

MANAJEMEN KUALITAS TOTAL DALAM PENDIDIKAN DI SEKOLAH INDONESIA SINGAPURA

M. MASRURI, S.Pd.I, M.Pd.I
Email : masrurimuhammad81@gmail.com

Abstract: Riset terdahulu atau riset yang relevan sangat penting dalam suatu riset atau artikel ilmiah. Riset terdahulu atau riset yang relevan berfungsi untuk memperkuat teori dan Manajemen kualitas total dalam pendidikan di Sekolah Indonesia Singapura. Artikel ini mereview Manajemen kualitas total dalam pendidikan di Sekolah Indonesia Singapura adalah manajemen kualitas, kualitas pendidikan, dan sistem informasi pelayanan pendidikan, suatu studi literatur Manajemen Kualitas Total. Hasil artikel literature review ini adalah: pelaksanaan Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan Islam di Sekolah Indonesia Singapura. sikap mental para pengelola pendidikan, yang memiliki program peningkatan mutu, gaya kepemimpinan yang mendukung untuk peningkatan mutu sekolah, semua komponen dalam Sekolah Indonesia Singapura berperan secara integritas dalam peningkatan dan penerapan manajemen kualitas total. Dari segi fasilitas sarana dan prasarana Sekolah Indonesia Singapura sudah memiliki standar mutu.

Keyword: Manajemen Kualitas Total, Sekolah Indonesia Singapura

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha dalam meningkatkan mutu sekolah dalam menjalankan fungsi kepemimpinan dan memperbaiki mutu sekolah, diperlukan pemahaman penguasaan manajerial diperlukan kemampuan dan orientasi merencanakan, mengorganisasikan, mengkomunikasikan, memotivasi, mengarahkan dan pengawasan serta dilakukan secara bertahap dalam pelaksanaan kualitas pendidikan.

Dalam mengembangkan kualitas lembaga pendidikan Islam dalam memikat masyarakat, Sebuah organisasi atau perusahaan tentu memerlukan setrategi untuk mengembangkan sayapnya dan bersaing dengan lembaga-lembaga lainy. Manajemen Kualitas menjadi salah satu acuan bagi sebuah organisasi untuk membuat strategi yang handal. Karena bagaimanapun juga kualitas lebih baik dibandingkan dengan kuantitas. Pada dasarnya manajemen kualitas (Quality Management) atau manajemen kualitas terpadu (total quality management)

didefinisikan sebagai suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan pendukung yang tersedia.

Dalam kajian manajemen kualitas total adalah seperti dikatakan oleh dalam teori, di antaranya adalah : Total Quality Management, merupakan perkembangan lebih lanjut dari peningkatan kualitas yang dibicarakan oleh Deming. TQM diperkirakan muncul pada tahun 1980 dari Jepang yang menerapkan peningkatan kualitas secara terus-menerus. TQM terus berkembang dan pada tahun 1990 telah banyak diadaptasi oleh banyak perusahaan. Setelah berjalannya waktu TQM diperkenalkan dengan dunia pendidikan karena perlunya lembaga-lembaga pendidikan Islam bersaing dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan di lembaga pendidikannya masing-masing.

Berbicara tentang kualitas pendidikan, maka ada hubungannya dengan peningkatan kualitas sekolah yang harus memenuhi standar yang tertinggi dan tidak dapat diungguli, sehingga kualitas dianggap sesuatu yang sempurna yang tidak dapat dikompromikan, seperti kebaikan, keindahan, kebenaran. Sejalan dengan pandangan Zamroni (2007, hlm. 2) dikatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus berusaha meningkatkan kualitas proses belajar mengajar serta faktor-faktor yang berkaitan dengan peningkatan kualitas, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

Permasalahannya adalah terletak pada peningkatan kualitas sekolah di wilayah luar, bukan pada wilayah sendiri. Bersaing untuk peningkatan kualitas di negara sendiri adalah hal yang wajar, akan tetapi bersaing dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan sekolah-sekolah yang memiliki kualitas standar internasional. Proses output yang dirasakan sekolah sangatlah berpengaruh pada kualitas yang ada di lembaga pendidikan tersebut. Misalnya, dengan kemampuan yang dimiliki oleh lulusan yang lebih banyak tuntutan mencari lapangan pekerjaan dengan tuntutan melanjutkan kejenjang pendidikan tinggi. Hal ini lebih berat dirasakan oleh lulusan yang berasal dari sekolah yang tidak

memiliki kualitas yang rendah, dan akan ringan bagi sekolah-sekolah yang memiliki kualitas yang tinggi.

