

ANALISIS BIBLIOMETRIK MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN

Muthahharah Thahir¹, Irmawati Irmawati², Wahyuni Thahir³, Badrud Tamam⁴

¹Universitas Ma'soem, Sumedang, Indonesia. Email: muthahharah.thahir@gmail.com

²Universitas Negeri Makassar, Indonesia. Email: irmawatidj@unm.ac.id

³MTs Sultan Hasanuddin, Indonesia. Email: uni.thahir@gmail.com

⁴Universitas Wiralodra, Indonesia. Email: badrud83@gmail.com

Citation : Thahir, M, Irmawati, I, Thahir, W dan Tamam, B (2023), Analisis Bibliometrik Manajemen Mutu Pendidikan, *Edum Journal*, 6 (2), 89 – 100

DOI: <https://doi.org/10.31943/edumjournal.v6i2.149>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tren publikasi dan pemetaan riset terkait manajemen mutu pendidikan yang dilakukan menggunakan VOSViwer. Penelitian ini menggunakan metode bibliometrik. Sumber data yang digunakan berasal dari CrossRef dengan tahun publikasi mulai tahun pada 2010 hingga tahun 2023. Pencarian data menghasilkan total 615 artikel berbahasa inggris, 2309 sitasi, 117 sitasi per tahun, 3.7 sitasi per artikel. Selanjutnya data yang telah didapatkan dianalisis menggunakan VOSViwer. Hasil analisis tren menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir terjadi kenaikan publikasi pada topik manajemen mutu pendidikan dengan jumlah 57 artikel pada 2020, 50 artikel pada 2021 dan puncaknya 79 artikel pada 2022. Dalam pemetaan publikasi menggunakan VOSViwer menunjukkan bahwa terdapat tujuh cluster pada yang berhasil digambarkan dalam penelitian ini. Kata kunci yang paling banyak muncul adalah Quality, Education dan Higher Education. Berdasarkan riset ini peneliti dapat menemukan novelty pada topik manajemen mutu pendidikan, salah satu contoh yang dihasilkan dari penelitian ini adalah belum adanya penelitian yang membahas tentang korelasi antara manajemen mutu dengan pembelajaran daring atau elearning.

Kata Kunci: *Bibliometric, CrossRef, Manajemen Mutu*

ABSTRACT

This study aims to analyze publication trends and find research related to educational quality management conducted using VOSViwer. This study uses a bibliometric method. The data source used comes from CrossRef with years of publication from 2010 to 2023. A data search yields a total of 615 English articles, 2309 citations, 117 citations per year, 3.7 citations per article. Furthermore, the data obtained was analyzed using VOSViwer. The results of the trend analysis show that in the last three years there has been an increase in publications on the topic of education quality management with a total of 57 articles in 2020, 50 articles in 2021 and a peak of 79 articles in 2022. this research. The keywords that appear the most are Quality, Education and Higher Education. From this research it is hoped that researchers will be able to find novelty on the topic of education quality management, one example resulting from this research is that there has been no research discussing the correlation between quality management and online learning or e-learning.

Keyword(s): *Bibliometrics, CrossRef, Quality Management*

PENDAHULUAN

Pengembangan dan implementasi sistem informasi yang masif telah mempengaruhi pekerjaan, mengarahkan manusia untuk mencari strategi penanggulangan dengan persyaratan yang dihasilkan dan dukungan yang tepat untuk mengintegrasikan strategi ini ke dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari (Cockburn 2021; Harits, Sujadi, and Slamet 2019; Wang, Liu, and Parker 2020). Seiring berjalannya waktu, media digital informasi terus berkembang dan selalu ada cara baru dan inovatif untuk menggunakannya (Istifadah, et. al., 2020 & Thahir, et. al., 2021)

