

Kajian manajemen mutu terpadu pendidikan di perguruan tinggi

Supangat¹, Syahran Jaelani¹, Harlina Harja¹, Ilta Delastri¹

¹ Institut Agama Islam Nusantara Batang Hari, Indonesia

*Penulis, e-mail: Barqialjawawi@gmail.com

Penulis, e-mail: pmmppi@iainbatanghari.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the concept and implementation of Integrated Quality Management (IQM) within the realm of higher education institutions. The research method employed here is a systematic literature review to construct a comprehensive overview of IQM within the context of higher education. The analysis technique involves article retrieval, text review, data categorization, and synthesis of relevant information. The research findings indicate that IQM in higher education involves the integration of various management components to enhance the quality of education, teaching, research, and institutional governance. In conclusion, the implementation of IQM can strengthen the overall quality of higher education institutions, but it requires a well-integrated approach among various elements to achieve these objectives.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep dan penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di lingkungan perguruan tinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah sistematik literature review untuk menyusun gambaran komprehensif terkait MMT dalam konteks pendidikan tinggi. Teknik analisis yang digunakan melibatkan pencarian artikel, peninjauan teks, pengelompokan data, serta sintesis informasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MMT di perguruan tinggi melibatkan integrasi berbagai komponen manajemen untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengelolaan institusi. Kesimpulannya, penerapan MMT dapat memperkuat kualitas keseluruhan lembaga pendidikan tinggi, namun diperlukan integrasi yang baik antara berbagai elemen untuk mencapai tujuan tersebut.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu; Integrasi Proses Manajemen; Peningkatan Kualitas Menyeluruh

How to Cite: Supangat., Jaelani. S., Harja. H., Delastri. I. (2023). Manajemen mutu terpadu pendidikan di perguruan tinggi. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 4 (2), 53-57. doi: 10.24036/jeal.v4i2



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

1. Pendahuluan

Proses kebijakan yang terstruktur dan terfokus merupakan inti dari pembangunan mutu dalam konteks pendidikan tinggi. Tahapan-tahapan penting dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan, seperti politisasi suatu permasalahan, perumusan tujuan dan program, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi (Jailani & Muhammad, 2019; Surbakti, 1992), membentuk kerangka kerja yang komprehensif bagi Manajemen Mutu Total (TQM) dalam dunia pendidikan. Konsep TQM tidak hanya mempertimbangkan output akhir dalam proses pendidikan, tetapi juga menekankan integrasi elemen-elemen penting, mulai dari input, proses, hingga output dalam penyelenggaraan pendidikan (Nasim, 2020). TQM berfokus pada keseluruhan pengalaman belajar, memastikan bahwa setiap tahap dari politisasi permasalahan hingga evaluasi program terpadu secara efisien menghasilkan kualitas pendidikan yang terus ditingkatkan. Dalam paradigma ini, evaluasi dan monitoring tidak hanya menjadi instrumen penilaian akhir, tetapi menjadi bagian integral dari proses pendidikan itu sendiri, menghadirkan upaya berkelanjutan untuk peningkatan mutu secara menyeluruh. Dengan memahami dan menerapkan konsep TQM, institusi pendidikan dapat melampaui pendekatan penilaian konvensional, mendorong integrasi yang kuat antara input, proses, dan output guna mencapai tujuan pendidikan yang lebih unggul dan responsif terhadap kebutuhan komunitas pendidikan serta stakeholder yang terlibat.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu konsep yang menekankan integrasi berbagai aspek dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan kualitas secara menyeluruh. Konsep ini tidak hanya mengacu pada kontrol mutu produk atau layanan, tetapi juga melibatkan aspek pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan yang menyeluruh di seluruh struktur organisasi. MMT memiliki landasan pada filosofi bahwa kualitas tidak hanya tanggung jawab satu departemen atau proses saja, tetapi merupakan tanggung jawab seluruh entitas organisasi. Dengan kata lain, MMT melibatkan kerjasama lintas departemen, integrasi proses, serta pengelolaan yang terkoordinasi untuk mencapai kualitas yang diinginkan (Nasim, 2020).