Memperbaiki kualitas pendidikan harus dimulai dari komitmen untuk melakukan perubahan oleh segenap komponen sekolah, memperbaiki kinerjanya dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan utama sekolah. Sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pendidikan secara terus menerus dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat. Peningkatan mutu pendidikan di suatu sekolah menuntut partisipasi dan pemberdayaan seluruh komponen pendidikan dan penerapan konsep pendidikan sebagai sebuah sistem. Pendidikan sebagai suatu sistem tidak menghasilkan output dan outcome yang bermutu apabila proses pendidikannya tidak dikelola secara baik.

Dari ketertinggalan lembaga pendidikan di Sekolah Indonesia Singapura. Maka munculah Upaya sekolah untuk meningkatkan manajemen kualitas total sekolah dalam menjalankan fungsi kepemimpinan dan memperbaiki mutu sekolah, diperlukan pemahaman dan penguasaan manajerial yang diperlukan dalam kemampuan dan orientasi yang memiliki kemampuan merencanakan, mengorganisasikan, mengkomunikasikan, memotivasi, mengarahkan dan pengawasan serta tindak lanjut terhadap kegiatan sekolah. Mewujudkan manajemen mutu sekolah dituntut untuk fokus pada pelanggan (peserta didik), adanya keterlibatan semua warga sekolah, adanya ukuran baku mutu pendidikan, memandang pendidikan sebagai sistem dan mengadakan perbaikan mutu sekolah secara berkesinambungan. Maka dalam penelitian ini membahas tentang Isu-isu global Manajemen Kualitas Total dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus pada Sekolah Indonesia Singapura)

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang dan grand tour penelitian yang kemudian disempitkan menjadi pertanyaan penelitian, adapun beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana pelaksanaan Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan Islam di Sekolah Indonesia Singapura (S.I.S)?

KAJIAN TEORI TEORI

A. Sejarah Manajemen Kualitas Total/TQM

Banyak yang beranggapan bahwa TQM berasal dari Jepang, mengingat konsep TQM banyak dipengaruhi perkembangan di Jepang. Sebenarnya gerakan total quality management dimulai pada masa studi gerak dan waktu yang diperkenalkan oleh F. Taylor sekitar tahun 1920. Kemudian pada tahun 1931 Walter A. Shewhart dari Bell Laboratories memperkenalkan metode statistik yang dikenal dengan Statistik quality control. Tokoh yang dikenal luas dalam TQM adalah Edward Deming. Dia mengajarkan teknik-teknik pengendalian kualitas di U.S War Department, serta mengajarkan mata kuliah mengenai kualitas kepada ilmuwan, insinyur, dan eksekutif perusahaan Jepang. Berawal dari sinilah TQM berkembang pesat negara Sakura.

Perkembangan manajemen kualitas telah dimulai sejak awal tahun 1920 yang dimotori oleh beberapa ahli di bidang kualitas. Periode ini dapat dikatakan sebagai periode awal yakni 1920-1940. Pada periode ini manajemen kualitas fokusnya masih sebatas pada inspeksi atau pengawasan. Pandangan saat itu menyatakan bahwa bila inspeksi dilakukan dengan baik, maka hasil kerja akan baik pula. Bila hasil kerja baik dalam arti sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan, maka disebut berkualitas. Berdasarkan pandangan yang demikian, maka posisi inspektor menjadi penting. Mereka melakukan pengawasan dengan mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi. Untuk memudahkan kerja mereka, maka penggunaan konsep statistik yang dikembangkan untuk dapat diaplikasikan dalam pengendalian variabel produk seperti panjang, lebar, berat, tinggi, daya tahan melalui pengambilan sampel untuk menguji penerimaan kualitas produk. Pemanfaatan konsep statistik di bidang manajemen kualitas saat itu diprakarsai oleh para ahli seperti Walter A. Stewart, H.F. Dodge, dan H.G. Romig. Pada periode ini juga dikatakan sebagai periode perintis atau periode penelitian dan penelaahan (*research and study*). Yaitu pada bulan Juli 1950, Dr. W.E. Deming menyampaikan seminar 8 hari mengenai kualitas pada para ilmuwan, insinyur, dan eksekutif perusahaan Jepang.

Periode sekarang, Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi, juga berimbas pada perkembangan pesat di bidang manajemen kualitas. Saat ini, konsep manajemen kualitas berkembang bersama dengan berkembangnya konsep e-learning atau electronics learning. Aplikasi manajemen kualitas menjadi lebih canggih dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mulai dari bagaimana persoalan kualitas diidentifikasi, bagaimana perencanaan kualitas disusun hingga bagaimana pengendalian kualitas dilakukan, semuanya dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.¹

B. Pengertian Manajemen Kualitas Total /TQM

Menurut Jens J. Dahlgaard, Kai Kristenses and Gopal K. Kanji mendefinisikan Total Quality Manajemen adalah sebagai berikut :

*“Quality is a part of this defenition in that TQM can to be tha cumination of a hierarchy of quality definitions : 1) Quality is to continiously satisfy cutomers’ expectations, 2) Total quality is to achieve quality at low cost, 3) Total quality managemen is to achieve total quality throygh everybody’s participation”*²

Dikatakan di atas adalah TQM berbicara tentang kualitas berkesinambungan untuk kepuasan pelanggan, mencapai biaaya rendah, dan pencapaian kualitas total melalui partisipasi setiap orang

Dalam bukunya menjelaskan manajemen kualitas total adalah *“TQM is no inconsequential vision. At a time when domestic and overses markets are chracterized by ‘cutthroat competition’, more and more firms are coming to realize that TQM is neccessary just to sevice”*

Total quality management adalah memiliki konsep tentang tidak ada vizi yang tidak penting pada sebuah pasar luar maupun luar negeri, yang dicirikan sebagai kompetisi yang menantang untuk maju.

1. Teori Mutu

¹ Kuart, Ismanto, *Manajemen syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 75-77

² Jens J. Dahlgaard, Kai Kristenses and Gopal K. Kanji, *Fundamentals of Total Quality Management*, London : Taylor & Francis, 2007, Page. 30-31

Beberapa teori tentang pelaksanaan dan peningkatan mutu dikemukakan oleh para ahli mutu seperti E. Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Garvi dan Davis. Berikut ini akan dibahas tentang teori peningkatan mutu tersebut.

a. Teori Dr. William Edward Deming (Siklus PDCA)

PDCA adalah singkatan dari *Plan, Do, Check* dan *Act* yaitu siklus peningkatan proses (*Process Improvement*) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Konsep siklus PDCA ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen kualitas dari Amerika Serikat yang bernama Dr. William Edwards Deming.

b. Teori Trilogi Kualitas Dr. Joseph M. Juran

Juran, seorang sarjana bidang *electrical engineering* yang lahir pada 24 Desember tahun 1904 di Braila-Moldova, pada tahun 1986 mengemukakan teori mutu yang terkenal dengan Trilogi Kualitas (*The Quality Trilogy*), yakni *quality planning, quality control, dan quality improvement*. Menurut Juran, kualitas adalah “kesesuaian dengan penggunaan (*fitness for use*)” berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Biaya kualitas ditentukan oleh tiga biaya yaitu biaya penilaian, pencegahan, dan kegagalan (*internal dan eksternal*). Juran berpandangan bahwa faktor utama dari biaya kualitas adalah biaya penilaian dan pencegahan. Peningkatan biaya kualitas akan sejalan dengan peningkatan kualitas.³

c. Teori Kualitas dari Philip B. Crosby

Dalam bukunya *Quality Is Free*, Crosby mengemukakan bahwa sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang baik. *Teori Zero Defects* (Tanpa Cacat) yang dikemukakan Philip Crosby adalah ide yang melibatkan penempatan sistem padasebuah wilayah yang memastikan bahwa segala sesuatunya selalu dikerjakan dengan metode yang tepat sejak pertama kali dan selamanya.

d. Teori Mutu Feigenbaum

Menurut Feigenbaum, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Menurutny suatu produk dianggap bermutu apabila dapat

³Safrudin, *Mengenal Konsep Trilogi Juran*, diakses dari www.safruonline.blogspot.com

memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Poin penting Feigenbaum ini adalah bahwa (1) kualitas harus didefinisikan dalam hal kepuasan pelanggan, (2) kualitas adalah multidimensi dan harus didefinisikan secara komprehensif, dan (3) karena terjadi perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan, maka mutu adalah dinamis.

