreneurship related to food processing subjects such as making geplak waluh; (3) Completing classroom facilities; (4) Optimizing Multimedia and Computer laboratories by organizing their use for Junior High School that do not yet have facilities; (5) Enacting policies that take into account the economic capabilities of surrounding communities for children who attend SMA Negeri 1 Getasan; (6) Implementing policies by considering cross-subsidies especially for students whose parents come from the environment around the school; (7) Establishing better cooperation with the community around the school, especially with regard to certain events; and (8) Scheduling activities targeting junior high school students such as the Festival Band for junior high school or holding an open house on high school anniversaries.

Keywords: Strategy, Ishikawa diagram

PENDAHULUAN

Institusi atau lembaga pendidikan dalam strategi penerapan *Total Quality Managemant* (TQM) diposisikan sebagai industry jasa atau institusi jasa. Sebagai institusi jasa, maka fungsinya adalah memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (Sallis, 2006: 73). Jika organisasi (dalam hal ini institusi pendidikan) ingin tetap eksis, maka organisasi itu harus memenuhi harapan setiap pelanggannya (Syaffrudin, 2002: 12). Layanan akan dipersepsi baik dan memuaskan bila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. diinginkan oleh pelanggan (Sallis, 2006: 73). Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Getasan sebagai salah satu bagian dari satuan pendidikan (sekolah) di Kabupaten Semarang juga tidak terlepas untuk menjalankan kebijakan dalam memnuhi harapan masyarakat dilingkungannya. Tiga tahun terakhir ini, minat calon peserta didik baru yang mendaftar pada SMA Negeri 1 Getasan menunjukkan gejala stagnasi dari segi jumlah pendaftar. Gambaran tentang gejala tersebut tercermin dalam table seperti di bawah ini.

Tabel 1. Data Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri 1 Getasan Tahun Ajaran 2011/2012 s/d Tahun Ajaran 2013/2014

Tahun Penerimaan	Jumlah Pendaftar
2011/2012	107
2012/2013	119
2013/2014	120

Sumber: SMA Negeri 1 Getasan

Gambaran jumlah calon peserta didik baru pada SMA Negeri 1 Getasan tersebut memberikan indikasi bahwa masyarakat kurang menaruh perhatian terhadap minat menyekolahkan anak-anaknya pada sekolah ini. Kondisi seperti ini menuntut pengelola sekolah untuk melakukan analisis masalah dan menentukan strategi dalam mengatasi masalah berdasarkan pada pendekatan-pendekatan tertentu.

Pendekatan-pendekatan yang akan diambil tentunya harus mempertimbangkan aspek-aspek tertentu, misalnya lokasi, hasil produk (angka kelulusan), keterjangkauan biaya bagi masyarakat, dan publisitas sekolah. Pengkajian ini juga mencakup keuntungan yang dapat dipakai sebagai faktor pendukung maupun kekurangan sebagai faktor penghambat.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat calon peserta didik untuk mendaftar di SMA Negeri 1 Getasan; dan (2) menentukan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah pendaftar calon peserta didik baru pada SMA Negeri 1 Getasan.

METODE

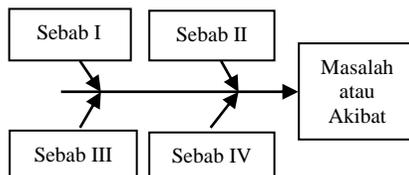
Lokasi penelitian adalah di SMA Negeri 1 Getasan yang beralamat di Jl. Raya Kopeng KM 03, Getasan, Kabupaten Semarang. Dilihat dari wilayah geografisnya, SMA Negeri 1 Getasan berada di Kecamatan Getasan yang merupakan wilayah kecamatan yang berada di ujung barat daya dari wilayah Kabupaten Semarang yang berbatasan dengan Kabupaten Magelang. Dari sisi demografinya sekolah ini berada di dataran tinggi karena berada di lereng Gunung Merbabu. Waktu penelitian ini dilakukan mulai tanggal 15 Juli s/d 30 November 2015.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Wawancara langsung melibatkan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, orang tua/wali siswa, komite sekolah, warga masyarakat diwilayah terdekat dengan sekolah. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di SMA Negeri 1 Getasan berupa data penerimaan siswa baru, data penelusuran tamatan (alumni), buku panduan akademik SMA Negeri 1 Getasan.

Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul. Teknis yang dilakukan peneliti adalah dengan menganalisis dan mengolah data tersebut berdasarkan teknik diagram Ishikawa. Selanjutnya mengklasifikasikan berdasar pada kategori-kategori yang telah ditentukan berdasarkan *focus group discussion* (FGD).