Dalam konteks Pendidikan, salah satu yang paling menonjol dari dampak ini adalah karakter manajemen mutu (QM) saat ini yang dibantu oleh sistem informasi manajemen pendidikan. Manajemen mutu merupakan unsur penting dalam menjaga keberlangsungan dari suatu organisasi dalam kemampuan sistem pendidikan (Fadli, et. al., 2022; Istifadah, et. al. 2022;). Baik dari segi pengelolaan maupun dari segi proses pendidikan itu sendiri, yang di arahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah dari faktor-faktor input (besarnya kelas sekolah, guru, buku pelajaran, situasi belajar dan kurikulum, manajemen sekolah, keluarga) agar menghasilkan out-put setinggi-tingginya sesuai dengan kebijakan yang ada (Thahir, M. & Sa'ud, U. S. 2020). Manajemen Mutu merupakan alat untuk mengukur dan memastikan standar kinerja organisasi di dunia pendidikan (Schindler et al. 2015; Talbot and Brewer 2016). Sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh stakeholder karena akses layanan pendidikan yang bermutu dan berkualitas harus menjadi perhatian bersama (Thahir, M. et. al. 2021 & Sunaengsih, et al. 2020)).

Meskipun telah menjadi objek penelitian yang telah diteliti sejak lama, manajemen mutu masih tetap menarik untuk dikaji. Ditambah lagi dengan perkembangan zaman dan teknologi yang terus berlanjut, manajemen mutu juga mengalami evolusi yang terus beradaptasi dengan perubahan dan kemajuan yang ada saat ini. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk melakukan analisis bibliometrik guna memahami lebih dalam mengenai perkembangan penelitian yang berkaitan dengan manajemen mutu (Bajaj, Garg, and Sethi 2018; Granqvist and Gustafsson 2016).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tren penelitian terkait manajemen mutu pendidikan dengan menggunakan metode bibliometrik, dan memanfaatkan peta penelitian berbasis bibliometrik serta data meta dari CrossRef. Metode bibliometrik ini terbukti efektif dalam menyediakan dataset hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai

bahan pertimbangan dan kajian oleh para peneliti, pembuat kebijakan, dan pihak lainnya guna meningkatkan hasil penelitian mereka.

Dengan demikian, analisis bibliometrik ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai tren penelitian dalam bidang manajemen mutu pendidikan, serta memberikan informasi yang berharga bagi para peneliti, pembuat kebijakan, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam mengoptimalkan hasil penelitian mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis bibliometrik untuk menganalisis secara kuantitatif data ilmiah dan menghasilkan peta bibliometrik (Dobrucali et al. 2023; Kozhakhmet et al. 2023). Bibliometrik adalah metode atau cara matematika yang berfungsi dan digunakan untuk mengidentifikasi publikasi akademik terkait dengan kutipan maupun hal-hal ilmiah dan diperuntukan untuk penggunaan di perpustakaan atau bidang lainnya (Haryani, 2020). Penggunaan metode ini sangat cocok untuk evaluasi karena menggunakan data bibliografi yang komprehensif untuk menyoroti dan menilai perkembangan manajemen mutu pendidikan dalam periode tertentu. Terdapat beberapa database yang populer digunakan untuk pengindeksan kutipan dan pengumpulan literatur akademik, seperti Google Scholar, CrossReff, Scopus, dan Web of Science. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah CrossRef (Sharma et al. 2023).

Semua data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari CrossRef yang didapatkan melalui aplikasi *Publish o Perish*. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*Educational Quality*” OR “*Quality Management*” dengan filter tahun publikasi pada 2010 sampai dengan 2023. Rangkaian pencarian terapan menghasilkan total 1.000 publikasi baik itu buku, book chapter, Artikel Jurnal, Artikel Prosiding, dan lainnya berdasarkan kepada hasil penelitian awal (2014–2023). Pencarian berikutnya kemudian dibatasi hanya pada terbitan berbahasa Inggris dan dalam bentuk artikel jurnal atau artikel prosiding yang menghasilkan 615 terbitan berbahasa Inggris.

