

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MARKETING SEKOLAH DI SD AL KAUTSAR BANDAR LAMPUNG

Misbah Nurdin<sup>1</sup>, Fatih Syamil Basayev<sup>2</sup>, Siti Patimah<sup>3</sup>

Pasca Sarjana UIN Raden Intan<sup>1,3</sup>, Pondok Pesantren An-Nida<sup>2</sup>

misbahnurdin7979@gmail.com<sup>1</sup>, abusyamilaka@gmail.com<sup>2</sup>, sitipatimah@radenintan.ac.id<sup>3</sup>

**Abstract:** Penelitian ini menyoroti pentingnya pelayanan prima dalam dunia pendidikan sebagai strategi peningkatan marketing sekolah. Khususnya di SD Al Kautsar Bandar Lampung, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali bagaimana implementasi pelayanan prima dapat meningkatkan pemasaran sekolah dan menarik minat masyarakat. Melalui strategi pelayanan prima meliputi pelatihan khusus kepada staf sekolah, komunikasi yang ramah dan menciptakan nuansa kekeluargaan, ditambah dengan penyediaan fasilitas yang memadai, SD Al Kautsar telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam penerimaan siswa baru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan dampak positif terhadap kesan sekolah, kualitas layanan pendidikan, dan kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu dan citra sekolah tersebut. Penelitian ini juga merekomendasikan pentingnya evaluasi berkelanjutan melalui angket kepuasan untuk wali murid dan siswa guna perbaikan dan peningkatan layanan sekolah ke depan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Marketing, SD Al Kautsar.

### PENDAHULUAN

Tantangan sekaligus peluang bagi bangsa dewasa ini adalah memberikan layanan pendidikan yang mencerdaskan warga negaranya sesuai dengan arah tujuan pembangunan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pendidikan yang sesuai dengan tujuan bangsa hanya dapat terwujud melalui satuan pendidikan yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk terus meningkatkan kualitas. Melalui pendidikan berkualitas, relevansi pendidikan dalam mencapai titik perubahan manusia dapat terwujud. Sebab, manusia sejatinya dididik untuk berubah dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, sehingga manusia mampu berpikir kritis dan analitis untuk mencapai peningkatan taraf hidup, agama, dan bangsa agar tidak tertinggal (Puspitasari, 2019)

Satuan pendidikan merupakan lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk memanusaiakan manusia. Oleh karena itu, dalam praktiknya, satuan pendidikan tidak berorientasi pada materi komersial, melainkan lebih pada pelayanan kepada masyarakat. Imanuel Kant menyatakan bahwa manusia baru menjadi manusia sejati melalui pendidikan. Artinya, pendidikan merupakan elemen substansial dalam membangun peradaban manusia (Abdullah, 2020; Radinal, 2023). Realitas bahwa pendidikan bersifat humanis menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai pelayanan optimal dalam dunia pendidikan. Menurut Gouthier, munculnya globalisasi dan persaingan yang ketat mendorong setiap organisasi untuk mencapai pelayanan yang sempurna (Hamzah & Yusuf, 2023) .

Menurut Prasetyawati, pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan pengguna jasa (Puspitasari, 2019; Wahyunik, 2022). Kepuasan pelanggan adalah inti dari pelayanan prima. Permasalahan kualitas pelayanan merupakan salah satu hambatan dalam memasuki dunia persaingan, terutama mengingat kondisi kompetitif sekolah-sekolah saat ini. Persaingan dalam dunia pendidikan sangat sengit. Setiap lembaga berlomba-lomba untuk mencapai prestasi dan keunggulannya, terutama sekolah-sekolah swasta. Fenomena ini menjadi pendorong bagi sekolah negeri untuk tetap mempertahankan daya saing. Banyak upaya yang diambil untuk meningkatkan daya saing tersebut, mulai dari meningkatkan kompetensi pedagogik pendidik, mencapai prestasi, hingga meningkatkan kualitas pelayanan umum (Baro'ah, 2020; Susanto, 2016). Semua upaya tersebut

bertujuan untuk mencapai loyalitas masyarakat pengguna jasa pendidikan suatu lembaga. Pelayanan prima menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat (Setiawati & Aji, 2023). Kepuasan masyarakat tercapai ketika ekspektasi mereka sejalan dengan apa yang mereka peroleh, termasuk dalam hal kualitas dan pelayanan.

