

ISO 9000 DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN EKSTERNAL

Ulfa Binti Arafah

ulfaarafah97@gmail.com

IAIN Ponorogo

Abstract

In this article, the author examines and analyzes ISO 9000 in the purpose of education management to improve an institution in madrasah/schools. The method used in this discussion uses a qualitative method with a literature study approach. This study begins with the problem that the quality of education in Indonesia is still felt to be low and has not been able to meet the community's need for good quality education services. Overcoming this problem, according to the author, becomes something interesting when applying ISO 9000 to the quality of education. The application of ISO in an educational organization is a form of external quality control in the form of certification. ISO has principles that serve as benchmark values in implementing the ISO system in schools. International accreditation with ISO 9000 is aimed at how to maintain the quality of the educational process by documenting all processes properly. The conclusion of this research is the ISO-9000 management system, which is to increase competitiveness. Because the implementation of quality higher education is characterized by, among others, its ability to produce graduates who have character and identity with high integrity; produce high quality graduates.

Keywords: ISO 9000, Quality, External Education

Abstrak

Pada artikel ini penulis mengkaji dan menganalisis tentang ISO 9000 dalam tujuan manajemen mutu pendidikan untuk memperbaiki sebuah institusi di madrasah/sekolah. Metode yang digunakan dalam pembahasan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan study literature. Kajian ini diawali dengan persoalan kualitas pendidikan di Indonesia masih dirasakan rendah dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan mutu layanan pendidikan yang baik. Mengatasi persoalan ini menurut penulis menjadi sesuatu yang menarik apabila mengaplikasikan ISO 9000 terhadap mutu pendidikan. Penerapan ISO dalam sebuah organisasi pendidikan merupakan salah satu bentuk pengendalian mutu eksternal yang berupa sertifikasi. ISO memiliki prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai nilai patokan dalam menerapkan sistem ISO di sekolah. Akreditasi Internasional dengan ISO 9000 ditujukan pada bagaimana cara menjaga mutu proses pendidikan dengan usaha mendokumentasikan semua proses dengan baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem manajemen ISO-9000, yaitu untuk meningkatkan daya saing. Karena Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu dicirikan dengan antara lain kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki karakter dan jati diri yang berintegritas tinggi; menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi.

Kata Kunci : ISO 9000, Mutu, Pendidikan Eksternal

A. LATAR BELAKANG

Indonesia memerlukan sumber daya manusia yang cerdas, berakhlak mulia, berkarakter, dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi. Pendidikan merupakan pondasi utama untuk pengembangan sumber daya yang berkualitas. Pembentukan karakter dan pembentukan akhlak mulia menjadi kunci dalam menentukan nasib suatu bangsa. Dalam kaitan ini, mutu pendidikan di Indonesia harus terus ditingkatkan agar bangsa Indonesia mampu bersaing dengan negara lain. Bila kita bercermin dari sejarah bahwa kejayaan dan kesejahteraan sebuah negara itu tidak bergantung kepada melimpahnya sumberdaya alam yang dimiliki namun bergantung kepada kualitas sumber daya manusia yang berkarakter yang menguasai ilmu dan teknologi sehingga mampu menerapkannya sesuai dengan kepentingan masyarakat di sekelilingnya. Kualitas pendidikan juga akan melahirkan modal intelektual dan modal teknologi yang sangat diperlukan untuk membangun masyarakat berbasis pengetahuan.

Untuk dapat menciptakan, membangun dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal, telah menjadi tanggung jawab Kementerian Pendidikan Nasional sebagai *agent of change* yaitu pengelola perubahan agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu secara lebih merata, berkualitas dan terjangkau. Hal ini sangat penting dilakukan karena masih tingginya penduduk Indonesia yang buta aksara, rendahnya cakupan layanan pendidikan, dan angka partisipasi pendidikan. Untuk tingkat pendidikan menengah pertama sampai dengan pendidikan tinggi, dengan kesenjangan yang masih cukup tinggi antar kelompok masyarakat, seperti antar penduduk kaya dengan miskin, antara lelaki dengan perempuan, dan antara penduduk di perkotaan dengan perdesaan, dan antar daerah dimana negara kita yang sangat luas dengan negara kepulauannya.¹

Secara kuantitas kemajuan pendidikan di Indonesia cukup menggembirakan. Namun secara kualitas pendidikan di Indonesia masih dirasakan rendah dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan mutu layanan pendidikan yang baik. Hal tersebut diantara lain disebabkan oleh kurang dan belum meratanya pendidikan dan tenaga kependidikan. Begitu pula dengan kualitas maupun kuantitas nya belum memadai. Seperti ketersediaan fasilitas belajar, terutama buku dan alat peraga, belum berjalannya sistem kendali mutu dan jaminan kualitas pendidikan, serta belum tersedianya biaya operasional yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses belajar mengajar secara bermutu.