Tabel 1. Inclusion Criteria Yang Digunakan Untuk Mencari Data

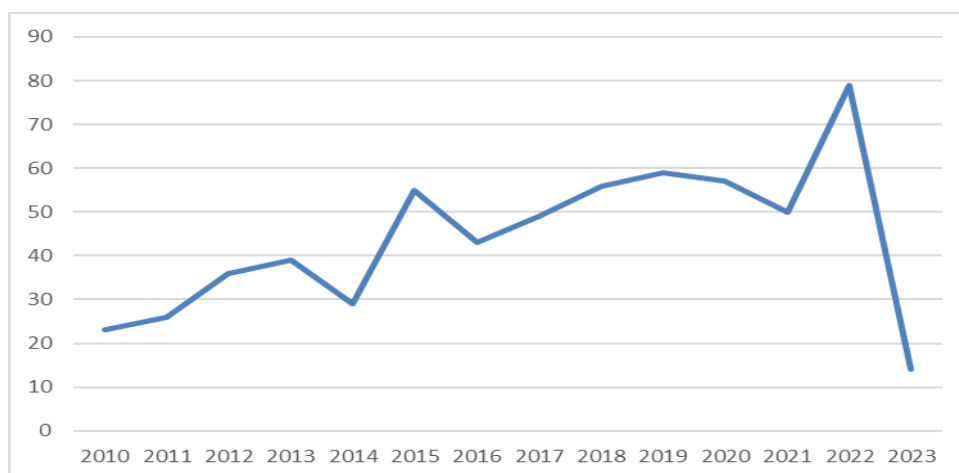
No	Pilihan	Kriteria
1	Bahasa	Inggris
2	Tahun Publikasi	2010-2023
3	Jenis Publikasi	Arikel Jurnal/Artikel Prosiding

Data diambil sebagai file Comma Separated Values (CSV) dan RIS file, yang kemudian diimpor dan diperiksa oleh perangkat lunak penampil VOS (versi 1.6.18). Distribusi tahunan dan tren pertumbuhan, kata kunci, sumber publikasi teratas, penulis, artikel, dan Publisher dalam penelitian manajemen mutu dianalisis menggunakan jaringan bibliometrik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Dan Tren Pertumbuhan

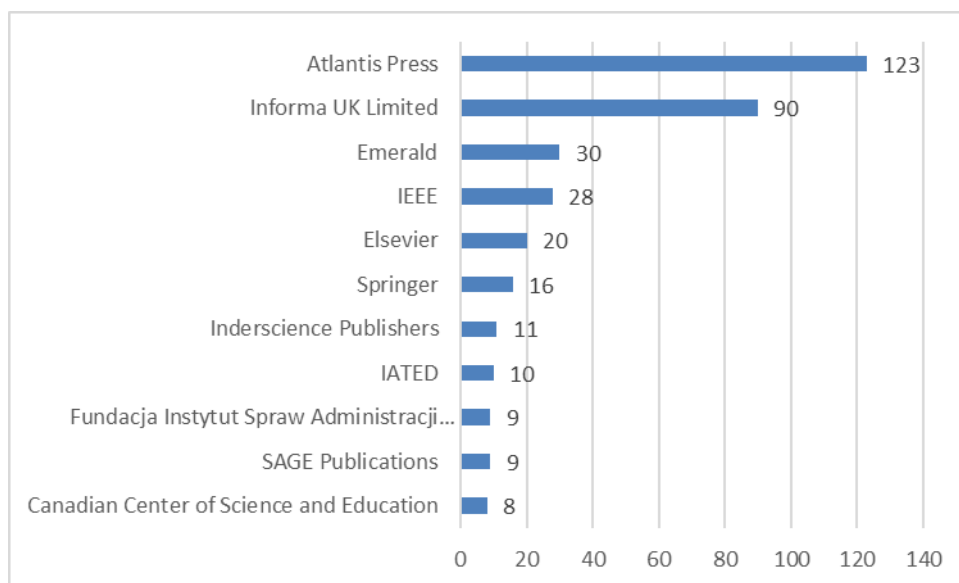
Hasil pencarian dengan kata kunci “*Educational Quality*” OR “*Quality Management*”, berdasarkan tahun pencarian yang dilakukan terdapat artikel yang diterbitkan setiap tahunnya, pada tahun pertama yakni tahun 2010 terdapat 23 artikel, di tahun kedua terdapat 26 artikel. Berdasarkan hasil awal pencarian terjadi kenaikan publikasi artikel kemudian mengalami fluktuasi pada tahun 2013 sampai dengan 2016, kemudian puncaknya publikasinya terjadi pada tahun 2022 dengan total 79 artikel. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2021 ke 2022, dimana terjadi lonjakan sebanyak 20 artikel. Meningkatnya minat penelitian pada manajemen mutu pada dua tahun terakhir ini tidak terlepas dari efek pandemic, dimana ketika pandemic berlangsung dan sekolah banyak dilakukan secara virtual, maka untuk menjaga kualitas pendidikan, manajemen mutu merupakan salah satu topik yang banyak diteliti (González Bravo et al. 2022; Lassoued, Alhendawi, and Bashithalshaaer 2020; Zhang 2022). Gambar 1 menunjukkan distribusi tahunan dan tren pertumbuhan dalam penelitian vitrimer.