Pelayanan prima diimplementasikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan menjadi perhatian penting di pemerintah daerah di Amerika Serikat (Puspitasari, 2019; Semil, 2018; Shabrina et al., 2018). Ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran penting dalam sistem yang berkaitan dengan kualitas, baik kualitas hidup maupun produk. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin rendah tingkat kekhawatiran pelanggan terhadap pelayanan instansi tertentu (Ardiputra & Prawira, 2020; Nafisa & Sukresna, 2018; Supriaddin, 2018). Dalam konteks pendidikan, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, semakin sedikit keraguan masyarakat dalam memilih sekolah tersebut. Masyarakat memiliki keyakinan yang tinggi untuk memilih sekolah yang mereka tuju. Pelayanan prima selama ini menjadi prinsip utama yang diterapkan oleh perusahaan komersial untuk menjaga kualitas dan kerjasama. Ketika konsumen memasuki sebuah dealer mobil, mereka akan disambut dengan ramah oleh customer service. Ada standar operasional khusus tentang cara menyapa konsumen hingga menawarkan pelayanan yang membuat konsumen merasa senang dan nyaman. Di dalam dunia pendidikan, konsep ini sering terlupakan. Kurangnya komunikasi antara sekolah dengan masyarakat, komite, tenaga pendidik dengan orang tua, sering menjadi penyebab masalah yang muncul. Padahal, masyarakat adalah pendukung utama yang dimiliki oleh sekolah. Tantangan sekaligus peluang bagi bangsa dewasa ini adalah memberikan layanan pendidikan yang mencerdaskan warga negaranya sesuai dengan arah tujuan pembangunan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pendidikan yang sesuai dengan tujuan bangsa hanya dapat terwujud melalui satuan pendidikan yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk terus meningkatkan kualitas. Melalui pendidikan berkualitas, relevansi pendidikan dalam mencapai titik perubahan manusia dapat terwujud. Sebab, manusia sejatinya dididik untuk berubah dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, sehingga manusia mampu berpikir kritis dan analitis untuk mencapai peningkatan taraf hidup, agama, dan bangsa agar tidak tertinggal (Duryat & Alphan, 2021; Puspitasari, 2019; Subagia, 2021; Tambunan, 2020).

Satuan pendidikan merupakan lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk memanusiatekan manusia. Oleh karena itu, dalam praktiknya, satuan pendidikan tidak berorientasi pada materi komersial, melainkan lebih pada pelayanan kepada masyarakat. Imanuel Kant menyatakan bahwa manusia baru menjadi manusia sejati melalui pendidikan. Artinya, pendidikan merupakan elemen substansial dalam membangun peradaban manusia (Herlambang, 2021; Radinal, 2023). Realitas bahwa pendidikan bersifat humanis menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai pelayanan optimal dalam dunia pendidikan. Menurut Gouthier, munculnya globalisasi dan persaingan yang ketat mendorong setiap organisasi untuk mencapai pelayanan yang sempurna (Hamzah & Yusuf, 2023).

Kepercayaan masyarakat dan warga internal sekolah dibangun di atas fondasi antusiasme Febry Puspitasari dalam mengimplementasikan pelayanan prima yang kaya dan memuaskan dalam konteks sebuah satuan pendidikan. Kemampuan satuan pendidikan dalam melayani masyarakat dan komunitas sekolah merupakan salah satu indikator kualitas sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Pelayanan prima yang diselenggarakan oleh sumber daya manusia dalam satuan pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Dalam literatur manajemen layanan, konsumen, termasuk dalam dunia pendidikan, sangat menghargai pelayanan yang berkualitas. Bahkan beberapa penelitian telah mengaitkan hubungan antara kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keuntungan (Chairudin & Sari, 2021; Kusuma, 2018). Artinya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal, masyarakat akan merasa puas dan memiliki kepercayaan pada satuan pendidikan tersebut. Masyarakat akan turut mempromosikan sekolah dengan menyebarkan keunggulan sekolah,

yang pada gilirannya akan memperluas pangsa pasar. Kepuasan masyarakat terhadap sekolah merupakan salah satu pencapaian yang menggembirakan. Sebagai penyedia jasa layanan publik, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal, memuaskan, dan sesuai dengan harapan masyarakat adalah prestasi yang luar biasa (Hardiyansyah, 2018; Mayarni et al., 2021; Rangkuti, 2017).