C. Menejemen Kualitas Total dalam Pendidikan Islam

Berbicara kualitas, tidak hanya terdapat dalam dunia barat melainkan juga dalam pandangan Islam juga membahas tentang manajemen kualitas. Islam mencoba mendefinisikan konsep manajemen dalam Islam yakni *“Quality is an important element in organizations, in order to achieve success in this world and the hereafter and doing good not only to the organizations, its stakeholder, customers, competitors and the environment and to achieve high level of sustainability, quality concept, quality principles and quality system got to be conceptualize and operationalize from the true islamic tasawur”*⁴

Manajemen kualitas Total dalam perspektif Islam melibatkan tiga hubungan. Hubungan-hubungan ini termasuk hubungan vertikal antara manusia dan Tuhan atau *Hablum minallah*,

Peran lembaga pendidikan Islam adalah pelaksana operasional dalam menjalankan fungsi pendidikan Islam. Dengan demikian misi lembaga pendidikan Islam harus sejalan dengan misi pendidikan Islam yakni membentuk manusia beradab yaitu manusia yang sadar atas hak dan kewajiban atas Tuhannya, atas dirinya dan atas lingkungannya. Karena itulah manajemen pendidikan Islam harus berangkat dari pemikiran bagaimana menciptakan manusia beradab.

Dalam manajemen pendidikan Islam memang tidak terdapat konsep yang baku, akan tetapi ada acuan dasar yang dipakai untuk merancang dan mengembangkan konsepsinya, umat manusia benar-benar diberi kebebasan. Acuan dasar tersebut tidak lain adalah AlQur'an dan Hadits. Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT:

⁴ Firman Shakti Fiedaus, *Quality Management Concept Based On Islamic Worldview*, Internasional Academic Research Journal, ISSN:2289-8433, page. 208-203

الْأَمْرُ يُدِيرُ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى تَمَّالِ الْأَرْضِ إِلَيْهِ يُجِئُ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ لَفْتًا سَنَةً مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, Kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (QS. As-Sajdah:5)

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat

Sekolah Indonesia Singapura adalah sekolah yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1969, dan merupakan satu-satunya wadah penyelenggara pendidikan nasional Indonesia di Singapura yang dikelola secara bersama oleh Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia berdasarkan peraturan Bersama Menteri Negeri dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 7 dan nomor 1 tahun 2015 tentang pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Indonesia di Luar Negeri, dengan Kepala Perwakilan RI bertindak sebagai penanggung jawab.

Pada tahun 1969 Sekolah Indonesia Singapura dibuka dengan diawali pada tingkat Taman kanak-kanak (TK), kemudian pada tahun 1970 sekolah Indonesia Singapura kemabali membuka kelas untuk tingkat Sekolah Dasar (SD), dan pada tahun 1971 kembali dibuka untuk tingkat Sekolah Menengah Pertama. Dan pada tahun 1974 membuka untuk tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA).

Dikarenakan cepat perkembangan kualitas dan kuantitas, Sekolah Indonesia Singapura membangun gedung sekolah di daerah 20A Siglap Road. Dan pada tahun 2016 Sekolah Indonesia Singapura menjadi sekolah swasta yang diakui oleh Negara Singapura.

