

Konsepsi Lembaga Pendidikan Islam

Irgi Anggi Vahlevi Silaen^{1*}

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{*1}

^{*1} [email:irgianggivahlevisolaen@gmail.com](mailto:irgianggivahlevisolaen@gmail.com)

Abstract: This journal aims to provide an explanation of the concept of quality, school quality and the quality of educational institutions. This journal also focuses on the quality of education managed by professional institutions through integrated quality management. Educational institutions as producers of the service sector must pay attention to the quality, the quality of the managerial and academic aspects. Both of these aspects can be achieved through the application of the concept of total quality management (TQM). TQM is a management concept that places all university personnel (academics) as individuals who have responsibility for quality in accordance with their duties and functions. Quality of education is the degree of excellence in managing education effectively and efficiently to give birth to academic and extracurricular excellence in students who are declared to have passed for one level of education or completed a certain learning program. National Education Standards aim to ensure the quality of national education in the context of educating the nation's life and shaping the character and civilization of a dignified nation. National Education Standards are refined in a planned, directed, and sustainable manner in accordance with the changing demands of local, national, and global life.

Keywords: Conception of Quality, Quality of Schools, Quality of Educational Institutions

Artikel Info

Received:

6 July 2021

Revised:

19 July 2021

Accepted:

8 August 2021

Published:

10 October 2021

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 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

Memasuki era *globalisasi* berbagai upaya peningkatan mutu tengah dilakukan oleh *Manager* dalam bidang pendidikan. Masalah manajemen mutu dalam pendidikan masih tergolong baru dibandingkan dengan manajemen mutu dalam bidang ekonomi industri. Edwar Sallis mengatakan bahwa gerakan untuk menerapkan manajemen mutu dalam bidang pendidikan dimulai sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat terbatas hanya dalam *colleges* dan pada tahun 1990-an beberapa sekolah formal Amerika Serikat mulai menyadari pentingnya manajemen mutu. Pasca tahun 1990-an gerakan manajemen mutu mulai bergerak ke Eropa untuk mengkaji kesenjangan antara kebutuhan industri dengan hasil-hasil pengajaran di sekolah-sekolah (Maqbullah, 2011).

Globalisasi menjadikan manajemen mutu sebagai kebutuhan dalam mengelola lembaga-lembaga pendidikan hingga era persaingan jaminan mutu. Masyarakat, pemerintah, dan pengguna jasa pendidikan sangat membutuhkan lembaga pendidikan yang bermutu. Hal ini disebabkan karena didalam dunia pendidikan, mutu menjadi hal yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan.

Istilah mutu tidak akan terlepas dari manajemen mutu yang membahas setiap area dari manajemen operasi seperti perencanaan, pengorganisasian, dan juga pengawasan. Manajemen mutu pada masa ini menjadi sangat penting dalam dunia pendidikan terutama dalam penilaian baik atau tidaknya sebuah instansi pendidikan yang ada.

Lantas, apa itu mutu? Bagaimana sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu? Dan Bagaimana konsepsi mutu yang sesungguhnya? Maka melalui artikel ini

penulis mencoba memaparkan Konsepsi Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan yang sesungguhnya.

B. Metode Penelitian

Jurnal ini menggunakan metode studi pustaka. Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen ataupun karya tulis. Teknik studi pustaka dapat dibagi menjadi beberapa teknik, antara lain teknik catat. Teknik catat merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan buku-buku, literature ataupun bahan pustaka, kemudian mencatat atau mengutip pendapat para ahli yang ada di dalam buku tersebut untuk memperkuat landasan teori dalam penulisan jurnal

C. Hasil dan Pembahasan

1. Konsepsi Mutu

Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu merupakan (ukuran) baik buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya.); kualitas (Depdiknas, 2007). Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak (Setiawan, Manajemen Peserta Didik (Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan), 2021).

Meski demikian terdapat beberapa kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.

Beberapa ahli mendefinisikan mutu sebagai berikut:

- a. Crosby 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. Elliot menyebutkan mutu adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan (Baharun, 2017).
- c. Menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau Kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi (Nasution, 2004).
- d. Menurut W. Edward Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan (Prihatin, 2014).
- e. Kemudian mutu pendidikan menurut Permendiknas No 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional (Mulyanasa, 2012).

Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, dari beberapa teori yang telah dipaparkan di atas memiliki beberapa persamaan. Dengan kata lain dalam mendefinisikan mutu diperlukan pandangan yang komprehensif. Dalam hal ini ada beberapa elemen yang bisa membuat sesuatu dikatakan berkualitas. Pertama, mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada saat yang lain. Keempat, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Umiarso, 2011).

Jadi mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

2. Dimensi Mutu

Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk; 2). Kesesuaian (conformance), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan

penyampaian produk aktual; 3). Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedapat dipercaya serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan; 4). Keamanan (*safety*), aman tidak membahayakan konsumen; dan 5). Guna praktis (*field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen (Suharsahputra, 2010).

Sedang disisi lain Tjiptono (2011) menjelaskan 8 dimensi mutu yakni:

- 1) Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).
- 2) Responsivitas atau daya tangkap, yaitu ketersediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemu (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- 5) Kesopanan (*Coustesy*), meliputi sikap santunm respek, atensi dan keramahan para karyawan.
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 8) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan.
- 9) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi organisasi, seperti kartui bisnis, kop surat dan lain – lain.

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 tolok 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).

3. Mutu Pada Lembaga Pendidikan/Sekolah

Pemerintah republik Indonesia memiliki sebuah konsepsi mutu yang harus dipenuhi dalam lembaga pendidikan yang berada di wilayah kesatuan republik indonesia dan disebut dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Dalam implementasinya Standar Nasional Pendidikan terdiri dari:

1) Standar Kompetensi Lulusan

Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan. Standar kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik yang harus dipenuhinya atau dicapainya dari suatu satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. Standar Kompetensi Lulusan meliputi:

- a) Kompetensi Lulusan SD/MI/SDLB/Paket A
 - b) Kompetensi Lulusan SMP/MTs/SMPLB/Paket B
 - c) Kompetensi Lulusan SMA/MA/SMK/MAK/SMALB/ Paket C
- 2) Standar Isi

Standar Isi mencakup lingkup materi minimal dan tingkat kompetensi minimal untuk mencapai kompetensi lulusan minimal pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan. Standar Isi Kesetaraan untuk pendidikan program paket.

3) Standar Proses Pendidikan

Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Selain itu, dalam proses pembelajaran pendidik memberikan keteladanan. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Kualifikasi akademik yang dimaksudkan adalah tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik yang dibuktikan dengan ijazah dan/atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi:

- a) Kompetensi pedagogik;
- b) Kompetensi kepribadian;
- c) Kompetensi profesional; dan
- d) Kompetensi sosial.

5) Standar Sarana dan Prasarana

Setiap satuan pendidikan diwajibkan memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang berkesinambungan.

6) Standar Pengelolaan

Standar Pengelolaan terdiri atas:

- a) Standar pengelolaan oleh satuan pendidikan.
- b) Standar pengelolaan oleh Pemerintah Daerah.
- c) Standar pengelolaan oleh Pemerintah.

7) Standar Pembiayaan Pendidikan

Pembiayaan pendidikan terdiri atas:

- a) Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumberdaya manusia, dan modal kerja tetap.
- b) Biaya personal sebagaimana dimaksud pada di atas meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.
- c) Biaya operasi satuan pendidikan meliputi: Gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, Bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

8) Standar Penilaian Pendidikan

Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar terdiri atas: Penilaian hasil belajar oleh pendidik, Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan Penilaian hasil belajar oleh Pemerintah. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi terdiri atas: Penilaian hasil belajar oleh pendidik, dan Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan tinggi. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Harfiani, Mavianti, & Setiawan, 2021).

Sedangkan dalam skala internasional dikenal dengan *Total Quality Management (TQM) In Education*. Edwards Sailis mengatakan bahwa TQM dalam pendidikan adalah

sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Menurut Hadari Nawawi, TQM adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Sedangkan menurut Sugeng Pinando manajemen mutu terpadu merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Setiawan, Manajemen Peserta Didik (Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan), 2021).

TQM merupakan konsep yang berupaya melaksanakan system manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan keseriusan dan perubahan besar terhadap budaya dan sistem nilai suatu organisasi pendidikan di madrasah. Ada empat prinsip dalam TQM yaitu (1) Kepuasan pelanggan, (2) Respek terhadap setiap orang, (3) Manajemen berdasarkan fakta, (4) Perbaikan berkesinambungan (Setiawan, Manajemen Kegiatan Evaluasi Pembelajaran, 2021).

Jeroma S. Arcaro membuat model visual dari sekolah yang menerapkan mutu total. Sekolah yang menerapkan mutu total ditopang oleh lima pilar, yaitu berfokus pada pengguna, keterlibatan secara total semua anggota, melakukan pengukuran, komitmen pada perubahan, serta penyempurnaan secara terus-menerus. Pilar-pilar tersebut dibangun di atas keyakinan dan nilai-nilai yang menjadi pegangan pendidikan.

Bagi organisasi pendidikan adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus-menerus.
- b. Kekeliuran dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang.

- c. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.
- d. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebabnya.
- e. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
- f. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan, sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif. Karenanya, kualitas produk dan pelayanan terus meningkat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa: Mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk; 2). Kesesuaian (conformance), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampian produk aktual; 3). Ketersediaan (availability), mencakup aspek kedapat dipercaya serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan; 4). Keamanan (safety), aman tidak membahayakan konsumen; dan 5). Guna praksis (field use), kegunaan praksis yang dapat dimanfaatkan penggunaanya oleh konsumen.

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Standar Nasional pendidikan terdiri dari: standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, standar penilaian

pendidikan. Konsep mutu skala internasional dikenal dengan *Total Quality Management (TQM) In Education*. TQM dalam pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Empat prinsip dalam TQM yaitu (1) Kepuasan pelanggan, (2) Respek terhadap setiap orang, (3) Manajemen berdasarkan fakta, (4) Perbaikan berkesinambungan.

E. Daftar Pustaka

- Baharun, Hasan & Zamroni. (2017). *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Cet. I. Tulungagung: Akademia Pustaka
- Deden Maqbullah. (2011). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Dedi Mulyanasa. (2012). *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Depdiknas. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi*. Jakarta: Balai Pustaka
- Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum. (2005). *STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005*. Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum, Jakarta
- Edward Sailis. (2011). *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Eka Prihatin. (2014). *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

- Harfiani, R., Mavianti, & Setiawan, H. R. (2021). Model Manajemen Pembelajaran pada Masa Pandemi. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora* (p. 487). Medan: UMSU Press.
- M.N. Nasution. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Cet. Ke3. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nur Hasan. (1994). *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*. Jakarta: Sindo
- Setiawan, H. R. (2021). Manajemen Kegiatan Evaluasi Pembelajaran. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora* (p. 507). Medan: UMSU Press.
- Setiawan, H. R. (2021). *Manajemen Peserta Didik (Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan)*. Medan : UMSU Press.
- Sudiyono. (2004). *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Uhar Suharsaputra. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Rafika Aditama
- Umiarso dan Imam Gojali. (2011). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD