

**IMPLEMENTASI *QUALITY ASSURANCE* DAN  
*QUALITY CONTROL* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN  
MUTU SUMBER DAYA MANUSIA  
DI MTs EL-BAYAN MAJENANG KABUPATEN CILACAP**



**TESIS**

Disusun dan diajukan kepada Pascasarjana  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pendidikan

**MUCH SOLEHUDIN  
NIM. 1617652007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553  
Website : [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id), E-mail : [pps.iainpurwokerto@gmail.com](mailto:pps.iainpurwokerto@gmail.com)

---

**PENGESAHAN**

Nomor: 144 /In.17/D.Ps/PP.009/ 12/ 2018

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Much Solehudin  
NIM : 1617652007  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi *Quality Assurance* dan *Quality Control* sebagai Upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

Telah disidangkan pada tanggal **27 November 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Pendidikan (M.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.

Purwokerto, 12 Desember 2018  
Direktur,



*Abdul Basit*  
Abdul Basit



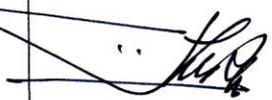
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126 Telp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553  
Website: <http://pps.iainpurwokerto.ac.id>; Email: [pps@iainpurwokerto.ac.id](mailto:pps@iainpurwokerto.ac.id)

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Nama : Much Solehudin  
NIM : 1617652007  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Tesis :

Implementasi *Quality Assurance* dan *Quality Control*  
Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia  
di Mts El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag</u> NIP. 19681008 199403 1 001 Ketua Sidang / Penguji		12/12 - 2018
2	<u>Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd.</u> NIP. 19640916 199803 2 001 Sekretaris Sidang / Penguji		12/12 - 2018
3	<u>Dr. H. M. Hizbul Muflihini, M.Pd.</u> NIP. 19630302 199103 1 005 Pembimbing / Penguji		12/12 2018
4	<u>Dr. H. Rohmad, M.Pd.</u> NIP. 19661222 199103 1 002 Penguji Utama		10/12 2018
5	<u>Dr. Subur, M.Ag</u> NIP. 19670307 199303 1 005 Penguji Utama		10/12 2018

Purwokerto, 27 November 2018  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi MPI



**Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag.**  
NIP. 19681008 199403 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Tesis

Kepada Yth.  
Direktur Pascasarjana IAIN  
Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan koreksi, serta perbaikan-perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

Nama : Much Solehudin  
NIM : 1617652007  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Tesis :  
Implementasi *Quality Assurance* dan *Quality Control* sebagai upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

Dengan ini mohon agar tesis mahasiswa tersebut di atas dapat disidangkan dalam ujian tesis.

Demikian nota dinas ini disampaikan, atas perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Purwokerto, 23/10/2018  
Pembimbing,

  
**Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M.Pd.**  
NIP. 19630302 199103 1 005

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul: “Implementasi *Quality Assurance* dan *Quality Control* sebagai upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap” seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun pada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Purwokerto, <sup>23 October 2018</sup> .....

Hormat saya,



**Much Solehudin**

## ABSTRAK

Implementasi Quality Assurance dan Quality Control Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

Much Solehudin

1617652007

Lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga pendidikan yang mampu mengedepankan mutu sumber daya manusia, mengelola sistem manajemen dengan baik serta mampu memberikan kepuasan layanan terhadap keinginan pelanggan. Seorang pemimpin yang memiliki potensi dibidangnya tentu dapat memahami mutu dalam lingkungan pendidikan. Pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka untuk meraih mutu tersebut dan menyampaikan pada anak didiknya. Itu artinya bahwa mutu adalah sama dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Sumber data terdiri dari pengawas madrasah, kepala madrasah, wakil kepala madrasah bidang kurikulum, dan kepala tata usaha di lingkungan Madrasah Tsanawiyah (MTs) El-Bayan Majenang, Cilacap.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *QA* dan *QC* sebagai upaya peningkatan mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap dilakukan oleh kepala madrasah melalui tiga tahap yang *pertama*, menentukan standar mutu sumber daya manusia yaitu: 1) beragama Islam 2) mampu membaca Al-Quran, 3) memiliki integritas tinggi, 4) memiliki kualifikasi pendidikan yang linier sesuai dengan keahlian dan memiliki kecakapan sosial sesuai yang dibutuhkan, minimal lulusan pendidikan S1, 5) bersedia menaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di madrasah, 6) bersedia untuk tidak bekerja di lembaga lain., *kedua*, melakukan upaya-upaya dalam peningkatan mutu sumber daya manusia yaitu: 1) *On The Job Training*, seperti: a) Rotasi Jabatan, b) Pelatihan (Training), c) Pengelolaan kinerja guru, d) Pengembangan Karir, e) Peningkatan Kesejahteraan. 2) *Off The Job Training*, seperti: a) Pendidikan, b) Workshop, c) Seminar, d) MGMP, e) Study Banding., dan *ketiga*, mengevaluasi kinerja sumber daya manusia yaitu: 1) evaluasi kinerja melalui ruang kontrol dengan menggunakan CCTV, 2) evaluasi kinerja melalui presensi kehadiran yang di bantu alat *finger print* dan jurnal kelas guru, 3) evaluasi kinerja melalui sistem *top down*. Sementara dampak *QA* dan *QC* antara lain: 1) Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, 2) Memotivasi tim dalam bekerja lebih baik dengan kualitas yang tinggi, dan 3) Menghasilkan *output* yang berkualitas tinggi.