Dari berbagai permasalahan yang ada diatas, sistem kendali mutu dan jaminan kualitas mutu pendidikan menjadi isu utama dalam konteks pendidikan saat ini. Secara kasat mata

¹ Muhammad Walid, "Penelitian Bermutu 2014 Bagi Dosen FITK UIN Maliki Malang Strategi Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Di Malang: Studi Kasus Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 4 Malang," 2014.

mutu pendidikan tertuju pada mutu lulusan dari pendidikan itu sendiri. Untuk dapat menghasilkan lulusan yang bermutu tentunya harus didukung oleh sebuah proses yang bermutu juga. Sebuah proses pendidikan yang bermutu tentunya harus didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang bermutu. Mutu pendidikan harus bersifat menyeluruh menyangkut semua komponen pelaksanaan dan kegiatan yang bermutu total (total quality). Inti utama dari mutu pendidikan adalah memberikan pelayanan yang sesuai bagi masyarakat dan sesuai dengan harapan dan kepuasan yang diinginkan masyarakat. Bermutu atau tidaknya sebuah pendidikan dapat diukur secara deduktif dan induktif. Yang mana deduktif apabila visi yang telah ditetapkan dapat dijabarkan dalam misinya. Sedangkan secara Induktif apabila pendidikan dapat mendatangkan manfaat dan memenuhi kebutuhan kemasyarakatan dan kepuasan peserta didik.

Untuk melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu, Dirjen Dikti juga menerbitkan buku tentang Sistem Penjaminan Mutu yang dilengkapi dengan praktik dalam berbagai standar nasional pendidikan. Buku ini pun bertujuan untuk memberi inspirasi kepada pelaksana pendidikan di Indonesia dalam menentukan dan melaksanakan model Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.²

B. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

Penjaminan mutu atau *quality assurance* merupakan suatu sistem dalam manajemen mutu. Manajemen mutu merupakan suatu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi.³ Manajemen mutu diarahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi.

Tujuan utama dari sistem manajemen mutu adalah untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam proses produksi dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksanakan selama proses produksi diawasi sejak permulaan proses produksi itu. Apabila terjadi kesalahan dalam proses produksi segera dilakukan perbaikan sehingga terjadinya kerugian yang lebih besar bisa dihindari. Dalam manajemen mutu, sistem ini memiliki keunggulan yaitu produk yang dihasilkan terjamin mutunya, karena pencegahan kesalahan dalam proses produksi dilakukan secara ketat. Meskipun dalam jangka pendek untuk memulai penerapan sistem manajemen mutu seperti ini relatif mahal, karena harus tersedia berbagai sumber daya

² Aswin Bancin, "Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi," *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia* 9, no. 1 (2017): 1–12.

³ Danny Meirawan, "Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional Dalam Otonomi Pendidikan," *Jurnal Educationist* 4, no. 2 (2010): 126–37.

khususnya sumber daya manusia yang andal, namun dalam jangka panjang sistem ini sangat menguntungkan, karena dapat mencegah atau memperkecil kegagalan dalam proses produksi.

Adapun manajemen itu sendiri merupakan segenap proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengawasan terhadap sumber-sumber-sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan.⁴ Definisi manajemen di atas jika dihubungkan pendidikan maka bermakna segala aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penerapan, dan pengontrolan sumber-sumber daya pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Disamping itu, manajemen mutu juga merupakan metode untuk memastikan bahwa kegiatan penting untuk merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan produk atau layanan efektif dan efisien yang sejalan dengan sistem dan kinerjanya.

Sasaran yang dituju oleh manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen. Jadi, manajemen mutu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Dapat pula dikatakan, bahwa hakekat manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen yang secara terus menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam kaitannya manajemen mutu pendidikan harus senantiasa berorientasi pada pencapaian mutu yang baik. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus dapat diarahkan pada pencapaian mutu. Walau hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi realita dalam lembaga pendidikan. Maka, perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk dapat mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan agar mencapai hasil yang maksimal.⁵ Konsep mutu dalam layanan seperti pendidikan ditentukan oleh pengamatan yang pasif, terkait dengan bagaimana pelanggan memandang layanan dan bagaimana layanan diberikan.⁶

Pengertian mutu pendidikan dapat dipahami dengan beberapa prinsip. Diantaranya merupakan hasil dari perencanaan yang bersifat relatif dan dinamis sehingga terwujud dengan pada kepuasan pelanggan.

Dalam rangka pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah/sekolah, maka memerlukan partisipasi aktif dari orang tua, siswa, guru dan staf lainnya termasuk institusi yang mempunyai kepedulian terhadap pendidikan Islam. Pada hakekatnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan. Dan

⁴ Jamaluddin Jamaluddin, "MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK" (Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI), 2018).

⁵ Mujammil Qamar, "Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Pendidikan Islam," *Jakarta: Erlangga*, 2017.