Diagram Ishikawa pada umumnya adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis masalah agar ditemukan sebab dan akibatnya atau menemukan sebab dari persoalan. Diagram Ishikawa pertama kali diperkenalkan dan dikembangkan di Jepang pada tahun 1950 oleh Kuoru Ishikawa. Diagram ini disebut juga diagram sebab dan akibat (*cause and effect diagram*) atau diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) (Tjiptono, 2003: 5).

Diagram Ishikawa menggambarkan penyebab yang bervariasi baik menyangkut orang, alat, lingkungan, prosedur dan sebagainya. Untuk satu akibat dapat menghasilkan berbagai sebab. Akibatnya dalam pembahasan satu masalah, penyebab masalah tersebut bisa terdiri dari beberapa dan bervariasi. Dengan kata lain satu akibat terdiri dari beberapa variasi sebab yang mendahuluinya, sehingga jika digambarkan akan bercabang-cabang seperti tulang ikan. Diagram Ishikawa dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Ishikawa
Sumber Gaspersz, 2006: 319

Untuk melakukan analisis yang lebih terperinci dalam upaya menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang terjadi, dimungkinkan dapat dilakukan menggunakan diagram Ishikawa. (Nasution, 2004:73). Menurut Gaspersz (2006: 319), bahwa diagram Ishikawa dapat digunakan dalam situasi-situasi dimana: (1) terdapat pertemuandiskusi dengan menggunakan brainstorming untuk mengidentifikasi mengapa suatu masalah terjadi; (2) diperlukan analisis lebih terperinci terhadap suatu masalah; (3) terdapat kesulitan untuk memisahkan penyebab dari akibat.

Langkah-langkah menggunakan alat atau teknik diagram Ishikawa, sebagaimana yang dijelaskan oleh Gaspersz (2006: 320) sebagai berikut:

1. Dapatkan kesepakatan tentang masalah yang terjadi dan diungkapkan masalah itu sebagai suatu pertanyaan masalah;
2. Identifikasi sekumpulan penyebab masalah yang mungkin dengan menggunakan teknik brainstorming atau membentuk anggota tim yang memiliki ide-ide berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapi;

3. Gambarkan diagram dengan pertanyaan masalah ditempatkan pada sisi kanan (membentuk kepala ikan) dan kategori utama seperti: material, metode, manusia, mesin, pengukuran, dan lingkungan ditempatkan pada cabang utama (membentuk tulang-tulang besar dari ikan);
4. Tetapkan setiap penyebab dalam kategori utama yang sesuai dengan menempatkan pada cabang yang sesuai;
5. Untuk setiap penyebab yang mungkin, tanyakan “mengapa” untuk menemukan akar penyebab, kemudian daftarkan akar-akar penyebab itu pada cabang-cabang yang sesuai dengan kategori utama (membentuk tulang-tulang kecil dari ikan);
6. Interpetasikan diagram sebab dan akibat itu dengan melihat penyebab-penyebab yang muncul secara berulang, kemudian dapatkan kesepakatan melalui consensus yenyang penyebab itu;
7. Tetapkan hasil analisis dengan menggunakan diagram sebab dan akibat itu, dengan cara mengembangkan dan mengimplementasikan tindakan korektif, serta memonitor hasil-hasil untuk menjamin bahwa tindakan korektif yang dilakukan itu efektif karena telah menghilangkan akar penyebab dari masalah yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

SMA Negeri 1 Getasan berlokasi di Jalan Raya Salatiga-Kopeng KM. 08 Getasan, Kabupaten Semarang. Sekolah ini dibangun pada tahun 1993 dengan bentuk sekolah konvensional. Jumlah pendidik yang ada pada saat ini sebanyak 33 orang, dan jumlah tenaga kependidikan sebanyak 12 orang. Untuk jumlah rombongan belajar sebanyak 12 rombongan belajar. Saat ini SMA Negeri 1 Getasan menyelenggarakan 3 program jurusan yaitu IPA, IPS, dan Bahasa.

Dilihat dari wilayah geografisnya, SMA Negeri 1 Getasan berada di Kecamatan Getasan yang merupakan wilayah kecamatan yang berada di ujung barat daya dari wilayah kabupaten Semarang yang berbatasan dengan Kabupaten Magelang. Dari sisi demografinya sekolah ini berada di dataran tinggi karena berada di lereng Gunung Merbabu.

Visi, misi, dan tujuan SMA Negeri 1 Getasan adalah sebagai berikut:

a. Visi: Unggul Dalam Prestasi, Beriman, Bertaqwa, dan Terampil
Indikator ketercapaian:

- 1) Berprestasi dalam perolehan nilai ujian nasional dan peringkat sekolah;
- 2) Berprestasi dalam lomba mata pelajaran dan olimpiade;
- 3) Berprestasi dalam lomba kesenian;
- 4) Berprestasi dalam lomba olah raga;
- 5) Unggul dalam aktivitas keagamaan;
- 6) Unggul dalam ketrampilan dan computer;
- 7) Unggul dalam penguasaan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.

b. Misi:

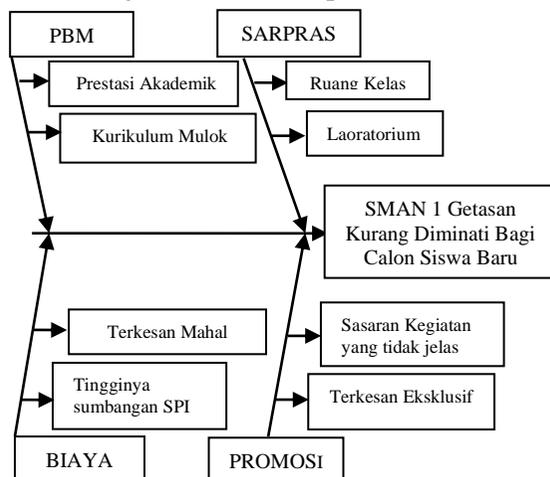
- 1) Memberikan pelayanan belajar yang optimal;
- 2) Memberikan bimbingan belajar yang efektif;
- 3) Menyediakan wahana apresiasi seni;
- 4) Menyediakan wahana olahraga;
- 5) Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan terhadap agama yang dianut;

- 6) Menyediakan sarana dan prasarana belajar computer;
- 7) Menyediakan sarana dan prasarana belajar berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.

c. Tujuan:

- 1) Meningkatkan pencapaian rerata nilai ujian nasional dan peringkat sekolah;
- 2) Meningkatkan kemampuan dalam lomba mata pelajaran dan olimpiade;
- 3) Mengaktifkan kelompok kesenian;
- 4) Mengaktifkan kegiatan olahraga;
- 5) Pembentukan manusia berahlak mulia dengan memperkokoh iman dan ketaqwaan;
- 6) Pengadaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kemampuan siswa terampil dalam mengoperasikan computer;
- 7) Pengadaan sarana prasarana untuk meningkatkan kemampuan siswa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.

Identifikasi Masalah Kurangnya Minat Calon Peserta Didik Baru Pada SMA Negeri 1 Getasan. Berdasarkan FGD tanggal 16 November 2015 disepakati empat kategori yang digambarkan melalui diagram Ishikawa seperti dibawah ini:



Gambar 2. Diagram Ishikawa Tentang Kurangnya Minat Calon Peserta Didik Baru Pada SMA N 1 Getasan

Pembahasan

Analisis Kurangnya Minat Calon Peserta Didik Baru Pada SMA Negeri 1 Getasan

1. Proses Belajar Mengajar

a. Prestasi Akademik

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang kurikulum diperoleh informasi bahwa secara akademik prestasi yang dicapai SMA Negeri 1 Getasan dalam tiga tahun terakhir belum memberikan hasil yang optimal karena dari jumlah peserta didik yang mengikuti ujian nasional pada tahun ajaran 2011/2012 sebanyak 115 anak, yang berhasil lulus ujian nasional sebanyak 102 anak, yang berarti bahwa sebanyak 13 anak belum berhasil lulus ujian nasional. Untuk penyelenggaraan ujian nasional tahun ajaran 2012/2013 SMA Negeri 1 Getasan jumlah mengikutsertakan jumlah peserta sebanyak 107 anak, yang berhasil lulus sebanyak 104 anak. Sedangkan untuk tahun ajaran 2013/2014 siswa yang mengikuti ujian nasional sebanyak 122 anak semuanya berhasil lulus.

Apabila dianalisis dalam presentase kelulusan dari tahun ke tahun dalam keikutsertaan penyelenggaraan ujian nasional prestasi akademik SMA Negeri 1 Getasan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dalam table di bawah ini:

Tabel 2. Prosentase Kelulusan Peserta Ujian Nasional SMA Negeri 1 Getasan Tahun 2011 s/d 2014

Tahun Ajaran	Jumlah Peserta	Jumlah Kelulusan	Prosentase Kelulusan (%)
2011/2012	115	102	88,70%
2012/2013	107	104	97,19%
2013/2014	122	122	100 %

b. Kurikulum Muatan Lokal

Kurikulum muatan lokal yang digunakan pada SMA Negeri 1 Getasan dari data yang diperoleh dari buku panduan akademik SMA Negeri 1 Getasan masih normatif mengikuti dari Dinas Pendidikan yang terdiri dari Bahasa Jawa, Keterampilan, dan Pengembangan Diri dengan Penyelenggaraan Ekstrakurikulum. Sedangkan kurikulum muatan lokal berbasis *life skill* dan berdasarkan kekhasan daerah dan lingkungan masyarakat sekitar sekolah belum dikembangkan.