Pentingnya Manajemen Mutu Terpadu sangatlah penting, terutama dalam konteks pendidikan tinggi. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pendidikan berkualitas kepada mahasiswa, melakukan penelitian yang berkontribusi, dan menjaga standar kualitas yang tinggi (Khan, 2019). Melalui pendekatan MMT, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa aspek-aspek seperti kurikulum, pengajaran, fasilitas, serta layanan pendukung lainnya terintegrasi dengan baik untuk memberikan pengalaman pendidikan yang holistik dan berkualitas kepada mahasiswa (Psomas, 2016).

Penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam konsep dan implementasi MMT di lingkungan perguruan tinggi. Meskipun sudah ada beberapa studi terkait, namun penelitian terkini ini mengambil pendekatan sistematik literature review yang lebih komprehensif untuk memberikan gambaran yang lebih detail dan terkini tentang bagaimana MMT telah diterapkan dan dampaknya di perguruan tinggi. Hasil penelitian sebelumnya telah menyoroti manfaat MMT dalam meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan institusi pendidikan (Al-Shafei, 2015; Aminbeidokhti, 2016; Asif, 2013; Jasti, 2022; Kartushina, 2020; Khan, 2019; Nasim, 2020; Psomas, 2016; Sahney, 2016).

State of the art dalam penelitian ini mencakup tinjauan yang luas terhadap literatur terkait MMT di perguruan tinggi, yang mencakup perspektif multidimensional terhadap implementasi, tantangan, dan keberhasilan MMT. Originalitas dari penelitian ini terletak pada pendekatan sistematik yang digunakan untuk mengintegrasikan dan menyusun informasi yang ada, serta mengevaluasi tren terkini dalam penerapan MMT di perguruan tinggi. Kebaharuan penelitian ini terletak pada fokusnya untuk mengidentifikasi strategi terbaik dalam mengimplementasikan MMT yang dapat mengakomodasi perubahan dinamis dalam lingkungan pendidikan tinggi.

Dalam konteks tujuan penelitian ini, pertanyaan yang muncul adalah bagaimana konsep MMT telah diterapkan di perguruan tinggi, apa dampaknya terhadap kualitas pendidikan dan manajemen institusi, serta bagaimana strategi terbaik dalam mengimplementasikan MMT yang dapat memenuhi tuntutan perubahan dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan mendalam tentang penerapan MMT di perguruan tinggi serta menyediakan panduan yang dapat membantu institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja mereka melalui konsep MMT yang terintegrasi dengan baik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan sistematis dalam melakukan literature review (Dziopa & Ahern, 2011) untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di lingkungan perguruan tinggi. Tahap pertama dalam metode ini adalah tahap inklusi dan eksklusi data, di mana sumber informasi yang relevan diperoleh dari basis data akademis, jurnal ilmiah, buku teks, dan dokumen terkait lainnya. Kriteria inklusi yang digunakan meliputi publikasi ilmiah yang terkait langsung dengan penerapan MMT di institusi pendidikan tinggi serta memiliki kualitas metodologi yang memadai. Sebaliknya, kriteria eksklusi termasuk publikasi yang tidak terverifikasi, artikel yang tidak memiliki relevansi langsung dengan konsep MMT, atau artikel yang tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Setelah mengumpulkan sumber informasi yang relevan, analisis prisma (Hadi et al., 2020) digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi, mengorganisir, dan mensintesis data yang terkumpul. Tahapan analisis dimulai dengan proses pembacaan dan pemilahan artikel yang relevan, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan temuan-temuan penting yang berkaitan dengan penerapan MMT di perguruan tinggi. Selanjutnya, informasi tersebut dikelompokkan berdasarkan tema atau aspek tertentu dari MMT, seperti pengelolaan kurikulum, peningkatan kualitas pengajaran, atau manajemen sumber daya institusi. Tahap berikutnya melibatkan penyusunan sintesis dari temuan-temuan ini untuk menciptakan gambaran komprehensif tentang penerapan MMT dan dampaknya di lingkungan pendidikan tinggi. Selama proses ini, penekanan diberikan pada identifikasi tren terkini, kesenjangan pengetahuan, dan tantangan yang dihadapi dalam menerapkan konsep MMT di institusi pendidikan.