⁶ Jamaluddin Jamaluddin, "MANAJEMEN MUTU: Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan," 2017.

dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah peserta didik, wali murid, dan masyarakat. Oleh karena itu dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas.⁷ Semua usaha/manajemen harus diarahkan pada suatu tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya bila tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Kerjasama tim merupakan unsur yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu Pendidikan Islam di madrasah/sekolah. Tim adalah sekelompok orang yang bekerja secara bersama-sama dan mempunyai tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggan. Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan komponen penting mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam menangani perbaikan dan pengembangan mutu pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan pegawai dan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggungjawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga pendidikan madrasah sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan pelanggan melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan. Fungsi kerjasama tim sebagai diantaranya adalah bertanggung jawab pada mutu pembelajaran di madrasah, bertanggung jawab pada pemanfaatan waktu para guru, serta ruang yang dimanfaatkan. Juga menjadikan sarana untuk mengawasi, mengevaluasi dan meningkatkan mutu.

Pengembangan mutu pendidikan Islam di madrasah mempunyai misi memenuhi kebutuhan dan tuntutan seluruh pelanggan. Madrasah yang baik adalah madrasah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan mempunyai peningkatan terhadap mutu. Dalam hal ini yang dimaksud dengan pelanggan madrasah adalah guru, pustakawan, laborat, teknisi dan administrasi atau biasa disebut pelanggan internal. Mereka bekerja dalam masing-masing lembaga institusi dan turut memberikan jasa kepada para kolega mereka. Kemudian ada pelanggan Eksternal yang terdiri dari pelanggan primer. Pelanggan eksternal terbagi menjadi pelanggan primer atau siswa. Dalam institusi pendidikan pelanggan utama atau peserta didik secara langsung menerima jasa. Pelanggan sekunder yaitu orang tua, pemerintah dan masyarakat, dan Pelanggan tertier yaitu pemakai/penerima lulusan dari madrasah tersebut.

Salah satu tujuan manajemen mutu pendidikan adalah untuk memperbaiki sebuah institusi madrasah/sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, mampu bersaing dalam kompetisi sehingga mencapai sebuah tujuan untuk mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.⁸

⁷ Saeful Kurniawan, "Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017): 25–36.

⁸ Dony Hendartho, "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia," *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 6, no. 2 (2014): 124–38.

Manajemen mutu pendidikan yang fokus pada pelanggan eksternal primer yaitu para peserta didik telah menjadi fenomena yang berkembang pada madrasah atau sekolah akhir-akhir ini, tetapi belum maksimal siswa yang terlibat dan mempengaruhi proses penyusunan kegiatan belajar mengajar di madrasah. Perlu didesain agar supaya dalam penyusunan kurikulum dan peraturan-peraturan di madrasah disusun secara efektif dengan melibatkan siswa. Adalah penting melibatkan siswa dalam proses pembuatan keputusan seperti dalam penyusunan kurikulum dan hal-hal yang berkenaan dengan desain materi pembelajaran. Sebuah lingkungan kelas yang memberi otonomi atau keleluasaan bagi siswa mempunyai kaitan erat dengan kemampuan siswa dalam berekspresi, kreatif menunjukkan kemampuan diri belajar secara konseptual dan senang terhadap tantangan. Siswa yang mempunyai andil dalam kegiatan-kegiatan instruksional atau pembuatan peraturan madrasah mempunyai rasa cinta terhadap madrasah dan pada gilirannya secara signifikan keterlibatan mereka terhadap kegiatan-kegiatan sekolah. Selama ini siswa dijadikan obyek dikelas ketimbang dijadikan sebagai subyek pendidikan. Siswa diharuskan tunduk kepada seluruh aturan yang dibuat oleh sekolah, siswa tidak diberi kesempatan untuk mengungkapkan kemampuan yang dimilikinya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan peraturan yang ada disekolah dalam keadaan terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan peraturan.

Pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam arti normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai standar ideal. Sedangkan berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik tenaga kerja yang terlatih. Adapun dalam arti deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan senyatanya misalnya hasil tes prestasi belajar.⁹ Dengan demikian, mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstra kurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan pembelajaran tertentu.

Dapat dipahami bahwa salah satu tujuan ditetapkannya standar nasional pendidikan adalah untuk menjamin mutu atau kualitas pendidikan. Dengan standar-standar yang ditentukan dalam setiap komponen yang ada (isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan) diharapkan mampu meningkatkan atau minimal menjadikan mutu pendidikan di satuan

⁹ Marus Suti, "Strategi Peningkatan Mutu Di Era Otonomi Pendidikan," *Jurnal Medtek* 3, no. 2 (2011): 1–6.

pendidikan yang ada dalam taraf mutu yang layak, mengacu pada kelayakan yang ditentukan pemerintah.¹⁰

C. ISO 9000

ISO 9000 adalah kumpulan standar untuk sistem manajemen mutu (SMM). ISO 9000 yang dirumuskan oleh TC 176 ISO, yaitu organisasi internasional di bidang standardisasi. ISO 9000 pertama kali dikeluarkan pada tahun 1987 oleh *International Organization for Standardization Technical Committee (ISO/TC) 176*. ISO/TC inilah yang bertanggungjawab untuk standar-standar sistem manajemen mutu. ISO 9000 mencakup standar-standar di bawah ini:

1. ISO 9000 - *Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary*: mencakup dasar-dasar sistem manajemen kualitas dan spesifikasi terminologi dari Sistem Manajemen Mutu (SMM).
2. ISO 9001 - *Quality Management Systems - Requirements* ditujukan untuk digunakan di organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut.
3. ISO 9004 - *Quality Management Systems - Guidelines for Performance Improvements* mencakup perihal perbaikan sistem yang terus-menerus. Bagian ini memberikan masukan tentang apa yang bisa dilakukan untuk mengembangkan sistem yang telah terbentuk lama. Standar ini tidaklah ditujukan sebagai panduan untuk implementasi, hanya memberikan masukan saja.

