

## Konsep Manajemen Mutu Pendidikan Islam

Ravika Hadi<sup>1\*</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>\*1</sup>

---

**Abstract:** *This journal focuses on the Quality of Educational Institutions through Quality Management in Schools. The problem of education quality is one of the central issues in national education, especially related to the low quality of education at every level and education unit, especially in primary and secondary education. Realizing this, the government has made various efforts to improve the quality of national education, including through various trainings and improving the quality of teacher competencies, procuring books and learning media, improving educational facilities and infrastructure, and improving the quality of school management. So that the concept of "Quality Control Cluster" (TQM) emerged or also called the Quality Control Circle (QCC). In line with the flow of globalization, the term TQM or QCC is increasingly being used as an approach in the effort towards TQM or integrated quality management. A quality management system is a set of documented procedures and standard practices for system management aimed at ensuring the conformity of a process and product to specific needs or requirements.*

**Keywords:** Management Concept, Quality Management, Education Quality Management

---

**Abstrak:** Jurnal ini berfokus kepada Kualitas Lembaga Pendidikan dengan melalui Manajemen Mutu Di Sekolah. Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral dalam pendidikan nasional, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, terutama pada pendidikan dasar dan menengah. Menyadari hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan mutu kompetensi guru, pengadaan buku dan media pembelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, serta peningkatan mutu manajemen sekolah. Sehingga muncul konsep "Gugus Kendali Mutu" (TQM) atau disebut juga Quality Control Circle (QCC). Sejalan dengan arus globalisasi, istilah TQM atau QCC

---

### Artikel Info

**Received:**

6 July 2021

**Revised:**

19 July 2021

**Accepted:**

8 August 2021

**Published:**

10 October 2021

---

semakin sering digunakan sebagai salah satu pendekatan dalam upaya menuju TQM atau manajemen mutu terpadu. Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

**Kata Kunci:** Konsep Manajemen, Manajemen Mutu, Manajemen Mutu Pendidikan

---

## A. Pendahuluan

Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral dalam pendidikan nasional, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, terutama pada pendidikan dasar dan menengah. Menyadari hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan mutu kompetensi guru, pengadaan buku dan media pembelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, serta peningkatan mutu manajemen sekolah. Meskipun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan mengindikasikan bahwa berbagai upaya tersebut belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup menggembirakan, namun sebagian besar lainnya masih sangat memprihatinkan. Kondisi tersebut diperparah lagi oleh krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang telah berkembang menjadi krisis multidimensional, dan telah memperburuk berbagai bidang kehidupan termasuk menurunnya mutu pendidikan (Mulyasa, 2011).

Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menggariskan bahwa pendidikan dilaksanakan melalui satu sistem pendidikan nasional yang mengusahakan tercapainya suatu pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Implikasi dari berlakunya undang-undang ini diantaranya adalah perlu adanya suatu standar mutu pendidikan yang bersifat nasional. Di antara upaya menentukan standar secara nasional adalah adanya standar nasional pendidikan (PP.No.19 tentang standar pendidikan nasional) untuk berbagai jenis dan jenjang

pendidikan. Untuk menindak lanjuti dari konsep dan aturan yang telah diberlakukan oleh pemerintah terkait pendidikan yang bermutu, maka dibutuhkan intensitas lembaga dan stakeholder yang menjunjung tinggi nilai-nilai mutu di segala aspek khususnya bidang pendidikan. Sehingga mutu pendidikan yang diharapkan akan tercapai secara maksimal (Setiawan, Menjadi Pendidik Profesional, 2021).