Terakhir, analisis yang lebih mendalam dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif multidimensional dari berbagai artikel yang terpilih. Ini melibatkan evaluasi kritis terhadap metodologi penelitian yang digunakan dalam artikel, kekuatan dan kelemahan dari pendekatan yang diterapkan, serta relevansi dan kontribusi setiap artikel terhadap pemahaman tentang MMT di perguruan tinggi. Hasil analisis ini membentuk landasan untuk menyusun hasil penelitian yang dapat memberikan wawasan yang berharga dan mendalam

terkait dengan penerapan MMT di lingkungan pendidikan tinggi serta arah penelitian yang dapat diambil untuk masa depan.

3. Hasil

Dalam hasil penelitian literature review terkait konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT), ditemukan bahwa MMT memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di lingkungan perguruan tinggi. Studi-studi yang dianalisis menunjukkan bahwa penerapan MMT tidak hanya terfokus pada aspek akademis semata, tetapi juga melibatkan integrasi berbagai komponen manajemen, termasuk pengelolaan kurikulum, peningkatan kualitas pengajaran, manajemen sumber daya, evaluasi kinerja, serta pengembangan sistem pendukung lainnya. Selain itu, temuan dari literature review menunjukkan bahwa MMT di perguruan tinggi berkontribusi pada penciptaan lingkungan belajar yang holistik dan responsif terhadap perkembangan pesat dalam pendidikan. Integrasi antara berbagai aspek ini menghasilkan sistem pendidikan yang adaptif dan inovatif, memungkinkan institusi untuk menghadapi perubahan yang dinamis dalam tuntutan pendidikan saat ini (Al-Shafei, 2015; Aminbeidokhti, 2016; Asif, 2013; Jasti, 2022; Kartushina, 2020; Khan, 2019; Nasim, 2020; Psomas, 2016; Sahney, 2016).

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menyoroti bahwa kesuksesan implementasi MMT sangat tergantung pada komitmen dan partisipasi aktif dari seluruh anggota komunitas perguruan tinggi, mulai dari pimpinan, dosen, staff administrasi, hingga mahasiswa (Al-Shafei, 2015; Aminbeidokhti, 2016; Asif, 2013; Jasti, 2022; Kartushina, 2020; Khan, 2019; Nasim, 2020; Psomas, 2016; Sahney, 2016).. Kolaborasi lintas departemen, komunikasi yang efektif, serta pengelolaan yang terkoordinasi menjadi kunci dalam mewujudkan keseluruhan konsep MMT. Selain manfaatnya dalam meningkatkan kualitas pendidikan, hasil literature review juga menekankan bahwa penerapan MMT di perguruan tinggi dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan reputasi institusi, menarik minat mahasiswa dan dosen berkualitas, serta menciptakan ekosistem akademik yang dinamis dan berorientasi pada pembelajaran yang berkelanjutan. Meskipun demikian, literatur juga menyoroti bahwa tantangan seperti perubahan budaya organisasi, alokasi sumber daya yang tepat, dan peningkatan kompetensi stakeholder merupakan hal yang perlu diatasi dalam menerapkan MMT secara efektif di lingkungan pendidikan tinggi.