Gambar 1. Jumlah Publikasi pertahan

Sumber: CrossRef Waktu Akses Juli, 2023 (Diolah Peneliti)

Selain dari jumlah publikasi salah satu analisis yang bisa dilakukan dengan bibliometrik adalah menganalisis source atau sumber dari artikel tersebut atau disebut juga Publisher dari artikel yang telah dipublikasikan. Berdasarkan data hasil pencarian terdapat banyak sekali Publisher yang telah menerbitkan artikel dengan topik manajemen mutu pendidikan. Atas hal tersebut penulis merangkum menjadi sepuluh Publisher yang paling banyak melakukan publikasi pada topik ini. Pada urutan pertama terdapat Atlantis Press dengan total publikasi sebanyak 123 artikel, seperti ketahui publikasi yang dilakukan oleh Atlantis Press ini merupakan artikel prosiding. Di urutan kedua terdapat Publisher Informa UK Limited dengan jumlah publikasi sebanyak 90 artikel dengan jenis publikasi artikel jurnal. Diposisi ketiga ditempati oleh salah satu Publisher besar yang malang melintang di dunia publikasi yakni Emerland dengan total 30 artikel jurnal. Selanjutnya top sepuluh Publisher dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Publisher dengan jumlah publikasi terbanyak

Sumber: Crossref Waktu Akses Juli, 2023 (Diolah Peneliti)

Pemetaan Publikasi Dengan VOSViwer

Hasil pencarian dengan menggunakan Publish or Persih yang menghasilkan total 615 terbitan berbahasa Inggris hasil saringan yang terdiri dari artikel jurnal dan artikel prosiding, pemelihan artikel prosiding dan artikel jurnal karena kedua jenis publikasi tersebut harus menjalani proses review dan editing, sehingga kualitas dari terbitan tersebut

setidaknya mengalami beberapa penyaringan. Dari hasil pencarian tersebut, didapatkan data 615 artikel, 2309 sitasi, 117 sitasi pertahun, 3.7 sitasi per artikel. Dari hasil tersebut tabel 1 dibawah ini menunjukkan sepuluh artikel dengan jumlah sitasi terbanyak.

Tabel 2 Artikel Dengan Sitasi Terbanyak

No	Sitasi	Penulis	Judul	Penerbit	Jenis Publikasi
1	96	(Duque 2013)	A framework for analysing higher education performance: students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions	Informa UK Limited	Jurnal
2	69	(Pratasavitskaya and Stensaker 2010)	Quality Management in Higher Education: Towards a Better Understanding of an Emerging Field	Informa UK Limited	Jurnal
3	61	(M. and Antony 2018)	A conceptual Lean Six Sigma framework for quality excellence in higher education institutions	Emerald	Jurnal
4	59	(Manatos, Sarrico, and Rosa 2015)	The integration of quality management in higher education institutions: a systematic literature review	Informa UK Limited	Jurnal
5	58	(Asif et al. 2011)	A model for total quality management in higher education	Springer Science and Business Media LLC	Jurnal
6	53	(Dlačić et al. 2013)	Exploring perceived service quality, perceived value, and repurchase intention in higher education using structural equation modelling	Informa UK Limited	Jurnal
7	50	(Latif et al. 2017)	In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual)	Informa UK Limited	Jurnal

No	Sitasi	Penulis	Judul	Penerbit	Jenis Publikasi
8	49	(Skolnik 2010)	Quality assurance in higher education as a political process	Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD)	Jurnal
9	46	(Yeo and Li 2012)	Beyond SERVQUAL: The competitive forces of higher education in Singapore	Informa UK Limited	Jurnal
10	42	(de Jager and Gbadamosi 2013)	Predicting students' satisfaction through service quality in higher education	Elsevier BV	Jurnal

Sumber: Sumber: CrossRef waktu akses Juli, 2023 (diolah peneliti)

Berikutnya setelah data di urutkan dan dibuat analisisnya maka selanjutnya adalah data tersebut di import kedalam VOSViwer. Hasil dari pengolahan menggunakan VOSViwer didapatkan pemetaan terbagai menjadi 7 cluster (merah, Hijau, Biru, Kuning, Ungu, Biru Muda, Oranye). Yang menunjukkan keterhubungan antara satu topik dengan lainnya. Didalam VOSViwer sendiri terdapat tiga Visualisasi yang dapat dilakukan yakni Network Visualization, Overlay Visualization, dan Density Visualization. Dalam visualisasi tersebut setiap kata kunci diwalkili dengan lingkaran berwarna. Besarnya lingkaran berkorelasi positif dengan frekuensi kemunculan dari satu kata kunci artinya semakin besar linkaran tersebut maka kata kunci tersebut semakin banyak muncul.

Tabel 3. Jumlah Kata Kunci Terbanyak

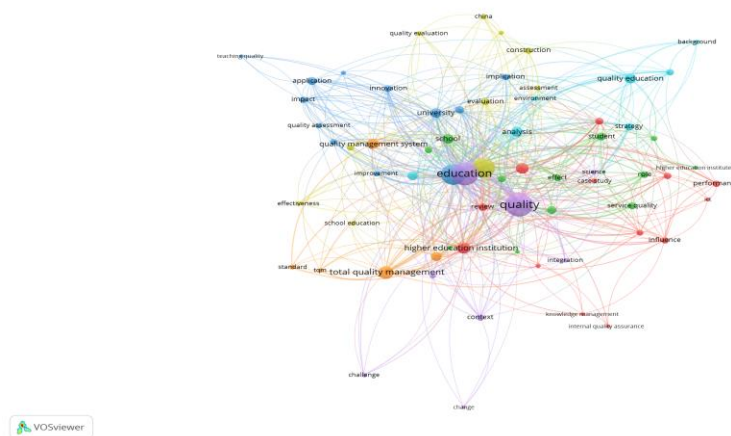
No	Kata Kunci	Kemunculan
1	Quality	153
2	Education	141
3	Higher education	119
4	Quality management	102
5	Total quality management	44
6	Higher education institution	35
7	Quality assurance	33
8	Quality management system	29
9	Quality education	27

10	School	25
----	--------	----

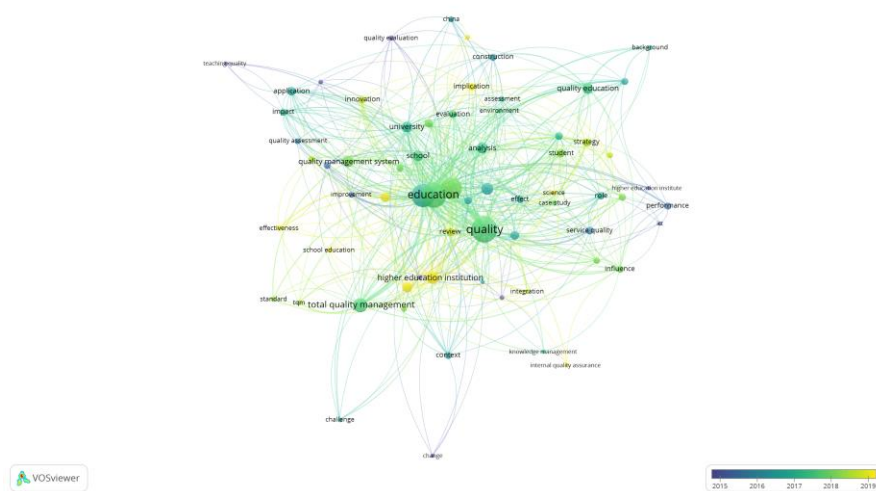
Sumber: Sumber: VOSViewer waktu akses Juli, 2023 (diolah peneliti)