Kata Kunci: *Quality Assurance*, *Quality Control*, dan mutu Sumber Daya Manusia.

## ABSTRACT

Implementation of Quality Assurance and Quality Control as Efforts to Improve the Quality of Human Resources in MTs El-Bayan Majenang, Cilacap Regency

Much Solehudin

1617652007

Quality education institutions are educational institutions that are able to prioritize the quality of human resources, manage the management system well and are able to provide service satisfaction to customer desires. A leader who has the potential in his field can certainly understand the quality in the educational environment. Actors in the world of education are aware of their necessity to achieve these qualities and convey to their students. That means that quality is the same as customer satisfaction.

This research belongs to the category of qualitative research. The technique of collecting data is by interview, observation and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation and data verification. The data source consisted of madrasah supervisors, madrasa principals, deputy madrasa principals in the curriculum, and administration heads in the El-Bayan Majenang Islamic Elementary School (MTs), Cilacap.

The results of the study showed that the implementation of QA and QC as an effort to improve the quality of human resources at MTs El-Bayan Majenang, Cilacap Regency was carried out by the head of the madrasah through the first three stages, determining the quality standards of human resources, namely: 1) Muslim Al-Quran, 3) have high integrity, 4) have a linear educational qualification in accordance with expertise and have social skills as needed, at least graduates of S1 education, 5) willing to obey the rules and regulations that apply in madrasahs, 6) willing to not working in other institutions., second, making efforts in improving the quality of human resources, namely: 1) On The Job Training, such as: a) Position Rotation, b) Training (Training), c) Management of teacher performance, d) Career Development, e) Welfare Improvement. 2) Off The Job Training, such as: a) Education, b) Workshop, c) Seminar, d) MGMP, e) Comparative Study, and third, evaluating the performance of human resources, namely: 1) performance evaluation through the control room using CCTV, 2) performance evaluation through attendance attendance assisted by finger print tools and teacher class journals, 3) performance evaluation through top down systems. While the impact of QA and QC includes: 1) Able to provide satisfaction to customers, 2) Motivate internal teams works better with high quality, and 3) produces high quality output.

Keywords: Quality Assurance, Quality Control, and quality of Human Resources.

## TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan Tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

### Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	hâ	H{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	şad	S{	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T{	te (dengan titik di bawah)

ظ	z a'	Z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**Ta'marbu>ḥah diakhir kata bila dimatikan tulis h**

حكمة	Ditulis	<i>H{ikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Kara&gt;mah al-aulya&gt;'</i>
----------------	---------	----------------------------------

- b. Bila *ta'marbu>t}ah* hidup atau dengan harakat, fath}ah atau kasrah atau d}ammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka&gt;t al-fit}r</i>
------------	---------	---------------------------

### Vokal Pendek

ـَ	Fath}ah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	D}ammah	Ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fath}ah + alif	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>ja&gt;hiliyah</i>
2.	Fath}ah + ya' mati	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	تنسي	Ditulis	<i>tansa&gt;</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>i&gt;</i>
	كريم	Ditulis	<i>kari&gt;m</i>
4.	D}ammah + wa>wu mati	Ditulis	<i>u&gt;</i>
	فروض	Ditulis	<i>furu&gt;d}</i>

### Vokal Rangkap

1.	Fath}ah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fath}ah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

### Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiya&gt;s</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l (el)*nya

السماء	Ditulis	<i>as-Sama&gt;'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذو الفروض	Ditulis	<i>Z awi&gt; al-furu&gt;d}</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## MOTTO

Orang yang cerdas adalah orang yang selalu menjaga dirinya dari beramal untuk bekal sesudah mati. Sedangkan orang yang kerdil yaitu orang yang hanya mengikuti hawa nafsunya tetapi ia mengharapkan berbagai harapan kepada Allah” (HR. Tirmidzi).<sup>1</sup>



---

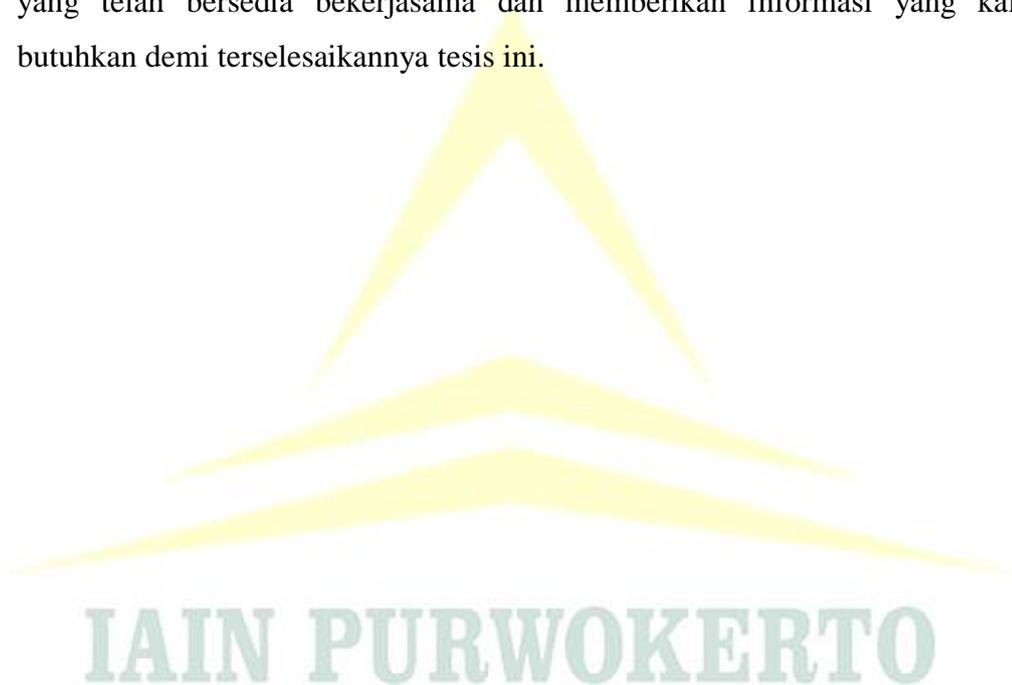
<sup>1</sup> Imam Nawawi, *Terjemah Riyadhus Shalihin*, (Jakarta: Pustaka Amani, 1999), hlm. 95.

## PERSEMBAHAN

Tesis ini ku persembahkan kepada :

1. Ibunda tercinta Ibu **Musyaroifah**, yang telah merawat, membesarkan, mendidik, membimbing, mengarahkan dan memberikan pembiasaan dengan penuh cinta kasih sayangnya serta motivasi kepada peneliti tanpa mengenal lelah di setiap waktu, sehingga peneliti memiliki iman, berbudi pekerti, berakhlak karimah, dan mampu bersosialisasi dengan masyarakat luas.
2. Ayahanda tercinta Bapak **Abdul Khamid**, yang telah memberikan nasihat ataupun wejangan, mendidik serta membimbing sehingga membuat peneliti merasa penuh perhatian dan kasih sayang, serta berhati-hati dalam setiap laku yang dijalankan setiap harinya.
3. Adinda tercinta **Much Ulul Albab**, yang masih belajar di bangku Sekolah Menengah Pertama kelas VII, yang selalu membuat keceriaan dalam keluarga kecil kami, semoga menjadi anak yang soleh dapat membanggakan kedua orang tua, Amiin.
4. Kakek tercinta simbah **Ky. Maksudi**, yang telah mendidik peneliti sejak kecil tentang ilmu agama dan selalu memotivasi serta mendoakan peneliti agar menjadi seorang guru yang profesional, berguna di dunia dan akhirat serta patuh terhadap tuntunan agama.
5. Segenap keluarga besar, yang telah memotivasi serta mendoakan peneliti agar menjadi seorang yang berguna di dunia dan akhirat serta patuh terhadap tuntunan agama.
6. Seluruh guru-guru tercinta mulai dari Sekolah Dasar Negeri Jatiwangsan, Sekolah Menengah Pertama Negeri 22 Gebang, Sekolah Menengah Kejuruan Komputama, Sekolah Tinggi Strata satu STAIS Majenang hingga Strata dua IAIN Purwokerto, yang tak dapat disebutkan namanya satu per satu. Semoga ilmu yang telah mereka berikan tetap tertancap dalam sanubariku. Dan mereka semua diberikan kebaikan serta anugrah yang melimpah oleh Tuhan yang Maha Esa. Amin

7. Seluruh sahabat, teman karib, yang selalu bersama dalam menimba ilmu di IAIN Purwokerto, saling bercanda, bertukar pendapat, memotivasi satu sama lain hingga menjadi moment yang tak dapat dilupakan, mereka semua adalah ***Fitra Cahya Purnama, Ahmad Qomarudin, Khayat Nur Iman, Kuswantoro, Mufid Rizal Sani, Nur Kholik, Supriyanto dan Era Astrini.***
8. Kepala Madrasah El-Bayan Majenang Hj. Farida Subky, M.M, yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan observasi sehingga peneliti dapat memiliki informasi yang diperlukan.
9. Guru, Wakil Kepala, dan stake holder yang berada di MTs El-Bayan Majenang yang telah bersedia bekerjasama dan memberikan informasi yang kami butuhkan demi terselesaikannya tesis ini.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi *keridloan* dalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya. Karena hanya kepada-Nya lah kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat pada raja alam semesta Allah SWT.