Masih banyak lagi standar yang termasuk dalam kumpulan ISO 9000, dimana banyak juga diantaranya yang tidak menyebutkan nomor "ISO 900x" seperti di atas. Beberapa standar dalam area ISO 10000 masih dianggap sebagai bagian dari kumpulan ISO 9000. ISO mencatat "Perhatian terhadap sertifikasi sering kali menutupi fakta bahwa terdapat banyak sekali bagian dalam kumpulan standar ISO 9000. Suatu organisasi akan meraup keuntungan penuh ketika standar-standar baru diintegrasikan dengan standar-standar yang lain sehingga seluruh bagian ISO 9000 dapat diimplementasikan". Sebuah perusahaan atau organisasi yang

¹⁰ Umi Salamah, "Penjaminan Mutu Penilaian Pendidikan," *EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 274–93.

telah diaudit dan disertifikasi sebagai perusahaan yang memenuhi syarat-syarat dalam ISO 9001 berhak mencantumkan label "ISO 9001 Certified" atau "ISO 9001 Registered".

Sertifikasi terhadap salah satu ISO 9000 standar tidak menjamin kualitas dari barang dan jasa yang dihasilkan. Sertifikasi hanya menyatakan bahwa bisnis proses yang berkualitas dan konsisten dilaksanakan di perusahaan atau organisasi tersebut. Walaupun standar-standar ini pada mulanya untuk pabrik-pabrik, saat ini mereka telah diaplikasikan ke berbagai perusahaan dan organisasi, termasuk perguruan tinggi dan universitas.

Penerapan ISO dalam sebuah organisasi pendidikan merupakan salah satu bentuk pengendalian mutu eksternal yang berupa sertifikasi. Sertifikasi merupakan bentuk pengakuan dari pihak yang independen terhadap suatu lembaga akan kualitas lembaga tersebut. Adanya sertifikasi akan memberikan bukti bahwa standar penjaminan mutu benar-benar ditetapkan. Pihak yang memberikan sertifikasi adalah badan sertifikasi yang telah mendapatkan akreditasi bahwa lembaga tersebut layak memberikan sertifikasi.¹¹

Manajemen suatu lembaga memutuskan akan memakai bakuan sistem mutu ISO 9000 maka manajemen lembaga perlu mendefinisikan sistem mutu yang ingin diterapkan, dimulai dengan menentukan kebijakan mutu yang akan dipilih dan diikuti dengan penentuan sasaran mutu untuk suatu periode tertentu.¹² Semua proses yang akan dilakukan perlu didokumentasikan secara baik sehingga setiap pelaksana dapat setiap saat membaca kembali prosedur yang ada dan mengusulkan perbaikannya bila diperlukan. Bakuan proses ISO 9000 mensyaratkan semua dokumen perlu dituliskan sehingga sering dikatakan bahwa moto ISO 9000 adalah "Tuliskan apa yang dilakukan dan Lakukan apa yang telah dituliskan".

ISO memiliki prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai nilai patokan dalam menerapkan sistem ISO disekolah. Prinsip-prinsip yang ada pada mutu ISO antara lain : a. Fokus pelanggan b. Kepemimpinan, Implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di perguruan Keterlibatan seluruh SDM d. Pendekatan proses e. Pendekatan sistem untuk pengelolaan f. Pengembangan secara berkelanjutan g. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta.¹³

¹¹ Yunita Kumala Dewi, Yovitha Juliejantiningasih, and Nurkolis Nurkolis, "IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DALAM PENJAMINAN MUTU SMP NEGERI 2 KABUPATEN DEMAK," *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* 9, no. 1 (2020).

¹² Th Widia Soerjaningsih, "Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000," *The Winners* 5, no. 2 (2004): 79–89.

¹³ KHUSNUL KHOTIMAH, "NILAI KONTRIBUSI ISO (INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION) 9000: 2008 TERHADAP PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN SMK MA'ARIF NU 1 AJIBARANG SKRIPSI," 2017.

Bakuan proses ISO 9000 hanya akan menjamin bahwa proses yang didefinisikan adalah benar mengarah kepada sasaran mutu yang didefinisikan dan semua proses yang didefinisikan benar telah dilaksanakan sesuai prosedur yang didefinisikan. Dengan mengikuti kendali urutan proses yang ditentukan dalam prosedur ISO 9000, secara otomatis mutu proses pendidikan dengan mudah dapat dikendalikan sehingga mempermudah tercapainya tingkat mutu yang didefinisikan.

Akreditasi Internasional dengan ISO 9000 ditujukan pada bagaimana cara menjaga mutu proses pendidikan dengan usaha mendokumentasikan semua proses dengan baik serta melakukan semua proses yang telah didokumentasikan tersebut. Juga melakukan peningkatan yang menerus (continuous improvement) karena secara periodik akan dilakukan pengecekan atau "assessment" terhadap proses yang telah dilakukan. Dengan demikian, bakuan mutu ISO 9000 akan membantu organisasi agar secara menerus meningkatkan mutu proses demi terjaminnya ketercapaian tingkat mutu yang telah didefinisikan.

Sertifikat ISO merupakan sebuah pernyataan tertulis diberikan kepada sebuah institusi yang telah menerapkan ISO sebagai standar dalam menyelenggarakan organisasinya setelah melalui proses audit internal dan eksternal. Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi internasional yang memiliki wewenang terhadap sertifikat. Sertifikat ini adalah suatu alternatif yang memerikan harapan bagi upaya penjaminan mutu proses pendidikan dilembaga pendidikan sehingga benar-benar dapat selaras dengan kebutuhannya¹⁴

Terdapat beberapa kelebihan yang ada pada sistem ISO-9000, yaitu :

1. Sistem manajemen mutu ISO-9000 sangat antisipatif, ketat dalam prosedur dan dokumentasi progresif dalam audit dan tindakan koreksi serta dilengkapi dengan program sertifikat.
2. Sistem manajemen mutu ISO-9000 sangat adaptif untuk diaplikasikan pada berbagai macam bidang industri baik penghasilan barang maupun jasa
3. Sistem manajemen mutu ISO-9000 sangat informatif dan udah dipahami serta teah di jadikan sistem manajemen mutu standar international.

Mutu terkandung beberapa unsur, yaitu: a. Mutu mempunyai nilai di atas rata-rata artinya melebihi keinginan dari pemakaian. b. Mutu memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan. c. Mutu tidak memperlihatkan kekurangan atau cacat. d. Kebutuhan akan mutu selalu berubah sesuai dengan perkembangan. e. Mutu menjadi alat promosi yang handal. f. Mutu menggambarkan jaminan (produk, jasa ataupun proses). g. Mutu tidak dapat di

¹⁴ Siti Riadoh and Erlina Yuliyati, "Manajemen ISO (International Organization for Standardization) Di SMK Muhammadiyah Prambanan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]* 1, no. 2 (2021).

manipulasi. h. Mutu tidak dapat di beli. i. Mutu akan dapat tercapai apabila dilakukan dengan jaminan mutu. j. Mutu akan selalu berubah sesuai dengan sistem mutu dan jaminan mutu.

Melalui penerapan manajemen mutu terpadu di institusi pendidikan diharapkan mampu mengangkat keterpurukan mutu pendidikan Indonesia sehingga meningkatkan sumber daya manusia dimasa kini dan yang akan datang

D. IMPLEMENTASI ISO 9000 TERHADAP PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN EKSTERNAL

Tujuan implementasi sistem manajemen ISO-9000, yaitu untuk meningkatkan daya saing. Semua fungsi yang berdampak terhadap mutu dikendalikan dengan sistematisa pengendalian yang dirancang dan distandarkan, sehingga jika diterapkan dengan benar maka kepastian mutu yang merupakan faktor signifikan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen akan dapat tercapai.

Meskipun secara konsep sistem manajemen mutu ISO-9000 cukup bagus dan logis, tetapi logika ISO-9000 memiliki dua kutub potensi, yaitu kutub kearah positif dan negatif. Potensi yang mana akan tergal ditentukan oleh banyaknya faktor diatannya adalah faktor motivasi, komitmen dan sumber daya manusia.

Motivasi organisasi yang menerapkan ISO-9000 dengan motivasi utama untuk memperoleh sertifikat bahkan ada pula yang menempuh jalan pintas. Misalnya dokumen sistem mutu seperti kebijakan mutu dan prosedur mutu dibuat oleh konsultan tanpa banyak melibatkan karyawan sebagai pelaku sistem atau mengkopi dokumen sistem mutu perusahaan lain, lalu dengan sedikit modifikasi tergesa-gesa mengajukan sertifikasi. Jika sertifikasi dikejar dengan segala cara hanya untuk mendapatkan status, hal ini jelas tidak ada manfaatnya. Sertifikasi tidak selamanya menjamin dan mencerminkan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan selalu baik dan sesuai standart. Perlu diingat bahwa sertifikat tidak berlau seumur hidup, tetapi sertifikat ini harus dipertahankan melalui *surveillance audit* (pengecekan ulang untuk mempertahankan sertifikat) setiap enam bulan sekali. Biaya surveillance audit termasuk biaya-biaya seperti pada waktu sertifikasi ditanggung oleh perusahaan. Jika setiap surveillance audit dinyatakan masih memeuhi persyaratan, bukan berarti masalah selesai, karna masa berlaku sertifikat hanya berlaku tiga tahun. Setelah masa itu perusahaan harus mengulang proses sertifikasi seperti yang pertama kali. Hal ini adalah sisi komersial ISO-9000. Proses yang terbaik sebenarnya adalah sertifikasi dilakukan setelah perusahaan melakukan pembenahan secara tuntas dan menyeluruh.