B. Visi dan Misi Sekolah Indonesia Singapura (S.I.S)

Visi : Unggul dalam prestasi, pelopor dalam pengembangan Budaya dan teknologi, Teladan dalam bersikap dan bertindak untuk terwujudnya Sekolah Indonesia Singapura yang Berwawasan Global dan Lingkungan

- Misi :
1. Mewujudkan lulusan yang cerdas, kompetitif dan memiliki jati diri Bangsa Indonesia
 2. Mewujudkan kurikulum yang adaptif dan proaktif
 3. Mewujudkan proses pembelajaran yang aktif dan efisien
 4. School culture center dalam upaya promosi budaya nasional
 5. SDM pendidikan yang memiliki kemampuan dan kesanggupan kerja tinggi
 6. Manajemen sekolah sekolah yang memadai sesuai standar nasional pendidikan plus
 7. Mewujudkan penggalangan dana biaya pendidikan yang memadai
 8. Mewujudkan pengembangan model penilaian yang memadai
 9. Mewujudkan sekolah yang berwawasan global yang mampu bersaing dengan sekolah nasional, lokal dan internasional
 10. Mewujudkan sekolah yang berwawasan lingkungan menuju green school

C. Pelaksanaan Manajemen Kualitas Total

1. Pelaksanaan Mutu pada Sekolah Indonesia Singapura

Implementasi Kurikulum dan Pengajaran. Untuk kurikulum Sekolah Indonesia Singapura mengukuhkan dirinya sebagai sekolah yang memiliki standar penyelenggaraan pendidikannya menggunakan standar nasional pendidikan, standar pendidikan berkualitas yang memiliki standar. Jika mengacu pada pedoman standar sekolah yang ditetapkan oleh pemerintah.

Standar mutu yang diterapkan oleh Sekolah Indonesia Singapura adalah kualitas yang diakui oleh negara Indonesia dan negara Singapura.

2. Pelaksanaan Kualitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Sekolah Indonesia Singapura sekolah menetapkan standar yang berbeda untuk guru-guru. Sekolah Indonesia Singapura sebagai ujung tombak kegiatan pembelajaran, dan dalam rangka meningkatkan kompetensi pendidik dilakukan berbagai upaya, antara lain: pertama, meningkatkan kualifikasi akademik; kedua, optimalisasi kegiatan Kompetensi Pendidikan; ketiga, pemberdayaan

guru (*empowerment of teachers*) dengan workshop penyusunan perangkat pembelajaran, pelatihan bahasa Inggris bagi guru dan karyawan, dan pelatihan pembelajaran berbasis TIK dan E-learning; keempat, memberi kesempatan kepada guru melanjutkan kuliah S1 ke S2; kelima, membentuk dan mengaktifkan kelompok belajar dengan pengawasan dari guru.

3. Program Peningkatan Manajemen Kualitas Total Sekolah Indonesia Singapura adalah bentuk program Dua Bahasa, Literasi, Religi, Kurikulum, dan Peningkatan kualitas Melalui Pelayanan Digitalisasi

Dalam peningkatan kualitas total sekolah Indonesia Singapura melalui layanan digitalisasi pendidikan sebagai berikut :⁵

- a) E-Learning bentuk *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (Moodle).
- b) Portal Akademik : Portal akademik disebut juga dengan istilah Quintal artinya sebuah portal akademik terpadu elektronik yang mengintegrasikan seluruh data pendidikan.
- c) Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMS); Aplikasi ini memudahkan dan mempercepat kerja guru dalam administrasi dan dokumentasi sehari-hari sehingga data dapat tercatat dan diakses oleh manajemen sekolah sehingga dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.
- d) E-Library disebut juga dengan KIPIN (Kios Pintar) yang aplikasi ini mencakup puluhan ribu konten buku, video, soal tryout, bacaan literasi, serta software, server, hardware dan aplikatif mobile (android, IOS, windows 10), semuanya terintegrasi menjadi satu kesatuan yang memudahkan guru, siswa dan sekolah.

D. Pembahasan

Sumber Daya Manusia terhadap manajemen kualitas sekolah. sekolah proses penjaminan mutu akan terkendala pada Sumber Daya Manusia, dan Manajemen Kualitas Total juga membutuhkan anggaran untuk peningkatan mutu, karena TQM tetap harus dilaksanakan kalau tidak dilaksanakan akan memiliki

⁵ Wawancara dengan kepala sekolah melalui zoom meeting pada tanggal 25 Maret 2021

dampak komprehensif terhadap faktor-faktor peningkatan mutu pada komponen lainnya. Untuk meningkatkan mutu kinerja sekolah. Pertama, menjadi beban bagi sebagian pendidik dan tenaga kependidikan di Sekolah Indonesia Singapura; kedua, pengembangan sistem manajemen mutu SNP; ketiga, sistem manajemen mutu SNP dan model keterampilan Sekolah Indonesia Singapura.