SD Al Kautsar adalah contoh sekolah yang sangat memahami pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah. Konsep ini diperkenalkan oleh Arif Priyanto, seorang anggota yayasan di bidang pendidikan. Konsep tersebut mendorong semangat warga sekolah untuk turut serta dalam mengejar tujuan tersebut, sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan pemasaran sekolah. Pelayanan prima tidak hanya ditujukan kepada masyarakat, tetapi juga kepada warga sekolah, yang pada gilirannya meningkatkan prestasi sekolah. Meskipun baru berdiri selama 6 tahun, sekolah ini berhasil meraih peringkat ke-9 dari 60 sekolah pada angkatan pertama lulusannya. Sekolah ini juga meraih berbagai prestasi dalam berbagai lomba, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik, termasuk kejuaraan dalam MAPSI dan beberapa kejuaraan di bidang olahraga. Tren pendaftaran peserta didik di sekolah ini pun terus meningkat setiap tahunnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan sebuah studi kualitatif deskriptif yang fokus pada implementasi pelayanan prima sebagai strategi untuk meningkatkan pemasaran sekolah di SD Al Kautsar. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap berbagai aktivitas yang terkait dengan pelayanan prima di SD Al Kautsar.

Partisipan dalam penelitian ini mencakup beberapa pihak, seperti kepala sekolah, serta sejumlah informan penelitian yang melibatkan guru, siswa, karyawan, dan wali murid. Teknik analisis data yang digunakan melibatkan tiga tahap, yaitu reduksi data, pemaparan data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi informasi-informasi yang relevan dan signifikan terkait dengan implementasi pelayanan prima di SD Al Kautsar. Selanjutnya, data tersebut akan disajikan secara terstruktur dalam pemaparan data, sehingga memudahkan pemahaman mengenai bagaimana pelayanan prima dijalankan di sekolah tersebut. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan makna penting dari informasi yang ditemukan tentang implementasi pelayanan prima sebagai strategi untuk meningkatkan pemasaran sekolah.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan konsep triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang sama mengenai implementasi pelayanan prima di SD Al Kautsar kepada berbagai pihak seperti kepala sekolah, guru, siswa, karyawan, dan wali murid. Sementara itu, triangulasi teknik digunakan untuk memeriksa dan memvalidasi data melalui perbandingan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat empat konsep yang diimplementasikan oleh seluruh warga sekolah dalam upaya meningkatkan pemasaran sekolah melalui pelayanan prima di SD Al Kautsar.

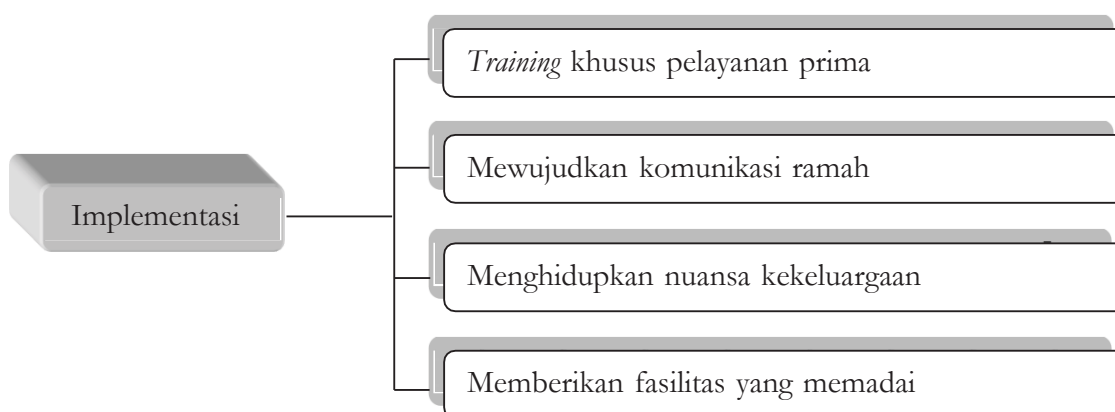
SD Al Kautsar menegaskan komitmennya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk masyarakat di sekitarnya serta masyarakat yang berada di dalam sekolah itu sendiri. Menurut kepala SD Al Kautsar bapak Amat Zaki Mubarok, M.Pd, sekolah yang berkembang adalah sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga siapa pun yang berinteraksi dengan sumber daya manusia di sekolah tersebut akan merasa puas dan senang.