2. Sarana dan Prasarana

a. Ruang Kelas

Ruang kelas yang dipakai sebagai tempat pembelajaran terdiri dari 11 ruang dan masing-masing masih konvensional/biasa dengan menggunakan *whiteboard*. Masing-masing ruang kelas terpasang sebuah *speaker* yang saling terhubung dengan pusat berada di laboratorium multimedia.

b. Laboratorium Fisika, Kimia, Biologi

Untuk kebutuhan praktikum bagi peserta didik khususnya jurusan IPA, di SMA Negeri 1 Getasan juga telah dibangun masing-masing satu local gedung untuk ketiga laboratorium tersebut.

3. Biaya

a. Terkesan Mahal

Beberapa anggota masyarakat yang sempat peneliti wawancarai menyatakan bahwa SMA Negeri 1 Getasan terlalu tinggi dalam menentukan SPP, seperti berikut, “*Masak SMA Getasan SPP tiap bulannya meh sampai dua ratus ribu, padahal tetangga saya saja yang anaknya sekolah di Salatiga tidak sebanyak itu!*”.

b. Tingginya sumbangan SPI

Berdasarkan rapat pleno Komite sekolah dengan orang tua siswa untuk tahun ajaran 2011/2012 ditentukan bahwa sumbangan SPI sebesar Rp 1.500.000,00 hal ini dirasakan terlalu besar terutama bagi masyarakat terdekat sekitar sekolah yang anaknya sekolah di SMA Negeri 1 Getasan. Kebanyakan dari mereka adalah masyarakat petani dengan sambil memelihara ternak sapi perah.

4. Promosi

a. Terkesan Eksklusif

Berdasarkan obrolan yang tidak resmi pada saat peneliti menanyakan tentang kesan SMA Negeri 1 Getasan menurut penilaian mereka, bahwa SMA ini terkesan eksklusif. Hal ini berdasarkan penuturan Bapak Hardi P.S., yang merupakan salah seorang warga Dusun Kenteng, bahwa “Guru-guru SMA Mujo *kok gak* pernah mau datang ya kalau ada masyarakat sekitar sini yang sedang mengalami *kesripahan* atau *punya gawe* lainnya.”

b. Belum Ada Kegiatan dengan Sasaran Siswa SMP

Usaha promosi untuk SMA Negeri 1 Getasan yang baru dilaksanakan adalah dengan menyebarkan *leaflet* blanko penerimaan siswa baru pada setiap awal tahun ajaran ke beberapa sekolah SMP di Kecamatan Getasan dan Kota Salatiga. Kegiatan lain yang biasanya dilaksanakan adalah menugaskan beberapa panitia penerimaan peserta didik baru untuk *stadby* di beberapa sekolah favorit di Salatiga dengan tujuan mengarahkan calon siswa baru yang tidak diterima di sekolah tersebut untuk mendaftar di SMA Negeri 1 Getasan.

Strategi Menarik Minat Calon Peserta Didik Baru Pada SMA Negeri 1 Getasan

Berdasar analisis dan pembahasan kurangnya minat calon peserta didik baru di SMA Negeri 1 Getasan disebabkan oleh adanya beberapa permasalahan. Untuk itu, perlu adanya strategi yang harus dirumuskan sebagai salah satu usaha untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Berikut strategi yang diterapkan dalam rangka menarik minat calon peserta didik baru pada SMA Negeri 1 Getasan:

Tabel 3. Strategi Menarik Minat Calon Peserta Didik Baru Pada SMA Negeri 1 Getasan