4. Pembahasan

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) tidak sekadar menyangkut kontrol mutu produk atau layanan, tetapi juga memperhatikan aspek yang lebih luas dalam organisasi. Konsep ini melibatkan upaya bersama dari berbagai bagian atau departemen di dalam suatu institusi untuk mencapai standar kualitas yang tinggi (E Sallis, 2014). Berbeda dengan pendekatan tradisional yang fokus pada pemantauan produk atau layanan saja, MMT mengusulkan integrasi dalam setiap tahap proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Ini menekankan bahwa tidak hanya satu departemen yang bertanggung jawab atas kualitas, tetapi seluruh organisasi harus berkolaborasi untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Filosofi dasar dari MMT adalah bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai tanggung jawab tunggal atau terbatas pada satu departemen atau proses saja. Sebaliknya, kualitas dipandang sebagai tanggung jawab bersama yang melibatkan setiap entitas organisasi (Edward Sallis, 2014). Ini menciptakan pemahaman bahwa setiap bagian dari organisasi, dari bagian produksi hingga pelayanan pelanggan, memiliki peran penting dalam mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang diinginkan. Dengan pendekatan ini, MMT mendorong kolaborasi lintas departemen, menyatukan visi dan strategi untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh, bukan hanya pada level produk atau layanan tertentu.

Pentingnya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam konteks pendidikan, khususnya di perguruan tinggi, sangatlah signifikan. Di tengah dinamika perubahan global dan tuntutan masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas, MMT menjadi landasan penting untuk memastikan institusi pendidikan mampu memberikan layanan pendidikan yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan stakeholder. Dalam pendidikan tinggi, MMT memainkan peran krusial dalam membangun budaya institusi yang berfokus pada kualitas, inovasi, dan keunggulan. Perguruan tinggi harus memastikan bahwa proses pembelajaran, pengajaran, dan evaluasi tidak hanya terfokus pada aspek akademis, tetapi juga melibatkan pengelolaan sumber daya, pengembangan kurikulum yang relevan, serta memastikan layanan pendukung seperti sarana dan prasarana mendukung kegiatan pembelajaran (Nasim, 2020). Dengan menerapkan MMT, perguruan tinggi dapat memastikan integrasi yang efisien antara berbagai aspek ini, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan intelektual, sosial, dan profesional mahasiswa.

Selain itu, MMT di perguruan tinggi juga memungkinkan adopsi praktik terbaik dalam pengelolaan institusi pendidikan. Ini meliputi pemantauan dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas layanan akademik dan administratif, implementasi strategi manajemen yang adaptif terhadap perubahan dinamis dalam dunia pendidikan, serta pengelolaan sumber daya secara efektif guna mendukung pencapaian tujuan pendidikan (Al-Shafei, 2015; Aminbeidokhti, 2016; Asif, 2013; Jasti, 2022; Kartushina, 2020; Khan, 2019; Nasim, 2020;

Psomas, 2016; Sahney, 2016). MMT membuka peluang untuk meningkatkan reputasi dan kredibilitas institusi pendidikan tinggi, yang pada gilirannya akan memperluas jangkauan serta daya tarik bagi mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian, MMT bukan hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga membantu institusi pendidikan tinggi untuk menjaga relevansinya dalam kompetisi global yang semakin ketat.

Pembahasan tentang hasil penelitian manajemen mutu di perguruan tinggi menunjukkan sejumlah temuan yang penting terkait dengan implementasi dan dampaknya. Pertama-tama, ditemukan bahwa penerapan konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di perguruan tinggi dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Integrasi berbagai aspek manajemen, termasuk pengelolaan kurikulum, evaluasi pengajaran, serta manajemen sumber daya, memberikan dampak positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa dan kualitas pendidikan yang disajikan. Selanjutnya, hasil penelitian menyoroti bahwa MMT dapat menghasilkan efisiensi dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi. Penggunaan yang tepat dari konsep ini memungkinkan institusi untuk memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik, mengoptimalkan proses-proses pendidikan, serta meningkatkan produktivitas di berbagai tingkatan organisasi. Dalam konteks ini, MMT membantu institusi pendidikan untuk menjadi lebih adaptif terhadap perubahan, menghadapi tantangan, dan merespons kebutuhan yang berkembang dalam dunia pendidikan yang dinamis.