Penjaminan mutu sekolah yang belum sepenuhnya terpenuhi adalah sebagai proses perbaikan terus menerus yang harus diterima secara terbuka, proses audit menjadi suatu beban dan menjenuhkan karena setiap semester dilakukan audit internal dan sistem informasi manajemen (SIM).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat dijadikan sebuah kesimpulan sebagai berikut :

Pelaksanaan Total Quality Management (TQM) di sebuah organisasi atau lembaga semestinya mengetahui penerapan Total Quality Management TQM, demi kemajuan organisasi atau lembaga. Adapun pelaksanaan manajemen peningkatan mutu di Sekolah Indonesia Singapura adalah sikap mental para pengelola pendidikan, yang memiliki program peningkatan mutu, gaya kepemimpinan yang mendukung untuk peningkatan mutu sekolah, semua komponen dalam Sekolah Indonesia Singapura berperan secara integritas dalam peningkatan dan penerapan manajemen kualitas total. Dari segi fasilitas sarana dan prasarana Sekolah Indonesia Singapura sudah memiliki standar mutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A.Chaedar. *Pokoknya Rekayasa Literasi*. Bandung: PT Kiblat Buku Utama, 2012.
- Anas Sudijono. *Teknik Evaluasi Pendidikan Suatu Pengantar* Yogyakarta: UD. Rama, 1986.
- Andi Prastowo. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Arcaro, S. Jerome. *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Penerjemah: Yosol Iriantara. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Bafadal, Ibrahim. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar, dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Daryanto. *Adminstrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Denim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Deming dalam Jerome S Arcaro (Terjemahan Yosol Iriantara), *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015
- Denim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, Yogyakarta: Andi, 2017.
- Firman Shakti Fiedaus, *Quality Management Consept Based On Islamic Worldview*, Internasional Academic Research Journal, ISSN:2289-8433
- Garpersz, Vincent. *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*, Terj: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Herjanto, Eddy. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Gramedia, 1997.
- Holmes, G. & McElwee, G. *Total Quality Management In Higher Education, How To Approach Human Resource Management, TQM Magazine*, Vol.7, No. 6, pp. 5-10, 1995.

- ISO 9001:2008, *an International Standard for Quality Management Sistem, 2008.*
- Jens J. Dahlgard, Kai Kristenses and Gopal K. Kanji, *Fundamentals of Total Quality Management*, London: Taylor & Francis, 2007
- John W. Creswell. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Khalig Ahmad and Zul Ariff Latiff. *Issues in Quality Management: ISO in Relation to Islamic Standards*, Intellectual Discourse, Vol. 11, 2003
- Kuat, Ismanto. *Manajemen syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- McCulloch, M. *Total Quality Management : Its Relevance For Higher Education*, Quality Assurance In Education, Vol 1, No. 2, pp. 5-11, 1993.
- Mukhtar. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta Selatan: GP Press Group, 2013.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. Padang: PT Remaja Rosyda Karya, 2003.
- Nasution, MN. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Nina Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Prabowo, Sugeng Listyo. *Persamaan dan Perbedaan Sistem Penjaminan Mutu Diknas, ISO 9001:2008 dan MBNQA*, dalam www.blog.uinmalang.ac.id/sugenglprabowo, diakses tanggal 5 Januari 2013
- Prawirosentono, Suryadi. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management Abad 21 (Studi dan Kasus)*, Edisi ke 2, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Purnama, Nursya“bani. *Manajemen Kualitas Pespektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
- Raziki Waldan. *Total Qualiity Management Dalam Perspektif Islam*, Journal of Internanational Conference On religion Humanity and Development, ISSN. 259-268, 2002.

- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod, 2011.
- Sanafiyah Faisal. *Format-format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Sri Minarti. *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*,Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2012.
- Syafaruddin. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Jakarta : Grasindo, 2002.
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta: andi, 2001.
- uruddin, dkk. *Agama Tradisional: Potret Kearifan Hidup Masyarakat Samin dan Tengger*, Yogyakarta: LKIS, 2003
- Veithzal Rivai. *Education Management*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- W. Edwards Deming, *Out of the Crisi*. MIT Center for Advanced Engineering Study, 1986