Komitmen adalah kekuatan. Kekuatan untuk maju, kekuatan untuk belajar, kekuatan untuk menggalang kerjasama dan partisipasi, kekuatan untuk mengubah kebiasaan dan pola kerja yang tidak baik. misalnya kebiasaan kerja yang tadinya tidak prosedural menjadi taat prosedur, yang tadinya mengabaikan dokumentasi menjadi sadar pentingnya hal tersebut. Komitmen tercermin pula sikap suportif, konsisten dan konsekuen. Suportif artinya mendukung secara material dan moral. Konsisten berarti kesinambungan dalam penerapan sistem dan konsekuen berarti membiri respon secara positif terhadap segala sesuatu yang timbul akibat implementasi ISO-9000.

Sumber Daya Manusia merupakan komitmen yang tinggi dan terus bergema, tanpa ditunjang oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, gemanya tidak cukup untuk menggali potensi yang terkandung di dalamnya. Pembinaan SDM mutlak diperlukan dan untuk membina secara efektif diperlukan tekad dan keberanian para pemimpin untuk memprakarsai keteladanan. Kalau pimpinan menginginkan bawahannya taat prosedur, maka pimpinan harus lebih dahulu menanamkan kebiasaan itu pada dirinya sendiri. Menjadi tugas dan tanggung jawab para pemimpin untuk memastikan semua karyawan siap menghadapi konsekuensi era mutu ISO-9000.

Mutu juga merupakan suatu proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan.¹⁵ Lembaga pendidikan seharusnya menetapkan standar mutu, yang tidak hanya dinyatakan pada ketentuan pengakuan terakreditasi, tetapi Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan juga harus dilengkapi dengan suatu mekanisme yang jelas bagaimana mutu dilembaga pendidikan itu direalisasi sesuai dengan mekanisme yang jelas. Masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan saat ini sangat memperhatikan mutu lulusan lembaga pendidikan yang merupakan jalur pendidikan formal, dan menjadi tolok ukur untuk mampu melanjutkan pada jenjang pendidikan tinggi. Mereka mengharapkan mampu bersaing didalam negeri, maupun dengan negara lain, pada era globalisasi. Tuntutan mutu pada lingkup pendidikan merupakan faktor penting. Untuk memenuhi harapan itu, maka diperlukan sistem penjaminan mutu yang terorganisir secara benar, jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penjaminan mutu pendidikan eksternal sangat berkaitan erat dengan ISO 9000 terhadap mutu pendidikan nasional. Karena Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu dicirikan dengan antara lain kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki karakter dan jati diri yang berintegritas tinggi; menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi.¹⁶

Sekolah nasional di Indonesia dengan menggunakan standar internasional yakni dalam melakukan proses belajar dan pembelajarannya disekolah ini ditekankan pada pengembangan dan inovasi, eksperimentasi untuk memacu ide-ide baru. ini ditekankan pada penentuan SOP, melalui studi lapangan untuk menghasilkan suatu data realisasi pelaksanaan penjaminan mutu, dan dilengkapi dengan dokumen yang ada.

Penjaminan mutu pendidikan, berdasarkan Permen Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.¹⁷ Berdasarkan peraturan di atas, tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicita-citakan oleh Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Upaya menjaga mutu pendidikan sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu. Dalam manajemen mutu semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh para manajer

¹⁵ Sri Uchtiawati and Irwani Zawawi, "Penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Berstandar Internasional," *Jurnal Kebijakan Dan Pengembangan Pendidikan* 2, no. 1 (2014).

¹⁶ Hasyim Asy'ari, "Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008, Standard BANPT Dan Total Quality Management Di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang," *Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2015): 141–57.

¹⁷ Ahmad Nur Ismail, "MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN: STUDI ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001: 2008 DI SD AL FALAH SURABAYA," 2015.

pendidikan diarahkan agar semua layanan yang diberikan dengan maksimal.¹⁸ Berkaitan dengan upaya tersebut diperlukan upaya untuk mengendalikan mutu atau quality control. Pengendalian mutu (Quality Control) lembaga pendidikan sebagai penyedia produk jasa pendidikan dituntut menjaga mutu jasa pendidikan baik berdasarkan konsep absolut maupun berdasarkan konsep relatif, baik terhadap pelanggan eksternal maupun terhadap pelanggan internal. Sejalan dengan karakter mutu, sebagaimana ditegaskan oleh Domingo, bahwa mutu harus tetap menjadi nomor satu dalam menjaga kepuasan pelanggan, maka perbaikan yang berkesinambungan (continuous improvement) terhadap mutu produk merupakan tuntutan yang sangat mendasar.¹⁹

Selanjutnya peningkatan mutu (Quality Improvement), keberhasilan suatu lembaga mencapai sasaran mutu dan kinerjanya tergantung pada mutu dan kinerja tenaga kerjanya yang menuntut pengembangan pada setiap tingkat organisasi.