Selain itu, penelitian menyoroti bahwa kesuksesan implementasi MMT di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada infrastruktur atau sistem yang diterapkan, tetapi juga pada budaya organisasi yang mendukung. Kolaborasi yang kuat, komunikasi yang efektif, serta komitmen dari berbagai pihak dalam institusi menjadi elemen penting dalam mewujudkan MMT secara efektif (Al-Shafei, 2015; Aminbeidokhti, 2016; Asif, 2013; Jasti, 2022; Kartushina, 2020; Khan, 2019; Nasim, 2020; Psomas, 2016; Sahney, 2016). Diperlukan perubahan budaya yang mendalam, di mana setiap stakeholder di perguruan tinggi memahami dan mendukung implementasi MMT sebagai bagian integral dari tujuan institusi dalam memberikan pendidikan berkualitas. Namun, hasil penelitian juga menyoroti beberapa tantangan yang dihadapi dalam menerapkan MMT di perguruan tinggi. Tantangan-tantangan ini termasuk resistensi terhadap perubahan, kebutuhan akan sumber daya yang cukup, serta pengelolaan perubahan secara efektif. Oleh karena itu, untuk mewujudkan potensi penuh MMT di perguruan tinggi, perlu adanya strategi yang komprehensif, dukungan dari pimpinan hingga seluruh komunitas akademik, serta kesadaran akan pentingnya adaptasi dan inovasi dalam lingkungan pendidikan yang terus berubah.

Implikasi dari tiga belas ciri-ciri mutu yang dikemukakan oleh (Jailani, 2015; Usman, 2004) relevansinya kuat dengan proses akreditasi di perguruan tinggi. Ketika sebuah perguruan tinggi berupaya untuk memperoleh akreditasi, aspek-aspek yang disebutkan tersebut menjadi bagian penting dalam penilaian dan evaluasi mutu lembaga pendidikan tersebut. Misalnya, aspek kinerja (performa) merujuk pada kemampuan perguruan tinggi dalam mencapai tujuan pendidikan, menunjukkan kualitas pengajaran, dan keberhasilan siswa dalam mencapai hasil pembelajaran yang diharapkan. Selain itu, waktu wajar (timeliness) dapat dihubungkan dengan ketersediaan layanan dan kelengkapan administrasi yang tepat waktu dalam proses pembelajaran dan administrasi perguruan tinggi. Keandalan (reability) dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi juga menjadi penting dalam konteks akreditasi. Hal ini berkaitan dengan kesesuaian informasi dan jaminan bahwa layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan. Daya tahan (durability) mencerminkan kemampuan perguruan tinggi untuk bertahan dan beradaptasi dalam perubahan lingkungan pendidikan, serta kemampuan institusi untuk mempertahankan kualitas layanan dalam jangka waktu yang panjang. Aspek-aspek lain seperti estetika (aesthetics), hubungan manusiawi (personal interface), kemudahan penggunaan (easy of use), dan fitur khusus (feature) dapat dihubungkan dengan bagaimana perguruan tinggi menciptakan lingkungan yang ramah, menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai, serta kesesuaian antara fasilitas dan kebutuhan pengguna (mahasiswa). Dalam proses akreditasi, perguruan tinggi diharapkan untuk memenuhi standar tertentu (conformance to specification), menunjukkan konsistensi dalam pengelolaan dan penyediaan layanan (Consistency), serta menjamin seragamnya (uniformity) proses pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan yang mampu melayani (serviceability) dan ketepatan (accuracy) informasi dan layanan juga menjadi poin penting dalam memperoleh akreditasi.