Implementasi pelayanan prima di SD Al Kautsar terlihat dalam berbagai bentuk, salah satunya adalah melalui pelatihan khusus mengenai pelayanan prima. Sekolah ini memiliki jadwal rutin untuk melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusianya, di mana setiap hari Sabtu, berbagai jenis pelatihan, termasuk pelatihan mengenai pelayanan prima, dilakukan. Agenda ini merupakan tanggung jawab dari yayasan di bidang pendidikan. Melalui pelatihan pelayanan prima, para penyedia layanan di sekolah dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan mereka. Pelatihan tersebut memberikan kesempatan bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk menganalisis potensi yang dapat dikembangkan berdasarkan karakteristik sumber daya manusia yang ada, serta untuk melakukan evaluasi guna perbaikan.

Pelatihan pelayanan prima memberikan bekal kepada guru dan karyawan dalam hal menerima tamu dengan baik, memberikan senyuman kepada setiap orang yang mereka temui, baik itu orang luar maupun orang dalam, termasuk rekan kerja dan penjaga sekolah, serta selalu bersikap ramah terhadap siswa. Pelatihan ini merupakan upaya rutin untuk meningkatkan kemampuan guru dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka di lingkungan pendidikan. Hal ini juga menjadi langkah penting dalam memberikan pelayanan prima di sekolah. SD Al Kautsar berusaha untuk menyediakan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan kompeten di bidangnya melalui peningkatan keterampilan yang berkelanjutan.

Pelatihan pelayanan prima bertujuan untuk memahami konsep pelayanan kepada semua anggota sekolah. Para penyedia jasa dilatih untuk memahami perspektif pengguna jasa dan memahami sembilan poin penting dalam pelayanan, yaitu kemudahan akses, tanggung jawab, kompetensi, etika, tingkat kepercayaan, kecepatan pelayanan, keamanan, transparansi, dan profesionalisme. Hal ini memungkinkan para penyedia jasa untuk memahami komunikasi yang efektif dalam menciptakan citra yang menarik bagi pengguna jasa. Dengan demikian, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dapat melayani masyarakat, khususnya siswa dan wali murid, dengan pelayanan yang sesuai dan memuaskan. Selain itu, salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan prima adalah dengan menjalankan komunikasi yang ramah.

Gambar 1. Implementasi Pelayanan Prima di SD Al Kautsar



Berdasarkan hasil penelitian, terdapat empat konsep yang diimplementasikan oleh seluruh warga sekolah dalam upaya meningkatkan pemasaran sekolah melalui pelayanan prima di SD Al Kautsar.

SD Al Kautsar menegaskan komitmennya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk masyarakat di sekitarnya serta masyarakat yang berada di dalam sekolah itu sendiri. Selain itu, salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan prima adalah

dengan menjalankan komunikasi yang ramah. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat empat konsep yang diimplementasikan oleh seluruh warga sekolah dalam upaya meningkatkan pemasaran sekolah melalui pelayanan prima di SD Al Kautsar.

Pelatihan pelayanan prima bertujuan untuk memahami konsep pelayanan kepada semua anggota sekolah. Para penyedia jasa dilatih untuk memahami perspektif pengguna jasa dan memahami sembilan poin penting dalam pelayanan, yaitu kemudahan akses, tanggung jawab, kompetensi, etika, tingkat kepercayaan, kecepatan pelayanan, keamanan, transparansi, dan profesionalisme. Hal ini memungkinkan para penyedia jasa untuk memahami komunikasi yang efektif dalam menciptakan citra yang menarik bagi pengguna jasa. Dengan demikian, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dapat melayani masyarakat, khususnya siswa dan wali murid, dengan pelayanan yang sesuai dan memuaskan.

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan prima adalah menjalankan komunikasi yang ramah. Menurut Rahma, salah satu poin pelayanan prima adalah sopan santun (Puspitasari, 2019). Oleh karena itu, warga sekolah dibiasakan untuk terus menerus menjalankan komunikasi yang sopan dan ramah kepada setiap individu. Hal ini dimulai dari komunikasi kepala sekolah kepada guru dan karyawan yang lebih demokratis dan santun, tanpa kesan otoriter atau keras.