Dari tabel 2 di atas dapat kita lihat bahwa term atau kata kunci yang paling banyak muncul adalah *Quality* dengan jumlah frekuensi 153 kemunculan. Kemudian *Education* dengan 141 frekuensi kemunculan, disusul dengan *Higher education* dengan total frekuensi kemunculan sebesar 119 kali. Dari tiga *keyword* terbanyak tersebut dapat kita lihat bahwa penelitian tentang manajemen mutu ini banyak dilakukan di pendidikan tinggi, sementara itu untuk penelitian di sekolah terdapat 25 penelitian dari hasil analisis pada literatur ini.

Selanjutnya dalam pemetaan riset melalui menggunakan VOSViewer Gambar 3 menunjukkan cluster dari setiap topik yang diteliti. Bisa kita lihat bahwa kata kunci *Quality*, *Student Satisfaction*, dan *School* berada di cluster yang sama (Ungu). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kata kunci tersebut. Gambar 4 menunjukkan trend dari tahun ke tahun yang berhubungan dengan manajemen mutu pendidikan. Semakin gelap warna lingkaran maka semakin lampau kata kunci tersebut kemudian semakin terang lingkaran maka kata kunci tersebut semakin baru.



Gambar 3. Network Visualization



Gambar 4. Overlay Visualization

Dari gambar 3 dan gambar 4 dapat kita lihat bahwa kata kunci yang paling banyak muncul yang relevan dengan tabel 2 yakni *Quality*, *Education*, *Higher Education*, dan *Total Quality Management*. Dari hasil tersebut kita bisa mencari novelty dari penelitian yang berhubungan dengan manajemen mutu pendidikan. Contohnya keterkaitan antara manajemen mutu dengan dampak dari penggunaan digital learning, masih belum banyak diteliti, padahal penelitian pada topik elearning atau pembelajaran jarak jauh banyak diteliti pada tahun tersebut hal ini tidak lain disebabkan oleh pandemik yang memaksa pendidikan harus diselenggarakan secara jarak jauh melalui elearning.

Selain itu berkaca kepada gambar 3 kita masih bisa melihat beberapa hubungan kecil antara satu topik dengan topik lainnya contohnya pada topik TQM dan *Teaching Quality* hal ini tentu menjadi salah satu contoh temuan dalam literatur ini, sehingga peneliti kelak dalam mendalami topik tersebut, karena masih sedikitnya literatur atau penelitian yang membahas topik tersebut .

KESIMPULAN

Manajemen mutu memang bukan suatu tema penelitian yang baru akan tetapi penelitian tentang ini masih menjadi salah satu topik menarik bagi kalangan pendidik. Hal ini dapat dilihat dari tren publikasi yang menunjukkan bahwa terjadi kenaikan di tiga tahun terakhir ini. Kata kunci yang paling banyak muncul dari total 615 artikel dalam literatur bibliometrik ini adalah *Quality*, *Education* dan *Higher Education*. Sementara itu hasil dari pemetaan riset menunjukkan bahwa terdapat tujuh cluster yang didapatkan dari literatur ini, yang menunjukkan bahwa belum adanya penelitian yang meneliti korelasi atau hubungan antara manajemen mutu dengan pembelajaran digital atau pembelajaran jarak jauh. Sehingga hal ini dapat menjadi novelty bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada topik manajemen mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asif, Muhammad, Muhammad Usman Awan, Muhammad Khalid Khan, and Niaz Ahmad. 2011. "A Model for Total Quality Management in Higher Education." *Quality & Quantity* 47(4):1883–1904. doi: 10.1007/s11135-011-9632-9.
- Bajaj, Shweta, Ruchi Garg, and Monika Sethi. 2018. "Total Quality Management: A Critical Literature Review Using Pareto Analysis." *International Journal of Productivity and Performance Management* 67(1):128–54. doi: 10.1108/IJPPM-07-2016-0146.
- Cockburn, T. 2021. "Reflections on Emerging Digital Technologies' Impact on Leadership Models and Decision-Making." *Available at SSRN* 3889464.
- Dlačić, Jasmina, Maja Arslanagić, Selma Kadić-Maglajlić, Suzana Marković, and Sanja Raspor. 2013. "Exploring Perceived Service Quality, Perceived Value, and Repurchase Intention in Higher Education Using Structural Equation Modelling." *Total Quality Management & Business Excellence* 25(1):141–57. doi: 10.1080/14783363.2013.824713.
- Dobrucali, Esra, Emel Sadikoglu, Sevilay Demirkesen, Chengyi Zhang, Algan Tezel, and Isik Ates Kiral. 2023. "A Bibliometric Analysis of Digital Technologies Use in Construction Health and Safety." *Engineering, Construction and Architectural Management* ahead-of-print(ahead-of-print). doi: 10.1108/ECAM-08-2022-0798.
- Duque, Lola C. 2013. "A Framework for Analysing Higher Education Performance: Students' Satisfaction, Perceived Learning Outcomes, and Dropout Intentions." *Total Quality Management & Business Excellence* 25(1):1–21. doi: 10.1080/14783363.2013.807677.
- Fadhli, R., Komariah, A., Munir, A. B., Kurniady, D. A., & Thahir, M. (2022). Factors That Influence Student's Achievement. *Journal of Positive School Psychology*, 5931-5944.
- González Bravo, Luis, Nicolae Nistor, Bernardo Castro Ramírez, Ilse Gutiérrez Soto, Marcela Varas Contreras, Mónica Núñez Vives, and Pía Maldonado Robles. 2022. "Higher Education Managers' Perspectives on Quality Management and Technology

- Acceptance: A Tale of Elders, Mediators, and Working Bees in Times of Covid-19.” *Computers in Human Behavior* 131:107236. doi: 10.1016/j.chb.2022.107236.
- Granqvist, Nina, and Robin Gustafsson. 2016. “Temporal Institutional Work.” *Academy of Management Journal* 59(3):1009–35. doi: 10.5465/amj.2013.0416.
- Harits, M., I. Sujadi, and I. Slamet. 2019. “Technological, Pedagogical, and Content Knowledge Math Teachers: To Develop 21st Century Skills Students.” *Journal of Physics: Conference* doi: 10.1088/1742-6596/1321/3/032011.
- Haryani, C.S., Sudin, A. Isrokatun, I. (2020). Analisis Bibliometrik Tren Publikasi dan Tingkat Kolaborasi pada Model Situation-Based Learning (2010-2019). *Jurnal Pena Ilmiah*, 3(2), 131 -140.
- Istifadah, I., Komariah, A., Amalia, K., & Thahir, M. (2020, February). Measuring Schools Readiness in Industry 4.0 Based on the School’s Web Profile. In *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)* (pp. 409-413). Atlantis Press.
- Istifadah, A. K., Mirfani, A. M., Kurniady, D. A., Thahir, M., & Nurlatifah, S. (2022). The Analysis Of School Quality Fulfillment Based On National Education Standards. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 3976-3983.
- Jager, D. Johan, and Gbolahan Gbadamosi. 2013. “Predicting Students’ Satisfaction through Service Quality in Higher Education.” *The International Journal of Management Education* 11(3):107–18. doi: 10.1016/j.ijme.2013.09.001.
- Kozhakhmet, Sanat, Yasin Rofcanin, Assylbek Nurgabdeshev, and Mireia Las Heras. 2023. “A Bibliometric Analysis of Psychological Contract Research: Current Status Development and Future Research Directions.” *International Journal of Manpower ahead-of-print(ahead-of-print)*. doi: 10.1108/IJM-01-2021-0009.
- Lassoued, Z., M. Alhendawi, and R. Bashitialshaaer. 2020. “An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in Distance Learning during the COVID-19 Pandemic.” *Education Sciences*.
- Latif, Khawaja Fawad, Imran Latif, Umar Farooq Sahibzada, and Mohsin Ullah. 2017. “In Search of Quality: Measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual).” *Total Quality Management & Business Excellence* 30(7):768–91. doi: 10.1080/14783363.2017.1338133.
- M., Vijaya Sunder, and Jiju Antony. 2018. “A Conceptual Lean Six Sigma Framework for Quality Excellence in Higher Education Institutions.” *International Journal of Quality & Reliability Management* 35(4):857–74. doi: 10.1108/ijqrm-01-2017-0002.
- Manatos, Maria J., Cláudia S. Sarrico, and Maria J. Rosa. 2015. “The Integration of Quality Management in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review.” *Total Quality Management & Business Excellence* 28(1):159–75. doi: 10.1080/14783363.2015.1050180.
- Thahir, M., & Sa’ud, U. S. (2020, February). Implementation of Sustainable Class System Policy in Efforts to Improve the Quality of Education. In *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)* (pp. 254-257). Atlantis Press.
- Thahir, M., Komariah, A., Kurniady, D. A., Suharto, N., Kurniatun, T. C., Widiawati, W., & Nurlatifah, S. (2021). Professional development and job satisfaction on teaching performance. *Linguistics and Culture Review*, 5(S4), 2507-2522.
- Thahir, M., Komariah, A. & Kurniady, D. A., (2021). Kapasitas Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Layanan Sekolah (Konsep, Teori, dan Kasus). PT. Refika Aditama