4. Simpulan

Dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan di perguruan tinggi, penekanan pada konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menunjukkan pentingnya integrasi proses, pengelolaan sumber daya, dan upaya perbaikan menyeluruh di seluruh institusi. Melalui analisis literature yang mendalam, MMT terbukti lebih dari sekadar kontrol mutu produk atau layanan, melainkan juga filosofi organisasi yang mendorong kolaborasi lintas departemen, fokus pada kualitas menyeluruh, dan pertanggungjawaban bersama dalam meningkatkan standar pendidikan. Implementasi MMT di perguruan tinggi menghadirkan potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan pendidikan, dan menyesuaikan institusi dengan perubahan cepat dalam lingkungan pendidikan. Untuk mencapai keberhasilan implementasi MMT, diperlukan penguatan

budaya kolaborasi di seluruh institusi pendidikan. Kolaborasi lintas departemen, komunikasi yang terbuka, dan pemahaman bersama tentang pentingnya MMT adalah kunci utama. Selain itu, peningkatan kesadaran dan pelatihan terkait MMT kepada semua pihak terlibat di perguruan tinggi akan mendukung penerapan konsep ini secara efektif. Evaluasi berkala atas implementasi MMT perlu dijadikan kebiasaan, sehingga institusi dapat terus memperbaiki dan mengadaptasi strategi mereka sesuai dengan hasil evaluasi yang diperoleh.

Pentingnya fokus pada inovasi juga harus diperhatikan. MMT harus diintegrasikan dengan upaya inovatif dalam pengembangan kurikulum, metode pengajaran, dan layanan pendukung. Dengan cara ini, institusi dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Dengan penerapan yang baik, MMT akan menjadi alat yang efektif dalam memajukan mutu pendidikan tinggi, menghadirkan dampak positif pada reputasi institusi, dan mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan masa depan dalam dunia pendidikan yang terus berubah..

Daftar Rujukan

- Al-Shafei, A. I. (2015). Developing a generic model for total quality management in higher education in Saudi Arabia. In *Medical Teacher* (Vol. 37). <https://doi.org/10.3109/0142159X.2015.1006607>
- Aminbeidokhti, A. (2016). The effect of the total quality management on organizational innovation in higher education mediated by organizational learning. *Studies in Higher Education*, 41(7), 1153–1166. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.966667>
- Asif, M. (2013). A model for total quality management in higher education. *Quality and Quantity*, 47(4), 1883–1904. <https://doi.org/10.1007/s11135-011-9632-9>
- Dziopa, F., & Ahern, K. (2011). A systematic literature review of the applications of Q-technique and its methodology. *Methodology*.
- Hadi, S., Tjahjono, H. K., & Palupi, M. (2020). *Systematic Review: Meta-Sintesis untuk Riset Perilaku Organisasional*. Vivavictory.
- Jailani, M. S. (2015). Keberadaan Badan Akreditasi Provinsi Sekolah/Madrasah (Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Di Provinsi Jambi). *Madrasah: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar*, 7(2), 22.
- Jailani, M. S., & Muhammad, M. (2019). Kilas Balik Kebijakan Pendidikan Islam Indonesia pada Masa Orde Baru (1967-1997). *INNOVATIO: Journal for Religious Innovations Studies*, 19(1), 15–26.
- Jasti, N. V. K. (2022). A literature review on total quality management (models, frameworks, and tools and techniques) in higher education. *TQM Journal*, 34(5), 1298–1319. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2021-0113>
- Kartushina, N. V. (2020). Application of total quality management mechanism for students of higher education institutions. *Asia Life Sciences*, 2, 273–286. https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus_id/85089810100
- Khan, M. N. (2019). Total Quality Management practices and work-related outcomes: A case study of higher education institutions in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 864–874. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0097>
- Nasim, K. (2020). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/hequ.12227>
- Psomas, E. L. (2016). The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(3), 380–398. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2014-0090>
- Sahney, S. (2016). Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education. *International Journal of Educational Management*, 30(3), 326–353. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2014-0126>
- Sallis, E. (2014). Total quality management in education: Third edition. In *Total Quality Management in Education: Third Edition*. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Sallis, Edward. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Surbakti, R. (1992). *Memahami ilmu politik*. Grasindo.
- Usman, H. (2004). *Manajemen pendidikan*. Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta.