

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN PENERAPAN
OPERASIONAL PENDIDIKAN ISLAM DI MADRASAH ALIYAH DALAM
PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
(Studi Kasus di Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok)**

Tismat^{1*}, Margono Mitrohardjono²

¹Sekolah Tinggi Agama Islam Madinatul Ilmi, Depok

²Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta

*Email: Tismatstaimi97@gmail.com

Diterima: 10 Februari 2018

Direvisi: 12 Maret 2018

Disetujui: 13 April 2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Miftahul Huda atas penerapan Total Quality Management (TQM) dan didukung dengan penerapan dasar operasional pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok. Keberhasilan penerapan management mutu di Miftahul Huda Depok ditunjukkan oleh terus meningkatnya input MA Miftahul Huda Depok sampai melebihi kuota yang ditentukan, Demikian pula banyaknya output yang dihasilkan dalam bentuk prestasi yang dicapai oleh kepala sekolah, guru dan siswa, serta munculnya outcome yang memiliki daya saing tinggi. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pendidikan melalui TQM dan didukung oleh gaya kepemimpinan kepala madrasah dengan proses dari atas ke bawah secara terbalik, komunikasi yang baik antar-stakeholder lembaga pendidikan, analisis swot, dan adanya pengukuran mutu pendidikan yang dilakukan secara terus-menerus baik internal maupun eksternal.

Kata kunci: Total Quality Management, Mutu Pendidikan, MA Miftahul Huda dan Operasional Pendidikan Islam

ABSTRACT

This study aims to determine the increase in total quality quality of Madrasah Aliyah Miftahul Huda through Islamic education management (MPI) which supports the improvement of total quality management in Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok Evidence of the success of total quality management in Miftahul Huda Depok is shown by the continued increase in MA Miftahul Huda Depok inputs to exceed the specified quota; the amount of output produced in the form of achievements achieved by teachers and students, and the emergence of outcomes that have high competitiveness. By using qualitative descriptive methods, this research produces findings that the success of quality education through TQM improvement is supported by the leadership style of madrasahs with top-down process in reverse, good communication between stakeholders of educational institutions, analysis swot, and the existence of continuous measurement of education quality - both internal and external.

Keywords: Total Quality Management, Education Quality, MA Miftahul Huda and Islamic Education Operational

PENDAHULUAN

Memasuki Era Globalisasi yang penuh kompleksitas ini ditandai dengan persaingan yang sangat ketat dalam bidang teknologi, manajemen, dan sumber daya manusia serta menjalar pada dunia pendidikan. Untuk memenuhi hal tersebut diperlukan penguasaan teknologi agar dapat meningkatkan nilai tambah, memperluas keragaman pendidikan

yang heterogen serta peningkatan mutu produk pendidikan. Perkembangan mutu pendidikan memang tidak lepas dari semangat dan tujuan mulia.

Pendidikan adalah suatu proses penerangan yang memungkinkan tersentuhnya pengembangan daya untuk mengetahui kemudian membentuk sebuah tanggung jawab pada diri sendiri, lingkungan masyarakat, dan

Dzat pencipta yang kelanjutannya melahirkan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dirinya dan masyarakat untuk mencapai sesuatu yang lebih baik.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 65 tahun 2013 tentang standar proses pendidikan dasar dan menengah disebutkan bahwa 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. Maka prinsip pembelajaran yang digunakan (1) dari peserta didik diberi tahu menuju peserta didik mencari tahu; (2) dari guru sebagai satu-satunya sumber belajar menjadi belajar berbasis aneka sumber belajar; (3) dari pendekatan tekstual menuju proses sebagai penguatan penggunaan pendekatan ilmiah; (4) dari pembelajaran berbasis konten menuju pembelajaran berbasis kompetensi; (5) dari pembelajaran parsial menuju pembelajaran terpadu; (6) dari pembelajaran yang menekankan jawaban tunggal menuju pembelajaran dengan jawaban yang kebenarannya multi dimensi; (7) dari pembelajaran verbalisme menuju keterampilan aplikatif; (8) peningkatan dan keseimbangan antara keterampilan fisikal (*hardskills*) dan keterampilan mental (*softskills*); (9) pembelajaran yang mengutamakan pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik sebagai pembelajar sepanjang hayat; (10) pembelajaran yang menerapkan nilai-nilai dengan memberi keteladanan (*ing ngarso sung tulodo*), membangun kemauan (*ing madyo mangun karso*), dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran (*tut wuri handayani*); (11) pembelajaran yang berlangsung di rumah, di sekolah, dan di masyarakat; (12) pembelajaran yang menerapkan prinsip bahwa siapa saja adalah guru, siapa saja adalah siswa, dan di mana saja adalah kelas. (13) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran; dan (14) Pengakuan atas perbedaan individual dan latar belakang budaya peserta didik.

Pada bab 2 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 65

tahun 2013 tentang standar proses pendidikan dasar dan menengah disebutkan bahwa karakteristik pembelajaran pada setiap satuan pendidikan terkait erat pada Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Isi. Standar Kompetensi Lulusan memberikan kerangka konseptual tentang sasaran pembelajaran yang harus dicapai. Standar Isi memberikan kerangka konseptual tentang kegiatan belajar dan pembelajaran yang diturunkan dari tingkat kompetensi dan ruang lingkup materi. Sesuai dengan Standar Kompetensi Lulusan, sasaran pembelajaran mencakup pengembangan ranah sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dielaborasi untuk setiap satuan pendidikan.