Awal mula kata “mutu” ini dipakai dalam dunia bisnis karena di dunia bisnis terdapat pemasaran serta interaksi antara konsumen dan produksi, apabila perusahaan memproduksi barang atau jasa dengan mutu yang tinggi maka konsumen akan merasa terpenuhi apa yang diinginkannya, sehingga perusahaan akan semakin meningkat. Akan tetapi, seiring berkembangnya zaman dan kuatnya analisis para pemerhati pendidikan, dari teori mutu yang biasa diterapkan pada dunia bisnis, dapat juga diterapkan dalam dunia pendidikan. Bahkan bukan hanya itu saja, dengan adanya konsep mutu tersebut, muncul standar mutu yang nota bene berfungsi untuk melihat tingkat tinggi dan rendahnya lembaga tersebut dalam menjalankan konsep mutu dilembaga masing-masing, sehingga para stakeholder lembaga pendidikan formal terdorong untuk menjadi yang terbaik dalam segi mutu/kualitas (Asmuni, 2013).

Sehingga muncul konsep “Gugus Kendali Mutu” (TQM) atau disebut juga Quality Control Circle (QCC). Sejalan dengan arus globalisasi, istilah TQM atau QCC semakin sering digunakan sebagai salah satu pendekatan dalam upaya menuju TQM atau manajemen mutu terpadu. Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

## **B. Pembahasan**

### **1. Konsep Manajemen**

Dalam seluruh aspek kehidupan sangatlah diperlukan manajemen, dan sampai kapanpun manajemen tak akan terlepas dari kehidupan kita. Sebuah organisasi, perusahaan maupun instansi dan lembaga lainnya membutuhkan manajemen untuk pencapaian tujuan yang diharapkan dan pastinya direncanakan. Berbicara tentang manajemen, perlu kiranya kita mengetahui terlebih dahulu “Apa sih pengertian dari

manajemen itu?” Asal muasal kata Manajemen di ambil dari kata To Manage yang memiliki arti mengatur. Secara global Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri (Setiawan & Abrianto, Sistem Finansial Pendidikan, 2019).

Ada 4 hal utama yang dapat di ambil dari pengertian Manajemen, yakni:

a. Suatu seni dan ilmu

Manajemen dikatakan sebagai Ilmu karena secara prinsip atau konsep manajemen bisa dipelajari. Seni yang ada pada manajemen merupakan suatu keunikan pada setiap manajer dalam mengatur sumberdaya melalui kepemimpinannya pada sebuah instansi/organisasi.

b. Mengelola sumber daya

Untuk menghasilkan Output yang berbobot, maka sumberdaya harus dikelola dengan cara-cara jitu dan untuk dapat menunjang hasil yang berbobot itu pula diperlukan sumberdaya yang mumpuni dalam bidang manajemen. Proses dalam mengelola manajemen ini dapat ditemukan pada unsur-unsur manajemen.

c. Pencapaian suatu tujuan

Tak dapat dipungkiri jika suatu instansi dan atau lembaga pasti memiliki tujuan, akan dibawa kemana dan dijadikan apa suatu lembaga tersebut pastinya sudah ada rancangan dan angan-angan tersendiri bagi sumberdaya yang ada didalamnya, terlebih pimpinan yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap lembaga yang dipimpinnya.

d. Kegiatan yang dikerjakan kelompok

Suatu kegiatan manajemen akan berhasil jika dilakukan secara bersama, karena manajemen akan timpang jika hanya berjalan serorang diri. Maka dari itu manajemen mau tidak mau harus melibatkan orang lain, dengan begitu akan timbul koordinasi antara pelaku manajemen. Nah, dengan adanya kegiatan berkelompok ini akan terjadi pembagian tugas atau job description pada para pelaku tersebut menjadi beberapa divisi.

## 2. Konsep Mutu Pendidikan

Pengendalian mutu atau Quality Control dalam manajemen mutu merupakan suatu sistem kegiatan teknis yang bersifat rutin yang dirancang untuk mengukur dan menilai mutu produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pengendalian diperlukan dalam manajemen mutu untuk menjamin agar kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tugas pengendalian mutu dapat dilakukan dengan mengukur perbedaan seperti perencanaan, rancangan, menggunakan prosedur atau peralatan yang tepat, pemeriksaan, dan melakukan tindakan koreksi terhadap hal-hal ini menyimpang, diantara dalam hal produk, pelayanan, atau proses, output dan standar yang sefesisik. Oleh karena itu pengawasan mutu merupakan upaya untuk menjaga agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan menghasilkan output yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini seperti dikemukakan oleh Amitava Mitra (2001) quality control may generally be defined as a system that is used to maintain a desired level of quality in a product or service Tzvetiin Gueorguiev (2006) menyatakan Quality control-processes are monitored to ensure that all quality requirements are being met and performance problems are solved.