Menyadari bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan, maka perlu adanya kejelasan kedudukan tenaga pengajar diantara para pelanggan pendidikan, Perguruan tinggi selaku penyedia jasa pendidikan.

Dalam mengembangkan sistem manajemen mutu pada dunia pendidikan dapat mengikuti tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi semua proses penataan/pengelolaan mutu dalam organisasi, proses ini biasa disebut sebagai proses bisnis, misalnya dari rekrutmen sampai pensiun;
2. Tetapkan nama proses bisnis misalnya evaluasi & pengembangan kurikulum;
3. Tetapkan input dan output setiap proses mutu alokasikan sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu proses mutu tersebut tetapkan pelanggan untuk setiap proses termasuk kebutuhan dan persyaratannya Tetapkan pemilik proses tersebut (misalnya evaluasi kurikulum menjadi tanggung jawab kepala program studi diperguruan tinggi/wakil kepala sekolah bidang kurikulum pada lembaga pendidikan di sekolah menengah);
4. Tentukan urutan dan interaksi proses-proses penataan mutu yang ada (dengan prosedur di buat interaksi);
5. Sahkan, dokumentasikan & distribusikan proses-proses mutu tersebut; 6. Tentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan efektivitas operasi dan pengendalian proses-proses tersebut; 7. Tetapkan karakteristik hasil dari suatu proses, kriteria keberhasilan (melalui evaluasi); 8. Tetapkan proses komunikasi.

Pihak organisasi pendidikan harus melakukan atau menetapkan perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi tercapainya upaya penjaminan manajemen mutunya, yaitu dengan melakukan atau menciptakan:

1. Keberadaan budaya akademik (academic culture) dan suasana akademik (academic atmosphere) yang kondusif;

¹⁸ Apriyanti Widiyansyah, Cara Sitasi, and A Widiyansyah, "Penjaminan Mutu: Penerapan, Pemenuhan, Dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan," *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 19, no. 2 (2019): 189–94.

¹⁹ Erwin Firdaus et al., *Manajemen Mutu Pendidikan* (Yayasan Kita Menulis, 2021).

2. Terdapat komitmen institusi melalui visi, misi, serta peraturan dan sistem di dalam perguruan tinggi yang memungkinkan terselenggaranya upaya penjaminan mutu;
3. Terdapat dukungan sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, staf non guru, siswa) yang mempunyai komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu;
4. Ketersediaan fasilitas yang memadai
5. Merealisasikan jalinan kerjasama yang telah terbentuk dengan stakeholder dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kreativitas para mahasiswa sehingga dapat inovatif;
6. Merealisasikan kesempatan-kesempatan yang tersedia dalam bidang penelitian dan pengabdian untuk menunjang wawasan almamater.

Untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu dapat dibangun di lingkungan Organisasi Pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan kebutuhan dan harapan stakeholder atau masyarakat dan pihak yang berkepentingan lainnya;
2. Menetapkan kebijakan mutu dan tujuan mutu organisasi;
3. Menentukan proses dan tanggungjawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu²⁰
4. Menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu;
5. Menetapkan metode untuk mengukur keefektifan dan efisiensi tiap proses²¹
6. Menerapkan pengukuran tersebut untuk menentukan keefektifan dan efisiensi tiap proses;
7. Menentukan sarana pencegahan ketidaksesuaian dan penghilangan penyebabnya;
8. Menetapkan dan menerapkan proses perbaikan berlanjut dari system manajemen mutu dengan menyusun Standar Operasional Prosedur dan Manual Prosedur Implementasi penjaminan mutu internal yang menjelaskan tentang 3 hal yaitu: 1) Kebijakan mutu akademik, 2) Sistem penjaminan mutu akademik, serta; 3) Organisasi, tanggung jawab dan wewenang.

²⁰ Herlina Herlina, "Kontribusi Iso 9001: 2008 Dalam Peningkatan Manajemen Mutu Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2013).

²¹ Hamengkubuwono Hamengkubuwono, "Implementasi Audit Mutu Internal Pada Perguruan Tinggi Agama," *BELAJEA: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2017): 55.

E. KESIMPULAN

Manajemen mutu pendidikan harus senantiasa berorientasi pada pencapaian mutu yang baik. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus dapat diarahkan pada pencapaian mutu. Walau hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi realita dalam lembaga pendidikan. Maka, perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk dapat mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan agar mencapai hasil yang maksimal. Konsep mutu dalam layanan seperti pendidikan ditentukan oleh pengamatan yang pasif, terkait dengan bagaimana pelanggan memandang layanan dan bagaimana layanan diberikan.