Ketiga ranah kompetensi tersebut memiliki lintasan perolehan (proses psikologis) yang berbeda. Sikap diperoleh melalui aktivitas “menerima, menjalankan, menghargai, menghayati, dan mengamalkan”. Pengetahuan diperoleh melalui aktivitas “mengingat, memahami, menerapkan, menganalisis, mengevaluasi, mencipta. Keterampilan diperoleh melalui aktivitas “mengamati, menanya, mencoba, menalar, menyaji, dan mencipta”. Karakteristik kompetensi beserta perbedaan lintasan perolehan turut serta mempengaruhi karakteristik standar proses. Untuk memperkuat pendekatan ilmiah (*scientific*), tematik terpadu (tematik antar mata pelajaran), dan tematik (dalam suatu mata pelajaran) perlu diterapkan pembelajaran berbasis penyingkapan/penelitian (*discovery/inquiry learning*).

Total Quality Management (TQM)

TQM atau manajemen mutu terpadu secara spesifik dapat oleh Joni Zulkarnai (2018:12) didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang dinamis yang mengikutsertakan seluruh anggota organisasi penerapan konsep dan teknik pengendalian mutu untuk mencapai kepuasan pelanggan dan kepuasan yang mengerjakannya. Manajemen mutu terpadu merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu, dimana dalam alam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja.

Menurut Makbuloh Deden (2011:221) Peningkatan mutu lembaga pendidikan dapat diwujudkan melalui manajemen mutu terpadu. Kunci pokok dalam *manajemen mutu terpadu* adalah komitmen untuk melakukan penjaminan mutu secara terus menerus mulai dari awal proses pendidikan hingga output dan outcome

madrasah. Dalam penjaminan mutu tersebut dilakukan secara menyeluruh, sehingga tidak ada unsur yang terabaikan perbaikan mutunya selama terkait dengan proses pendidikan di sekolah. Mutu lembaga pendidikan secara umum sebagaimana mutu sekolah, dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu 1) rumusan visi, misi, dan tujuan, 2) kompetensi guru dan sumber daya manusia lainnya, 3) pengembangan kurikulumnya, 4) efektivitas proses belajar mengajarnya, 5) relevansi sarana dan prasarananya, 6) akurasi evaluasinya, dan 7) kualitas input dan output peserta didiknya. Komponen utama pendidikan yang perlu dijamin mutunya adalah guru, siswa, kepala sekolah, tenaga kependidikan, kurikulum, proses pembelajaran, media, sarana prasarana, dan evaluasi. Jika semua komponen pendidikan tersebut bermutu tinggi, maka secara total citra kelembagaan akan meningkat dan terpercaya di kalangan masyarakat luas.

Menurut Edward Sallis (2012:58) Ada beberapa variabel yang perlu diperhatikan dalam hal kualitas. Pertama *Quality Control* mencakup deteksi dan eliminasi (pengurangan) komponen atau produk akhir yang tidak sesuai standar. Konsep ini dilaksanakan setelah prosesnya selesai dengan cara mendeteksi dan menolak item-item yang cacat. Sebagai metode yang memastikan mutu, *quality control* mencakup sejumlah langkah penting; pembuangan, pembongkaran dan pemasangankembali.

Quality control biasanya dilakukan oleh tenaga profesional dibidang mutu yang dikenal sebagai *quality controllers* (pengendali mutu) atau *inspectors* (pengawas). Pengawasan dan pengujian merupakan metode yang paling lazim dalam *quality control* dan secara luas digunakan dalam pendidikan untuk memilah apakah standar telah dipenuhi.

Quality assurance dilakukan sebelum dan selama proses pembuatan produk atau layanan berlangsung. *Quality assurance* menekankan pencegahan kesalahan yang terjadi dalam tempat pertama. Kualitas dirancang ke dalam proses untuk memastikan bahwa produk diproduksi sesuai dengan spesifikasi pesanan atau keinginan pelanggan. Singkatnya, *quality assurance* bermaksud menghasilkan produk yang bebas cacat dan bebas salah (*zero defect*). *Quality assurance* merupakan masalah memenuhi spesifikasi atau mendapatkan segala sesuatunya '*right first time, every time*' (benar pada kesempatan pertama dan

kapanpun). *Quality assurance* lebih ditentukan oleh tanggung jawab angkatan kerja, yang biasanya bekerja dalam suatu bagian atau tim ketimbang oleh pengawas, sekalipun pengawas juga bisa berperan dalam *quality assurance*. Standar kualitas dipertahankan dengan mengikuti prosedur yang tertuang dalam sistem jaminan mutu.

Menentukan jaminan mutu (*quality assurance*), paham ini digunakan untuk menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya dapat berupa pemilikan atau akuisasi kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh (Edward Sallis, 2012:8)

Dasar Operasional Pendidikan Islam

Menurut Zubaedi (2012:22) dasar operasional pendidikan Islam ada enam macam, yaitu historis, sosiologis, ekonomi, politik dan administrasi, psikologis, dan filosofis. Keenam macam dasar itu telah dibahas dalam pengertian manajemen pendidikan. Dengan agama, semua aktivitas kependidikan menjadi bermakna, mewarnai dasar lain, dan bernilai *ubudiyah*, oleh karena itu, dasar operasional pendidikan tersebut perlu ditambahkan dasar yang ketujuh, yaitu agama. Namun ketujuh dasar operasional dalam penulisan ini pembahasannya lebih menekankan untuk pendidikan karakter, bagaimana lembaga pendidikan itu dapat mewujudkan peserta didiknya berhasil dalam mencapai tujuan pendidikannya yang berkarakter antara lain meliputi:

a. Kepemimpinan Rasulullah

Konsep pendidikan didalam Islam memandang bahwa manusia dilahirkan dengan membawa potensi lahiriah yaitu: 1) potensi berbuat baik terhadap alam, 2) potensi berbuat kerusakan terhadap alam, 3) potensi ketuhanan yang memiliki fungsi-fungsi non fisik. Ketiga potensi tersebut kemudian diserahkan kembali perkembangannya kepada manusia (Abdullah Nasih Ulwan, terjemah Emiel Ahmad: 2015) Implementasi pendidikan karakter dalam Islam, tersimpul dalam karakter pribadi Rasulullah SAW. Dalam pribadi Rasul, tersemayam nilai-nilai akhlak yang mulia dan agung. QS: Al-ahzab/33; 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

“*Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”.