Penyebab tidak tertariknya minat Calon PDB	Masalah	Akar masalah	Strategi Yang diterapkan
1. Pembelajaran	Prestasi Akademik	Belum adanya prestasi akademik dan prosentase kelulusan belum optimal	Melaksanakan pembelajaran tambahan dan les bagi siswa yang mempunyai potensi akademik menonjol
	Kurikulum Mulok	Belum adanya kurikulum mulok yang berbasis <i>life skill</i> dan kekhasan daerah	Mengembangkan kurikulum mulok tentang kewirausahaan dengan subyek pengolahan makanan seperti pembuatan geplak waluh
2. Sarana dan Prasarana	Ruang Kelas	Belum lengkapnya fasilitas yang ada	Melengkapi fasilitas ruang kelas
	Laboratorium Fisika, Kimia Biologi	Belum dimanfaatkannya secara optimal sebagai sarana pendukung peningkatan prestasi	Mengoptimalkan lab. Fisika, kimia, dan biologi sebagai sarana pendukung peningkatan prestasi akademik siswa SMA Negeri 1 Getasan

akademik siswa SMA Negeri 1 Getasan				
3.	Biaya	Terkesan Mahal	Penyelesaian administrasi keuangan sekaligus sebelum jatuh tempo saat UTS, UAS, maupun UAN	Meberlakukan kebijakan yang mempertimbangkan sisi kemampuan ekonomi masyarakat sekitar bagi anak yang sekolah di SMA Negeri 1 Getasan
		Tingginya Sumbangan SPI	Tidak adanya pembedaan yang mempertimbangkan subsidi silang	Memberlakukan kebijakan dengan mempertimbangkan subsidi silang terutama bagi siswa yang orang tuanya berasal dari lingkungan sekitar sekolah
4.	Promosi	Terkesan Eksklusif	Kurangnya Jalinan Kerjasama dengan masyarakat sekitar sekolah	Mengadakan jalinan kerjasama yang lebih baik dengan masyarakat sekitar sekolah terutama berkenaan dengan event-event tertentu.
		Agenda kegiatan dengan sasaran yang jelas	Belum adanya agenda	Mengagendakan kegiatan yang bentuknya akademis seperti lomba keagamaan kepramukaan atau kegiatan lomba yang bersifat non akademis seperti festival band untuk anak-anak SMP di sekitar wilayah Getasan

PENUTUP

Dari permasalahan yang ada itu, maka strategi yang dirumuskan dan kemudian dipakai sebagai usaha untuk mengatasi permasalahan itu adalah melaksanakan pembelajaran tambahan dan les bagi siswa yang mempunyai potensi akademik menonjol. Mengembangkan kurikulum mulok tentang kewirausahaan dengan subjek pengolahan makanan seperti pembuatan geplak waluh. Melengkapi fasilitas ruang kelas, Mengoptimalkan laboratorium fisika, kimia, dan biologi sebagai sarana pendukung peningkatan prestasi akademik siswa SMA Negeri 1 Getasan. Meberlakukan kebijakan yang mempertimbangkan sisi kemampuan ekonomi masyarakat sekitar bagi anak yang sekolah di SMA Negeri 1 Getasan.

Memberlakukan kebijakan dengan mempertimbangkan subsidi silang terutama bagi siswa yang orang tuanya berasal dari lingkungan sekitar sekolah. Mengadakan jalinan kerja sama yang lebih baik dengan masyarakat sekitar sekolah terutama berkenaan dengan event-event tertentu. Mengagendakan kegiatan yang bentuknya akademis seperti lomba keagamaan, kepramukaan atau kegiatan lomba yang bersifat non akademis seperti festival band untuk anak-anak SMP di sekitar wilayah Getasan.

Dari hasil analisis tentang Strategi menarik minat calon peserta didik baru mendaftar di SMA Negeri 1 Getasan, maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut: Kepala sekolah hendaknya dalam mengambil kebijakan terutama yang berkenaan dengan keuangan bisa mempertimbangkan kemampuan ekonomi masyarakat sekitar

sekolah. Wakil kepala Sekolah urusan kurikulum hendaknya bisa mengembangkan kurikulum local yang berbasis *life skill* dengan mempertimbangkan kekhasan masyarakat.

Wakil kepala sekolah urusan kesiswaan hendaknya mengagendakan kegiatan dengan sasaran siswa-siswa SMP pada saat ulang tahun SMA. Wakil kepala sekolah urusan sarpras hendaknya bisa melengkapi fasilitas ruang kelas yang diperlukan. Semua unsur sekolah SMA Negeri 1 Getasan hendaknya bisa menjalin kerja sama yang lebih baik lagi terhadap masyarakat sekitar sekolah.

DAFTAR RUJUKAN

- Gaspersz, Vincent. (2006). *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa*. (Terjemahan Tri Kuntjoro). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ishikawa, Kaoru. (1990). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta. Ghalia Indonesia
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. (Terjemahan Ahmad Ali Riyadi). Yogyakarta: IRCiCod.
- Syaffrudin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.