Salah satu tujuan manajemen mutu pendidikan adalah untuk memperbaiki sebuah institusi madrasah/sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, mampu bersaing dalam kompetisi sehingga mencapai sebuah tujuan untuk mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Penerapan ISO dalam sebuah organisasi pendidikan merupakan salah satu bentuk pengendalian mutu eksternal yang berupa sertifikasi. Sertifikasi merupakan bentuk pengakuan dari pihak yang independen terhadap suatu lembaga akan kualitas lembaga tersebut.

ISO memiliki prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai nilai patokan dalam menerapkan sistem ISO di sekolah. Prinsip-prinsip yang ada pada mutu ISO antara lain : a. Fokus pelanggan b. Kepemimpinan, Implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di perguruan Keterlibatan seluruh SDM d. Pendekatan proses e. Pendekatan sistem untuk pengelolaan f. Pengembangan secara berkelanjutan g. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta. Tujuan implementasi sistem manajemen ISO-9000, yaitu untuk meningkatkan daya saing. Semua fungsi yang berdampak terhadap mutu dikendalikan dengan sistematis pengendalian yang dirancang dan distandarkan, sehingga jika diterapkan dengan benar maka kepastian mutu yang merupakan faktor signifikan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen akan dapat tercapai. Peningkatan mutu (Quality Improvement), keberhasilan suatu lembaga mencapai sasaran mutu dan kinerjanya tergantung pada mutu dan kinerja tenaga kerjanya yang menuntut pengembangan pada setiap tingkat organisasi.

Menyadari bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan, maka perlu adanya kejelasan kedudukan tenaga pengajar diantara para pelanggan pendidikan, Perguruan tinggi selaku penyedia jasa pendidikan.

Melalui penerapan manajemen mutu terpadu di institusi pendidikan diharapkan mampu mengangkat keterpurukan mutu pendidikan Indonesia sehingga meningkatkan sumber daya manusia dimasa kini dan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, Hasyim. "Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008, Standard BANPT Dan Total Quality Management Di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang." *Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2015): 141–57.
- Bancin, Aswin. "Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi." *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia* 9, no. 1 (2017): 1–12.
- Dewi, Yunita Kumala, Yovitha Juliejantingsih, and Nurkolis Nurkolis. "IMPLEMENTASI ISO 9001: 2015 DALAM PENJAMINAN MUTU SMP NEGERI 2 KABUPATEN DEMAK." *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* 9, no. 1 (2020).
- Firdaus, Erwin, Ramen A Purba, Iskandar Kato, Sukarman Purba, Novita Aswan, Karwanto Karwanto, and Dina Chamidah. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Hamengkubuwono, Hamengkubuwono. "Implementasi Audit Mutu Internal Pada Perguruan Tinggi Agama." *BELAJEA: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2017): 55.
- Hendartho, Dony. "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia." *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 6, no. 2 (2014): 124–38.
- Herlina, Herlina. "Kontribusi Iso 9001: 2008 Dalam Peningkatan Manajemen Mutu Sekolah." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2013).
- Ismail, Ahmad Nur. "MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN: STUDI ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001: 2008 DI SD AL FALAH SURABAYA," 2015.
- Jamaluddin, Jamaluddin. "MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK." Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI), 2018.
- . "MANAJEMEN MUTU: Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan," 2017.
- KHOTIMAH, KHUSNUL. "NILAI KONTRIBUSI ISO (INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION) 9000: 2008 TERHADAP PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN SMK MA'ARIF NU 1 AJIBARANG SKRIPSI," 2017.
- Kurniawan, Saeful. "Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2017): 25–36.
- Meirawan, Danny. "Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional Dalam Otonomi Pendidikan." *Jurnal Educationist* 4, no. 2 (2010): 126–37.
- Qamar, Mujammil. "Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Pendidikan Islam." *Jakarta: Erlangga*, 2017.
- Riadh, Siti, and Erlina Yuliyati. "Manajemen ISO (International Organization for Standardization) Di SMK Muhammadiyah Prambanan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]* 1, no. 2 (2021).
- Salamah, Umi. "Penjaminan Mutu Penilaian Pendidikan." *EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 274–93.
- Soerjaningsih, Th Widia. "Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000." *The Winners* 5, no. 2 (2004): 79–89.
- Suti, Marus. "Strategi Peningkatan Mutu Di Era Otonomi Pendidikan." *Jurnal Medtek* 3, no. 2 (2011): 1–6.
- Uchtiawati, Sri, and Irwani Zawawi. "Penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Berstandar Internasional." *Jurnal Kebijakan Dan Pengembangan Pendidikan* 2, no. 1 (2014).
- Walid, Muhammad. "Penelitian Bermutu 2014 Bagi Dosen FITK UIN Maliki Malang Strategi Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Di Malang: Studi Kasus Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 4 Malang," 2014.
- Widiansyah, Apriyanti, Cara Sitasi, and A Widiansyah. "Penjaminan Mutu: Penerapan, Pemenuhan, Dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan." *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 19, no. 2 (2019): 189–94.