Hal serupa juga dipraktikkan oleh guru terhadap siswa. Guru terbiasa bersikap ramah terhadap siswa sehingga membuat siswa merasa nyaman dan juga ikut bersikap sopan. Komunikasi yang ramah juga dirasakan oleh wali murid. Wali murid selalu diberikan sambutan yang hangat saat mengantar dan menjemput anak sekolah. Guru piket dengan ramah dan hangat menyambut para wali murid di pintu gerbang.

Dalam menghadapi keluhan dari wali murid atau masyarakat, sekolah selalu membiasakan guru dan karyawan untuk tetap merespons dengan sopan, tanpa emosi, dan berusaha meredakan situasi. Selain itu, sekolah juga berusaha menciptakan nuansa kekeluargaan di dalam lingkungan sekolah. Berdasarkan hasil penelitian, ada empat konsep yang diimplementasikan oleh seluruh anggota sekolah dalam upaya meningkatkan pemasaran sekolah melalui pelayanan prima di SD Al Kautsar.

Sekolah juga memfasilitasi silaturahmi antar wali murid melalui program Pertemuan Orang Tua Murid dan Guru (POMG) yang dilaksanakan secara rutin setiap bulan. Program ini bertujuan untuk mempererat hubungan antara sekolah dengan wali murid. Melalui program ini, guru dapat lebih dekat dengan wali murid, dan wali murid dapat saling mengenal dan mendekat satu sama lain. Diskusi dalam program ini juga bertujuan untuk membahas perkembangan anak-anak mereka. Program POMG juga digunakan untuk menyampaikan informasi penting dari sekolah kepada wali murid, termasuk tentang kegiatan sekolah dan perkembangan siswa. Selain itu, wali murid juga dapat menggunakan grup WhatsApp per kelas untuk berkomunikasi dengan guru secara efisien. SD Al Kautsar berusaha untuk menyediakan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan kompeten di bidangnya melalui peningkatan keterampilan yang berkelanjutan.

## KESIMPULAIN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima melalui training khusus, komunikasi ramah, nuansa kekeluargaan, dan fasilitas yang memadai berhasil meningkatkan pemasaran sekolah. Penerimaan siswa baru juga meningkat dua kali lipat menjadi 112 siswa dalam 4 rombongan belajar. Untuk masa depan, disarankan agar sekolah membuat angket kepuasan untuk wali murid dan siswa sebagai dasar evaluasi dan perbaikan yang lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, A. (2020). *Antara al-Ghazali dan Kant: Filsafat Etika Islam*. IRCiSoD.

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146.
- Baro'ah, S. (2020). Kebijakan merdeka belajar sebagai strategi peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Tawadhu*, 4(1), 1063–1073.
- Chairudin, A., & Sari, S. R. (2021). Model hubungan citra merek dan minat beli ulang: Peran kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 17(2), 112–126.
- Duryat, H. M., & Alphan, M. P. (2021). *Pendidikan Dan Perubahan Sosial: (Telaah Konseptual Pemikiran Pendidikan Mansour Fakih)*. K-Media.
- Hamzah, M. G., & Yusuf, R. M. (2023). *Birokrasi Modern*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herlambang, Y. T. (2021). *Pedagogik: Telaah Kritis Ilmu Pendidikan Dalam Multiperspektif*. Bumi Aksara.
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11–18.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78–104.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Radinal, W. (2023). Pengembangan Kompetensi Tenaga Pendidik DI Era Disrupsi. *Al Fatih*.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: Kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2023). Implementasi sapta pesona sebagai upaya dalam memberikan pelayanan prima pada wisatawan di desa wisata pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 2(2), 6.
- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Subagia, I. N. (2021). *Pola asuh orang tua: Faktor, implikasi terhadap perkembangan karakter anak*. Nilacakra.
- Supriaddin, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Lingkungan Kamtibmas Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Landono. *SIGMA: Journal of Economic and Business*, 1(2), 29–38.
- Susanto, A. (2016). *Manajemen peningkatan kinerja guru konsep, strategi, dan implementasinya*. Prenada Media.
- Tambunan, W. (2020). *65 Tahun Hidup Dalam Kebhinekaan: Pandangan Kritis Dari Sisi Pendidikan Politik*.
- Wahyunik, S. (2022). ORGANISASI DAN IMPLEMENTASI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN ISLAM. *CERMIN: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 1(2), 31–35.