- Pratasavitskaya, Halina, and BjØrn Stensaker. 2010. "Quality Management in Higher Education: Towards a Better Understanding of an Emerging Field." *Quality in Higher Education* 16(1):37–50. doi: 10.1080/13538321003679465.
- Schindler, Laura, Sarah Puls-Elvidge, Heather Welzant, and Linda Crawford. 2015. "Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature." *Higher Learning Research Communications* 5(3):3. doi: 10.18870/hlrc.v5i3.244.
- Sunaengsih, C., Komariah, A., Kurniady, D. A., Thahir, M., & Tamam, B. (2021, February). Academic Service Quality Survey in Higher Education. In *4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)* (pp. 193-198). Atlantis Press.
- Sharma, Harsh, Balaji Krishnakumar, Tarik J. Dickens, Gun Jin Yun, Ajay Kumar, and Sravendra Rana. 2023. "A Bibliometric Survey of Research Trends in Vitrimers." *Heliyon* 9(6):e17350. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e17350.
- Skolnik, Michael L. 2010. "Quality Assurance in Higher Education as a Political Process." *Higher Education Management and Policy* 22(1):1–20. doi: 10.1787/hemp-22-5kmlh5gs3zr0.
- Talbot, Rebecca, and Gayle Brewer. 2016. "Care Assistant Experiences of Dementia Care in Long-Term Nursing and Residential Care Environments." *Dementia* 15(6):1737–54. doi: 10.1177/1471301215576416.
- Wang, Bin, Yukun Liu, and Sharon K. Parker. 2020. "How Does the Use of Information Communication Technology Affect Individuals? A Work Design Perspective." *Academy of Management Annals* 14(2):695–725. doi: 10.5465/annals.2018.0127.
- Yeo, Roland K., and Jessica Li. 2012. "Beyond SERVQUAL: The Competitive Forces of Higher Education in Singapore." *Total Quality Management & Business Excellence* 25(1):95–123. doi: 10.1080/14783363.2011.637802.
- Zhang, Jiling. 2022. "Impact of the COVID-19 Pandemic on the Online Educational Quality in USC's School of Engineering and School of Cinematic Art." *South Florida Journal of Development* 3(1):1327–38. doi: 10.46932/sfjdv3n1-102.