Pandangan yang sama dikemukakan oleh Ishikawa (1995) yang menyatakan pengendalian mutu adalah pelaksanaan langkah-langkah yang telah direncanakan secara terkendali agar semuanya berlangsung sebagaimana mestinya, sehingga mutu produk yang direncanakan dapat tercapai dan tejamin. Kegiatan pengendalian mutu mencakup metoda secara umum seperti pemeriksaan yang akurat terhadap data yang diperoleh dan diolah, dan dengan menggunakan prosedur yang standar dan diakui. Dilakukan untuk melakukan perhitungan terhadap pengeluaran-pengeluaran dalam proses kegiatan, melakukan pengukuran, mempeikirkan hal-hal yang tidak menentu, serta mengarsipkan berbagai informasi dan laporan-laporan. Pengendalian mutu merupakan suatu kegiatan yang dapat memberikan jaminan terhadap produk yang dihasilkan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dengan demikian banyak keuntungan yang diperoleh dari pengendalian in, baik bagi lembaga maupun, personil yang diawasi karena melalui pengawasan terjadi proses perbaikan kinerja, serta keuntungan bagi pelanggan itu sendiri karena mendapat produk yang bermutu. Konsep Pengendalian Mutu Secara lebih rinci Amitava Mitra (2001) mengemukakan beberapa keuntungan pengendalian mutu:

- a. And foremost is the improvement in the quality of products and services;
- b. The system is continually evaluated and modified to meet the changing needs of the customer;
- c. A quality control system improves productivity, which is a goal of every organization;
- d. Such a system reduces cost in the long run;
- e. With improved productivity, the lead time for production parts and subassemblies is reduced, which results in improved delivery dates

### 3. Pengertian Mutu

Mutu merupakan kebutuhan utama setiap orang, setiap institusi bahkan setiap Negara, Sehingga muncul slogan Quality is everybody business, dimana usaha untuk memperoleh dan meningkatkan mutu merupakan agenda utama setiap orang. Mutu menjadi salah satu tantangan bagi institusi bisnis maupun pendidikan karena mereka dihadapkan pada persoalan bagaimana mengelola sebuah mutu dalam menghadapi persaingan global.

Mutu pertama kali muncul dalam dunia industri, namun dewasa ini mutu juga menjadi kebutuhan dalam dunia pendidikan. Dalam dunia industri, mutu adalah nilai jual yang menjadi prioritas utama dan menjadi faktor pembeda yang dibutuhkan oleh konsumen, sedangkan dalam dunia pendidikan dapat diartikan sebagai derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan yang sangat kompetitif serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat banyak pengertian tentang mutu atau kualitas.

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan. Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda, sebagai berikut:

- a. Crosby (1978) mendefinisikan mutu kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.
- b. Menurut Garvin sebagaimana dikutip oleh M.N. Nasution (2000) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
- c. Menurut ISO 9000: 2000, mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Karakteristik disini berarti hal-hal yang dimiliki produk, antara lain:
  - a) Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biological) seperti handphone, mobil, rumah, dll.
  - b) Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan). Ini biasanya produk yang berupa jasa seperti di rumah sakit atau asuransi perbankan.
  - c) Karakteristik sensori (bau, rasa) seperti minuman dan makanan.

Setelah memahami definisi mutu, maka harus diketahui pula apa saja yang termasuk dalam dimensi mutu. Garvin mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu sebagai berikut:

- a. Kinerja atau performa (*performance*).
- b. *Features*, ciri-ciri atau keistimewaan dan karakteristik pelengkap.
- c. Keandalan (*reability*).