Rasulullah dalam lingkup individu, rumah tangga, masyarakat dan bahkan dalam sebuah negara dan pemerintahan modern pertama di dunia adalah sempurna. Yang lebih mengagumkan lagi ialah pesona kepribadian Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang sempurna itu bukan hanya dirasakan semasa Beliau masih hidup, akan tetapi memancar cahaya dan pengaruhnya setelah Beliau wafat dan sampai akhir zaman dan menjadi keharusan bagi umat Islam untuk meneladaninya.

Sejarah mencatat Rasulullah Saw telah menanamkan kasih sayang dalam kepemimpinannya. Jelas bagaimana cara beliau memimpin, berinteraksi dan mendidik pengikutnya. Tak heran kejayaan Islam pertama dipegang oleh tokoh-tokoh yang tidak diragukan lagi kapasitasnya. Kita bisa melihat bagaimana ‘preman’ semacam Umar bin Khattab yang kemudian menjadi kepala negara yang susah dicari tandingannya di masa sekarang atau Khalid bin Walid menjelma menjadi seorang panglima perang yang hanya seorang ‘jagoan kampung’ dan hamba sahaya semacam Salman Al Farisi yang sebelumnya hanya mengenal cara menanam dan merawat kurma di Madinah bisa menjadi gubernur yang sukses di Persia. Serta bagaimana pengembala kambing seperti Abdullah bin Mas’ud menjadi guru dan ahli tafsir Al Qur’an.

Kepemimpinan Rasulullah tidak diragukan lagi, boleh dijadikan model terbaik dalam mengoperasikan konsep kepemimpinan etika, yaitu dengan : 1. Berasaskan rasa ubudiyah yang tinggi terhadap Pencipta. 2. Mendidik manusia menjadi manusia (sama ada pihak yang memimpin atau dipimpin) yang baik. Pihak pemimpin perlu mengekalkan diri sebagai manusia berakhlak dan menjadi contoh pertama kepada setiap amalan mulia dalam organisasinya. Pemimpin juga perlu mendidik pengikut (ahlinya) secara berterusan untuk menjadi manusia yang baik. 3. Menghindari kemungkaran (kejahatan). Pemimpin perlu sentiasa menjauhi diri daripada perkara

kejahatan (mungkar) dan mewujudkan persekitaran (keadaan) organisasi yang dapat menghindari pengikut (ahlinya) daripada melakukan kejahatan; dan 4. Menghasilkan natijah (output) yang baik untuk semua pihak dan meliputi faedah di dunia dan akhirat.

b. Amar Ma’ruf Nahi Munkar

Pada zaman sekarang, semakin hari semakin banyak orang yang bertindak anarkis, seolah-olah itu sudah menjadi bagian dari hidupnya dan menjadi primadona di zaman ini. Tidak ada yang mau mencegah, tidak ada yang melarang. Padahal kita diperintahkan untuk menjalankan Amar ma’ruf Nahi Munkar. Ayat yang Menerangkan Amar Ma’ruf Nahi Munkar. . (QS. Ali Imran/3:104).”

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ آئَةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung/

Maksud dari ayat tersebut adalah hendaknya terdapat suatu golongan yang memilih tugas menegakkan dakwah (pendidikan), memerintahkan kebaikan, dan mencegah kemungkaran. Ada yang mengatakan bahwa dakwah (pendidikan) sebagai kewajiban umum, atau *fardu ‘in* (tiap individu) dan kewajiban khusus atau *fardu kifayah* (hanya bagi kelompok khusus), namun keduanya sama yaitu suatu kewajiban.

c. Aqidah, Ibadah dan Akhlak

Pengertian Aqidah ; Aqidah merupakan suatu keyakinan (keimanan) hidup yang dimiliki oleh manusia. Keyakinan hidup ini diperlukan manusia sebagai pedoman hidup untuk mengarahkan tujuan hidupnya. Pedoman hidup ini dijadikan pula sebagai pondasi dari seluruh bangunan aktifitas manusia. Keimanan terhadap kalimat *La Ilaha illa al-Allah* dapat mengembangkan sikap cinta damai dan keadilan menghalau rasa cemburu, iri hati dan dengki.

Pengertian Ibadah : Ibadah adalah taat kepada Allah dengan melaksanakan perintah-Nya melalui lisan para Rasul-Nya. Ibadah adalah merendahkan diri kepada Allah Azza wa Jalla, yaitu tingkatan tunduk yang paling tinggi disertai dengan rasa mahabbah (kecintaan) yang paling tinggi. Ibadah terbagi

menjadi ibadah hati, lisan, dan anggota badan. Rasa khauf (takut), raja' (mengharap), mahabbah (cinta), tawakkal (ketergantungan), raghbah (senang), dan rahbah (takut) adalah ibadah qalbiyah -yang berkaitan dengan hati. Sedangkan tasbih, tahlil, takbir, tahmid dan syukur dengan lisan dan hati adalah ibadah lisaniyah qalbiyah - lisan dan hati. Sedangkan shalat, zakat, haji, dan jihad adalah ibadah badaniyah qalbiyah -fisik dan hati. Allah berfirman."

QS: AdzDzaariyaat/51: 56-58]

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ مَا أُرِيدُ مِنْهُمْ مِنْ رِزْقٍ وَمَا أُرِيدُ أَنْ يُطْعَمُوا إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ

"56. Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku. 57. Aku tidak menghendaki rezeki sedikit pun dari mereka dan Aku tidak menghendaki agar mereka memberi makan kepada-Ku.58. Sungguh Allah, Dialah Pemberi rezeki Yang Mempunyai Kekuatan lagi Sangat Kokoh."

Pengertian akhlak ; Akhlak (berasal dari kata *al-akhlak*, jamak dari *alkhulq* = kebiasaan, perangai, tabiat, dan agama). Tingkah laku yang lahir dari manusia dengan sengaja, tidak dibuat-buat, dan telah menjadi kebiasaan. Kata akhlak dalam pengertian ini disebut dalam Al-Quran dengan bentuk tunggalnya, *khulq*, pada firman Allah SWT yang merupakan konsiderans pengangkatan Muhammad sebagai Rasul Allah. Dijelaskan dalam Al-Quran yang artinya sebagai berikut; (QS Al-Qalam / 68 :4)

وَأَنَّكَ لَ عَلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ

"Dan sesungguhnya engkau (Muhammad) benar-benar berbudi pekerti yang agung

d. Sistem Nilai dan Moral Islam,

HM. Arifin (1994: 139) mendefenisikan tentang sistem nilai dan moral adalah: "Suatu keseluruhan tatanan yang berdiri dari dua atau lebih dari komponen yang satu sama lainnya saling mempengaruhi atau keterpaduan yang bulat berorientasi kepada nilai dan moralitas Islam". Dengan adanya nilai sistem moral yang dijadikan kerangka acuan yang menjadi rujukan cara berpikir dan berperilaku lahiriyah dan rohaniyah manusia muslim. Dimana nilai dan moralitas Islami tersebut bersifat menyeluruh, bulat dan terpadu

tidak terpecahpecah bagian satu dengan yang lainnya berdiri sendiri. Suatu kebetulan nilai dan moralitas mengadung kaidah atau pedoman yang menjadi landasan segala amal perbuatan.

Kajian Pustaka

1.Jurnal; LENTERA PENDIDIKAN, VOL. 20 NO. 2 DESEMBER 2017: IMPLEMENTASI MANAJEMEN BERBASIS MADRASAH DALAM PENINGKATAN MUTU (Oleh,Abd. Wahid Tahir, Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Selatan): dua aspek kajian, pertama kajian dalam dataran konsep suatu pendekatan dalam menjalankan usaha khususnya pada segmen pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus-menerus atas produk, manusia, proses, dan lingkungan organisasi atau lembaga, dan kedua kajian mencakup cara penyampaianya, yang mencakup pada sepuluh karakteristik dari yaitu berfokus pada pelanggan (internal dan eksternal); berobsesi tinggi pada kualitas; menggunakan pendekatan ilmiah; menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan; pendidikan dan pelatihan; menerapkan kebebasan yang terkendali; memiliki kesatuan tujuan; serta melibatkan dan memberdayakan pendidik dan peserta didik. Kedua aspek tersebut harus menjadi kesatuan yang utuh sehingga usaha dalam mencapai tujuan dapat diperoleh secara optimal.

2.Jurnal: Islamic Education Manajemen TOTAL QUALITY MANAJEMEN UNTUK PENINGKATAN MUTU MADRASA; (Oleh, Tedi Priatna Yayasan Amal Bakti Gombang Layang Cipadung, Kota Bandung, Jawa Barat); TQM di madrasah meliputi Efektifitas proses belajar mengajar tinggi; kepemimpinan madrasah kuat; pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif; madrasah memiliki budaya mutu; madrasah memiliki teamwork yang kompak, cerdas dan dinamis; madrasah memiliki kemandirian; partisipasi warga madrasah; madrasah memiliki transparansi manajemen; madrasah memiliki kemauan untuk berkembang; madrasah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan; madrasah responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan; madrasah memiliki akuntabilitas. Adapun strategi penerapan TQM di madrasah dapat diidentifikasi melalui kesatuan tujuan, concern

pada kualitas, fokus pada peserta didik, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (teamwork), perbaikan sistem secara berkesinambungan dan adanya pelibatan dan pemberdayaan seluruh SDM.

Novety Riset

Keberhasilan peningkatan mutu pendidikan yaitu melalui TQM dan didukung oleh gaya kepemimpinan kepala madrasah dengan proses dari atas ke bawah secara terbalik, komunikasi yang baik antar-stakeholder lembaga pendidikan, analisis swot, dan adanya pengukuran mutu pendidikan yang dilakukan secara terus-menerus baik internal maupun eksternal.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian dilakukan dengan wawancara dengan pimpinan dan para pengurus Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok dan juga pengumpulan data atau informasi lainnya dari berbagai literatur, artikel, jurnal, dan situs di internet yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber data diperoleh dari data primer, yaitu studi lapangan di Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber bahan pustaka yang berisi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan mutu pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pendidikan

Keberadaan Madrasah Aliyah Miftahul Huda menjadi sebuah Madrasah pada lingkungan yang strategis membangkitkan tuntutan baru berupa kesiapan mental untuk lebih mampu memainkan peranan sebagai agen perubahan. Hal ini dikaitkan dengan fungsi pendidikan yang tidak saja berorientasi pada penciptaan perubahan pada tingkat mikro individual, tetapi juga pada tingkat makro dalam bentuk perubahan sosial menuju masyarakat madani yang berbasis pada nilai moral Pancasila, dan pertumbuhan ekonomi untuk menuju kualitas hidup yang lebih baik.

Pada dasarnya Madrasah berdiri Madrasah Aliyah Miftahul Huda merupakan kelanjutan dari adanya dukungan masyarakat sekitar yang

disusun dengan memperhatikan perundangundangan Pendidikan.

Manajemen adalah seni dan ilmu penyusunan, penerapan, dan pengevaluasian keputusan-keputusan lintas fungsional yang dapat memungkinkan suatu perusahaan mencapai sasarannya. Manajemen strategis adalah proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategis mengkombinasikan aktivitas-aktivitas dari berbagai bagian fungsional suatu bisnis untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen juga berbicara tentang gambaran besar. Inti adalah mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya, dan bagaimana sumber daya yang ada tersebut dapat digunakan secara paling efektif untuk memenuhi tujuan strategis. Manajemen strategis di saat ini harus memberikan fondasi dasar atau pedoman untuk pengambilan keputusan dalam organisasi. Ini adalah proses yang berkesinambungan dan terus-menerus. Rencana strategis organisasi merupakan dokumen hidup yang selalu dikunjungi dan kembali dikunjungi. Bahkan mungkin sampai perlu dianggap sebagaimana suatu cairan karena sifatnya yang terus harus dimodifikasi. Seiring dengan adanya informasi baru telah tersedia, dia harus digunakan untuk membuat penyesuaian dan revisi.

Menurut Thomas L. Wheelen – J. David Hunger manajemen adalah serangkaian dari pada keputusan majerial dan kegiatan-kegiatan yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Kegiatan tersebut terdiri dari perumusan / perencanaan strategi, pelaksanaan / implementasi, dan evaluasi

Lingkungan dunia yang mengalami perubahan seperti adanya globalisasi, control masyarakat, perkembangan teknologi, memberikan dampak bagi perkembangan suatu masyarakat maupun pendidikan. Control masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan pendidikan.

Persaingan yang memunculkan daya saing erat kaitannya dengan pemahaman mekanisme pasar (standar dan benchmarking), kecepatan dan ketepatan penyampaian misi dan visi yang

mampu menciptakan nilai tambah. Oleh karena itu, peningkatan daya saing lembaga pendidikan bersifat unik, tetapi pada intinya dipengaruhi oleh aspek kreativitas, kapasitas, teknologi yang digunakan dan jangkauan pemasaran yang dicapai. Hal tersebut diwujudkan dari tampilan.

Pendidikan Nasional di Indonesia tengah menghadapi isu krusial. Isu yang paling sensitif terkait dengan mutu pendidikan, relevansi pendidikan, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, debirokrasi dan perilaku pemimpin pendidikan. Sehingga pendidikan di Indonesia perlu dilakukan secara berkesinambungan, khususnya pada mutu pendidikan. Menurut Jalal (2002:31),

Pendidikan Dasar Dan Menengah mengeluarkan kebijakan mengenai peningkatan mutu pendidikan untuk pengembangan sumber daya manusia: (1) manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (*school based management*) sekolah diberi kewenangan untuk merencanakan sendiri upaya peningkatan mutu sekolah. (2) pendidikan berbasis partisipasi komunitas (*community based education*) sekolah diposisikan sebagai *community learning center*, (3) menggunakan paradigma belajar atau *learning paradigma* yang akan menjadikan para peserta didik *learner* menjadi manusia yang diberdayakan.

Ada dua faktor yang menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil:

(1) strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat input oriented. Strategi yang demikian lebih bersandar pada asumsi bahwa apabila semua input pendidikan telah terpenuhi, mulai dari penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output yang bermutu sebagaimana yang diharapkan.

Sistem pendidikan madrasah merupakan produk kreativitas intelektual muslim dan agamawan sebagai bentuk pembaharuan atas lembaga pendidikan Islam yang ada sebelumnya. Tujuan agar dapat menjawab tantangan dan tuntutan di zaman yang semakin

kompleks, mendesak dan tidak dapat dihindari lagi. Terlepas dari problem yang dihadapi, baik yang berasal dari dalam sistem seperti masalah manajemen, kualitas input dan kondisi sarana dan prasarana, maupun dari luar sistem seperti persyaratan akreditasi yang kakudatan aturan-aturan lain, madrasah yang memiliki karakteristik yang khas yang tidak dimiliki oleh lembaga pendidikan lain menjadikan harapan bagi manusia. Praktek manajemen di madrasah sering menunjukkan model manajemen tradisional, yakni model manajemen *paternalistik*. Dominasi senioritas semacam ini mengganggu perkembangan dan peningkatan kualitas dan mutu pendidikan di madrasah

Dalam bidang manajemen madrasah, masih banyak ditemukan bahwa tidak optimalnya peran serta pengelola madrasah dalam menjalankan prinsip – prinsip manajemen Pendidikan Islam dalam pelaksanaan proses belajar mengajar, pengambilan keputusan, pelaksanaan kurikulum dan aktivitas kurikuler lainnya. Selain itu penerapan prinsip-prinsip manajemen seperti bagaimana penerapan *planning, organizing, controlling* dan *evaluating* belum dijalankan sepenuhnya. Minimal ada tiga hal yang perlu memperoleh perhatian bagi peningkatan mutu hasil belajar di Madrasah. *Pertama*, sistem yang dikembangkan sekarang belum komprehensif karena lebih berorientasi kepada pengajaran sekolah umum sehingga belum menyentuh hasil belajar yang menyangkut moral dan nilai keagamaan yang menjadi keunggulan Madrasah. *Kedua*, dalam instrumen standarisasi mutu yang diwujudkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) dan pengendalian yang diwujudkan dalam sistem akreditasi nasional, lebih menitikberatkan kepada pengukuran input dalam arti statis dan kurang melihat bagaimana intensitas input itu dipergunakan untuk mendukung proses belajar mengajar, sementara yang terakhir ini merupakan salah satu keunggulan Madrasah dalam keterbatasan input yang dimiliki. *Ketiga*, penilaian terhadap hasil belajar siswa secara nasional yang diwujudkan dalam bentuk Ujian Akhir Nasional (UAN) masih bersifat parsial, baik dalam artian jumlah mata pelajaran maupun cara hasil belajar itu diukur. Belum ada pengukuran nasional yang

mencoba mengukur hasil belajar dibidang moral dan nilai keagamaan baik di Madrasah maupun sekolah umum. Sementara salah satu alasan meningkatnya animo orang tua menyekolahkan anaknya ke Madrasah adalah kelebihanannya dalam aspek moral dan nilai keagamaan tersebut

Manajemen Pendidikan dlam Meningkatkan Total Quality Mutu Madrasah

Menurut Prof. Dr. Mujamil Qomar, manajemen pendidikan Islam adalah suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan islam secara islami. Caranya dengan menyiasati sumber-sumber belajar dan hal-hal lain yang terkait untuk mencapai tujuan pendidikan islam secara efektif dan efisien. Pengertian manajemen pendidikan islam adalah proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki umat Islam, lembaga pendidikan atau lainnya. Manajemen peningkatan mutu mempersyaratkan integrasi dari berbagai faktor yang perlu diintegrasikan. Faktor itu adalah klien (pelanggan), kepemimpinan, tim, proses dan struktur. Klien (pelanggan) dalam TQM adalah orang yang menerima produk atau jasa layanan. Jadi klien tidak berada secara eksternal terhadap organisasi tetapi berada pada setiap tahapan yang mempersyaratkan penyempurnaan hasil sebuah produk atau pemberian layanan. Hal ini menggambarkan adanya mata rantai dari klien yang terkait dengan proses. TQM mempersyaratkan organisasi melakukan penggalian dengan bertanya atau mendengarkan, yang tentunya kepada klien yang tepat. Dalam hal ini diperlukan umpan balik yang pasti untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan dan dikerjakan memang tepat. Hal-hal yang terdapat di dalam TQM terhadap pelanggan atau klien adalah nilai-nilai organisasi, visi dan misi yang perlu dikomunikasikan, yang dikerjakan dengan memperhatikan etika dalam pengambilan keputusan dan perencanaan.

Dalam TQM, integritas moral merupakan hal yang fundamental, maka kepemimpinan merupakan cara mengerjakan. Kepemimpinan dalam konteks TQM adalah menetapkan dan mengendalikan visi. TQM secara tajam

menggambarkan perbedaan antara pemimpin, me-manage, dan meng-administrasi-kan. Mutu kepemimpinan mencakup visi, kreativitas, sensitivitas, pemberdayaan (empowerment), dan manajemen perubahan. Pemimpin dalam TQM pada dasarnya peduli dengan nilai-nilai orang, menetapkan arah dan mengizinkan orang untuk mencapai target, yang berhubungan dengan hal-hal makro maupun mikro. Sedangkan tim dalam TQM merupakan kualitas kelompok. Hampir semua kepastakaan menekankan pentingnya kejelasan tujuan dan hubungan interpersonal yang efektif sebagai dasar terjadinya kerja kelompok yang efektif.

Kunci penting dalam TQM adalah menetapkan komponen proses kerja. Pada dasarnya, sekali klien menetapkan persyaratan yang telah disepakati, maka hal yang penting untuk dilakukan adalah menetapkan proses dan prosedur yang menjamin kesesuaiannya dengan persyaratan. Organisasi yang mencoba memperkenalkan TQM tanpa meninjau strukturnya mungkin akan menghadapi kegagalan. Beberapa organisasi memiliki struktur yang berfokus pada klien cenderung mendasarkan diri pada hierarki formal sekaligus membatasi kerja praktis yang birokratis. Manajemen peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada lembaga itu sendiri, mengaplikasikan sekumpulan tehnik, mendasarkan pada ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, dan pemberdayaan semua komponen lembaga pendidikan untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi guna memenuhi kebutuhan peserta didik. Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral dalam pendidikan nasional, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Konsep manajemen mutu pendidikan memiliki makna penting dalam pembangunan

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas dunia, sehingga diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem suatu organisasi seperti lembaga pendidikan. Ada 10 faktor yang harus diperhatikan oleh penyelenggara

pendidikan di lembaga agar dapat memenuhi standar *total quality management* yaitu:

● ***Kepuasan Klien***

Dalam istilah bisnis, klien adalah orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Sedangkan di sini adalah siswa, orang tua dan masyarakat atau *stake holder*. Tujuan bisnis pada hakekatnya adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Dalam penerapan TQM di lembaga pendidikan, kualitas ditentukan oleh pelanggan yaitu siswa, dan kita juga harus berupaya menciptakan kepuasan siswa. Peran dan tanggungjawab divisi dan manajer harus dilihat dari sudut pandang untuk mencapai kepuasan siswa. Kepuasan siswa dapat memberikan beberapa manfaat : (1) hubungan antara kampus dan para mahasiswa menjadi harmonis; (2) memberikan dasar yang terbaik untuk meningkatkan jumlah siswa untuk masuk ke perguruan tinggi; (3) dapat mendorong terciptanya loyalitas siswa; (4) reputasi lembaga menjadi baik di mata siswa; dan (5) keuntungan dana yang diperoleh lembaga pendidikan menjadi meningkat.

■ ***Obsesi terhadap Kualitas***

Dalam era globalisasi lembaga pendidikan menghadapi persaingan ketat dengan lembaga pendidikan dari seluruh Indonesia. Meningkatnya intensitas dan persaingan menyebabkan setiap lembaga pendidikan harus berusaha meningkatkan kualitas agar kepuasan pelanggan terwujud. Kerangka dalam kualitas harus didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu: (1) orientasi pemasaran, lembaga pendidikan harus dapat memenuhi semaksimal mungkin kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan stakeholder; dan (2) orientasi internal lembaga pendidikan, lembaga pendidikan harus dapat menghindari kerugian, pemborosan, dan jatuh. Diupayakan adanya maksimalisasi usaha setiap staf, karyawan, dan guru, penghematan energi sumberdaya manusia dan pengidentifikasian peluang pemecahan masalah.

■ ***Pendekatan Ilmiah***

Melalui manajemen kepemimpinan yang baik keputusan yang kadang kala bersifat subjektif bisa diminimumkan. Salah satu kuncinya sukses dalam TQM adalah menggunakan pendekatan ilmiah, dalam pendekatan ilmiah, pengambilan keputusan didasarkan pada data,

mencari sumber penyebab dan mengupayakan solusi dalam waktu yang singkat.

■ ***Komitmen Jangka Panjang***

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Oleh karena itu dibutuhkan budaya yang baru pula. Agar penerapan TQM dapat berjalan dengan lancar, maka perubahan budayanya pun harus diupayakan dengan komitmen jangka panjang di lembaga pendidikan Manajemen puncak memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan perubahan budaya yang menghargai peningkatan kualitas secara terus menerus dalam jangka panjang.

■ ***Kerjasama Tim***

Tim merupakan sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama. Disebut tim jika memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) semua anggotanya harus memahami dan menyepakati misinya agar tim dapat bekerja dengan efektif; (2) semua anggota menaati peraturan yang berlaku; (3) ada pembagian tanggungjawab dan wewenang yang adil bagi setiap anggota tim; dan (4) setiap anggota beradaptasi terhadap perubahan yang positif di mana setiap anggota saling membantu dalam beradaptasi.

■ ***Perbaikan secara Berkesinambungan***

Perbaikan secara kesinambungan merupakan unsur paling fundamental dalam TQM. Perbaikan berkesinambungan akan berhasil dengan baik bila disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat, kepercayaan diri, praktis karena faktor manusia merupakan dimensi terpenting dalam perbaikan kualitas dan produktivitas, di Jepang dikenal konsep *Kaizen*.

■ ***Pendidikan dan Pelatihan***

Pelatihan berhubungan secara spesifik dengan pekerjaan staf administrasi dan dosen yang telah dilakukan dan apa yang sudah dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera. Dengan demikian, materi pelatihan harus bersifat praktis. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Walaupun pendidikan lebih bersifat filosofis dan teoritis, meskipun demikian pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yakni pembelajaran.

Mutu QS: al-Baqarah /02; 208

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Wahai orang-orang yang beriman! Masuklah ke dalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah setan. Sungguh, ia musuh yang nyata bagimu.

Perbaiki QS ; Al-Insyirah /94: 5-7

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ
5. Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, 6. sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. 7. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain),

Kepemimpinan yang diterapkan Madrasah Aliyah Miftahul Huda

Untuk mencapai keberhasilan manajemen kepala Madrasah, perilaku kepemimpinan dalam dunia pendidikan (kepala sekolah) harus mencerminkan nilai ibadah yang tinggi seperti: (1) fokus pada pelanggan, (2) fokus pada pencegahan masalah, (3) investasi sumber daya, (4) memiliki strategi mutu, (5) menyikapi komplain sebagai peluang untuk belajar, (6) mendefinisikan mutu pada seluruh area organisasi, (7) memiliki kebijakan dan rencana mutu, (8) manajemen senior memimpin mutu, (9) proses perbaikan mutu melibatkan setiap orang, (10) memiliki fasilitator mutu yang mendorong kemajuan mutu, (11) karyawan dianggap memiliki peluang untuk menciptakan mutu, (12) kreativitas adalah hal yang penting, (13) memiliki aturan dan tanggungjawab yang jelas, (14) memiliki strategi evaluasi yang jelas, (15) melihat mutu sebagai sebuah cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, (16) rencana jangka panjang, (17) mutu dipandang sebagai bagian dari budaya, (18) meningkatkan mutu berada dalam garis strategi imperatifnya sendiri, (19) memiliki misi khusus, (20) memperlakukan kolega sebagai pelanggan.

Pemimpin QS. Adz-Dzariyat/51: 56

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku.

Hadis: *setiap orang dari kamu adalah pemimpin dan kamu bertanggung jawab terhadap kepemimpinan itu.* (HR Tirmizi, Abu Dawud, Bukhari dan Muslim)

Tingkat Pencapaian Tujuan Madrasah Aliyah Miftahul Huda

Hasil yang dicapai melalui pelaksanaan program yang dipayungi Renstra Madrasah Aliyah Miftahul Huda 2016-2021 merupakan modal bagi pengembangan Madrasah Aliyah Miftahul Huda pada lima tahun mendatang. Sebanyak 10 kebijakan diluncurkan dalam payung Renstra tersebut. Hal itu meliputi bidang akademik, ketenagaan, fasilitas pendidikan, penelitian dan pengembangan, organisasi dan manajemen, kesiswaan, kerjasama perguruan tinggi, komunikasi dan kebudayaan, pendidikan keimanan dan ketaqwaan, serta pembiayaan.

Pencapaian lainya yang dapat ditempuh, sebagai berikut:

1. Pengembangan SDM yang memiliki daya dukung terhadap peningkatan kinerja sekolah;
2. Peningkatan mutu pendidikan sesuai ketentuan perundangan baru untuk memperkuat daya saing lulusan;
3. Peningkatan wawasan Imtaq dan Iftek, kepribadian, dan kompetensi sosial sebagai dasar untuk membangun budaya kerja di Madrasah Aliyah Miftahul Huda;
4. Peningkatan fasilitas pendidikan untuk mendukung pelaksanaan Proses Belajar Mengajar sesuai dengan standar nasional dan internasional;
5. Peningkatan ketertiban, keamanan, kebersihan dan kenyamanan untuk mewujudkan kehidupan sekolah yang edukatif, ilmiah, dan religius;
6. Peningkatan kerja sama dengan perguruan tinggi dan lembaga lainya baik pemerintah maupun swasta di dalam maupun luar negeri untuk memperkuat citra dan kinerja Madrasah Aliyah Miftahul Huda yang unggul;

7. Penggalian dana dari berbagai sumber baik konvensional maupun inkonvensional;
8. Peningkatan partisipasi peserta didik dalam berbagai program pengembangan bidang akademik, kegoatan lomba, dan penelitian;
9. Pemasaran produk unggulan Madrasah Aliyah Miftahul Huda melalui perluasan pasar dan perluasan jangkauan publikasi;

KESIMPULAN

Keberhasilan peningkatan mutu Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok melalui penerapan *Manajemen Pendidikan Islam* tidak terlepas dari prinsip fokus pada pelanggan, perbaikan secara terus-menerus, dan melibatkan total dari seluruh *stake holder*. Madrasah Aliyah Miftahul Huda memberikan pelayanan terbaik dengan berlandaskan keandalan, daya tanggap, empati, dan kepastian (sesuai prinsip Kotler). Dengan perencanaan strategisnya, Madrasah Aliyah Miftahul Huda menempatkan pelayanan prima sebagai prioritas, sehingga dapat membawa pelanggan (khususnya guru dan karyawan) pada tingkat kepuasan dan loyalitas tinggi. Tingkat kepuasan guru dan karyawan yang tinggi memberi pengaruh positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Pelayanan terbaik guru kepada siswa mengantarkan siswa pada keadaan di mana siswa merasa senang belajar dan betah di sekolah, sehingga mampu mencapai prestasi akademik optimal dan akhlak mulia sebagaimana tecermin dari visi-misi sekolah. Prestasi siswa baik akademik maupun nonakademik memberikan kepuasan terhadap orangtua dan pendidikan lanjutan. Kendati demikian sejumlah hambatan masih ditemukan, namun dengan komitmen yang tinggi dan kerja tim yang andal, Madrasah Aliyah Miftahul Huda dapat meningkatkan kualitasnya dengan menjadi pionir (model) sekolah berbudaya mutu.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. *Management Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.

- Arifin, H.M. 1994, *Hubungan Timbal Balik Pendidikan Agama*, Bulan Bintang, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Asmuni. "Konsep Mutu dan *Total Quality Management* dalam Dunia Pendidikan." *Ta'dib*, XVIII no. 1 (Juni, 2013).
- Darmadji. "Implementasi *Total Quality Management* sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta." *El Tarbawaj Jurnal Pendidikan Islam* I no. 2 (2008).
- Derothea Wahyu, Ariani. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Proyek penelitian tinggi. Dikti Depdiknas, 2002.
- Edward Sallis, 2012, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Irci. Sod, Yogyakarta
- Gaspers. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002.
- Hasan, Muhammad. "Total Quality Management in Higher Education: A Review." *International Journal of Human Resource Studies* 4 no. 3 (2014).
- Husna, Aini. "Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Dampaknya di SD Budi Mulia Dua Sedayu Buntul." *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan* 7 no. 1 (2014).
- Jasuri. "Implementasi *Total Quality Management* Pada Kelas Internasional dan Akselerasi MTs. PMII Assalam Surakarta." *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 no. 1 (2014).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principle of Marketing*. New York: Prentice Hall 11th Edition, 2001.
- Marno dan Triyo Supriyatno. *Manajemen dan Kepemimpinan Islam*. Bandung: PT Refika Aditama, 2008.
- Minarti, Sri. *Management Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

- Oakland, J.S. *Total Quality Management: Text with Cases*. Oxford: Routledge, 2003.
- Parasuraman A, Leonard Berry, dan Valarie A. Zeithaml. "The Nature and Determinant of Customer Expectations of Service." *Journal of the Academy of Marketing Science* 21, (1993): 1-112.
- Porter Michael, E. *Competitive Strategy, Technique for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Mc Milan Publishing Co, 1991.
- Ross, E. J. *Total Quality Management*. London. Kogan Page Ltd, 1994.
- Sagala, Syaiful. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan.*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Zubaedi, 2012, *Filsafat Pendidikan Islam*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.