- d. Konformitas (*conformance*).
- e. Daya tahan (*durability*).
- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*).
- g. Estetika (*aesthetic*).
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) (Hasan, 390).

Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen *input* (alat berinteraksi dengan *raw input*, yakni siswa), serta *raw input* dan lingkungan (Hasan, 1994).

Siapa yang seharusnya memutuskan apakah sebuah sekolah berhasil memberikan sebuah layanan yang memiliki mutu? Pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sebagai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali diabaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan (Sailis, 2011).

#### **4. Manajemen Mutu Pendidikan**

Mutu harus secara sadar dikelola untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Dari klaim sebelumnya kami menyimpulkan bahwa manajemen mutu adalah "bagian integral dari manajemen, yang berperan untuk mencapai sasaran mutu, yang tercermin tidak hanya dalam memberikan tetapi juga dalam meningkatkan mutu. Hal ini dicapai dengan mengelola kegiatan yang berasal dari mutu yang mapan. Kebijakan dan rencana, dan dilakukan dalam sistem mutu, menggunakan, antara lain, rencana pemantauan mutu yang tepat. Total Quality Manajement (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia

yang cepat berubah dan penuh ketidakpastian dalam rangka menciptakan efektivitas dan kepuasan (satisfaction) (Mundiri, 2016).

Manajemen yang efisien dari suatu organisasi dicapai dengan menggunakan model yang berbeda. Salah satunya adalah sistem manajemen mutu. Dengan manajemen mutu sistem kami memahami "struktur, prosedur, proses dan sumber daya yang diperlukan lainnya yang diperlukan untuk penerapan manajemen mutu. Sebuah sistem mutu tidak dapat dipisahkan dari norma-norma dan standar internasional (standar) mutu. Standar adalah formalisasi prinsip-prinsip dasar mutu manajemen. Semakin banyak entitas (tidak hanya bisnis terkait) berusaha untuk menyesuaikan sistem Mutunya sendiri dengan persyaratan, terutama, dari standar ISO 9000. Untuk diakreditasi ISO 9001 (dari tahun 2000), auditor independen harus menyatakan bahwa organisasi memenuhi persyaratan berikut dari standar: sistem manajemen mutu, pencatatan, komitmen manajemen terhadap mutu, manajemen sumber daya, produksi, dan pengukuran, analisis dan perbaikan.

Organisasi pendidikan tinggi mana pun yang ingin diakreditasi oleh sertifikat, harus melalui beberapa tahap: pengembangan sistem mutu yang mengimplementasikan persyaratan ISO 9000: 2000; pemilihan lembaga sertifikasi yang terakreditasi; pra-audit sistem mutu oleh lembaga sertifikasi; audit akhir dari sistem mutu setelah sertifikat diterbitkan; serangkaian audit yang lebih kecil setidaknya sekali setahun (Priyono, Bina, & Priyono, 2016).

Menurut beberapa pengalaman dari Uni Eropa, seluruh proses memperoleh sertifikat berlangsung antara 12 dan 18 bulan. Sertifikat ini berlaku untuk jangka waktu tiga tahun. Jaringan Eropa untuk Jaminan Mutu di Pendidikan Tinggi (ENQA) didirikan pada tahun 2000 dengan tujuan untuk membentuk lembaga untuk jaminan mutu dalam pendidikan tinggi. Pada tahun 2004, Jaringan mengubah namanya menjadi Asosiasi Eropa untuk Jaminan Mutu di Pendidikan Tinggi (Syafaruddin, Candra Wijaya, Ahmad Syukri Sitorus, 2015). Tujuan utamanya adalah untuk mempromosikan kerja sama Eropa di bidang evaluasi dan jaminan Mutu di antara semua peserta yang terlibat dalam proses jaminan Mutu.

Agen ini didirikan di banyak negara, dan tujuan mereka diwujudkan melalui fungsi-fungsi berikut:

- a. Jaminan Mutu dan peningkatan dalam pengertian tradisional. Untuk tujuan ini, lembaga harus mendorong institusi pendidikan tinggi untuk meningkatkan mutu pendidikan, terutama dengan mengevaluasinya. Proses evaluasi dibagi menjadi empat langkah, yang utama adalah penilaian diri (disediakan oleh lembaga pendidikan tinggi) dan penilaian eksternal (oleh para ahli independen). Peran lembaga adalah untuk memulai dan mengkoordinasikan proses evaluasi.
- b. Melayani sebagai pusat di mana semua informasi yang tersedia mengenai implementasi dan jaminan sistem mutu dapat ditemukan.

Strategi yang dalam perkembangan dalam penggunaan Manajemen Mutu Terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memosisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para pelanggan. Oleh karena itu dalam memosisikan dirinya sebagai industri jasa, maka sebuah lembaga pendidikan harus memenuhi standar mutu. Konsep mutu dalam TQM ini harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya (*Quality In Fact*) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan (*Quality In Perfection*) menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.

Manajemen Mutu Terpadu dalam pendidikan mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan, input, proses, output, jasa, manusia, serta lingkungan yang memiliki prinsip-prinsip utama yaitu tetap fokus pada peserta didik, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim. Perbaikan sistem secara berkesinambungan, pelatihan dan pengembangannya, kebebasan yang terkendali serta adanya satu kesatuan tujuan yang dilakukan dalam proses yang sistematis melalui pola PDCA yang terdiri dari langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Sedangkan Mutu pendidikan yang baik memiliki standar. Oleh karena itu, secara nasional diberlakukanlah standar-standar mutu pendidikan, yang disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa ruang lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan sekolah; (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.

Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat (6) mengemukakan bahwa standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

Ruang lingkup standar proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah menurut Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007 mencakup perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran. Standar proses telah menempatkan guru pada posisi yang strategis dalam proses mengajar siswa, karena mengajar memerlukan tanggung jawab moral yang cukup berat. Keberhasilan pendidikan bergantung pada pertanggungjawaban guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya.

### **C. Penutup**

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri. Dan mutu adalah mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. dan sedangkan Manajemen mutu pendidikan yaitu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan untuk memperoleh derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

**D. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Hadi. (2018). "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan", Jurnal Idaarah, Vol. Ii, No. 2.
- Philip B. Crosby. (1979). *Quality is Free*, (New York: Mc.Graw Hill Book, Inc.
- Lihat: M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*,
- Nur Hasan. (1994). *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*. Jakarta: Sindo.
- Edward Sailis. (2011). *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Asmuni. (2013). "Konsep Mutu Dan Total Quality Manajement (Tqm) Dalam Dunia Pendidikan", Ta'dib, Vol. XVIII, No. 01.
- Endang Herawan, "Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep Dan Aplikasi",
- Azra, A. (2000). *Pendidikan Islam Tradisi dan Modernisasi Menuju Millinium Bar*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Setiawan, H. R. (2016). Pendidikan dalam Perspektif Pemikiran Imam al-Ghazali. *The 9th International Workshop on Islamic Development* (p. 56). Medan: UMSU Press.
- Setiawan, H. R. (2021). *Menjadi Pendidik Profesional*. Medan: UMSU Press.
- Setiawan, H. R., & Abrianto, D. (2019). *Sistem Finansial Pendidikan*. Yogyakarta: Bildung.
- Setiawan, H. R., & Lubis, Z. (2017). Peningkatan Motivasi dan Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Bahasa Arab Materi Hiwar dengan Menggunakan Metode Role Play Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Semester II Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 8(2), 49.

Syah, M. (2005). *Psikologi Belajar*. Jakarta: Grafindo Persada.

Syahfitri, R., & Setiawan, H. R. (2020). Implementasi E-Learning Pada Mata Pelajaran PAI Dimasa Pandemi Covid-19. *Al-Ulum: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(1), 23.