Shalawat serta salam semoga tetap tersanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, *tabi'in* dan seluruh umat Islam seluruh jagat raya yang senantiasa mengikuti semua ajarannya. Semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di hari akhir penantian.

Bersamaan dengan selesainya tesis ini, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Penyusun sampaikan tulus terima kasih yang mendalam kepada:

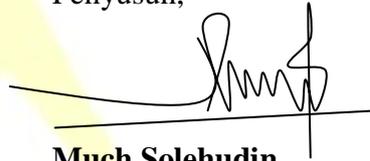
1. Bapak Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor IAIN Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., selaku direktur Pascasarjana IAIN Purwokerto.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Purwokerto.
4. Bapak Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M.Pd., sebagai pembimbing dalam penyusunan tesis hingga selesai.
5. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Pascasarjana IAIN Purwokerto.
6. Segenap Staff Perpustakaan Pascasarjana IAIN Purwokerto.
7. Ibu Farida Subky, S.S., M.M. selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah El-Bayan Majenang yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
8. Terima kasih kepada Bapak, Ibu dan Adik yang telah memberi motivasi, kasih sayang, cinta, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
9. Teruntuk sahabat dekat ku yang selalu memberi support untuk menjadi lebih baik, perhatian, kasih sayangmu menutup dahaga jiwaku, terima kasih juga atas kesetiaan dan kesabarannya. *“Only You in My heart”*.

10. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam Satu *Community* (*Ekstunity*), terima kasih.
11. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan tesis ini, tentunya banyak kekurangan dan kesalahan. Namun demikian, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Amin.

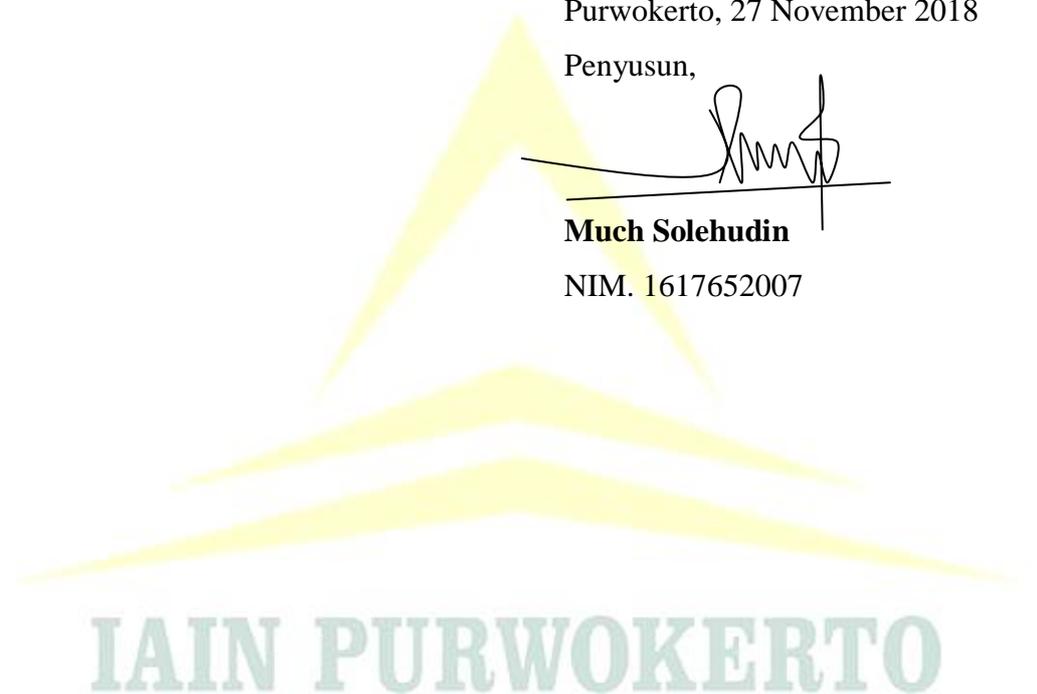
Purwokerto, 27 November 2018

Penyusun,



**Much Solehudin**

NIM. 1617652007



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN DIREKTUR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II QUALITY ASSURANCE, QUALITY CONTROL, DALAM MANAJEMEN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA</b>	
A. Quality Assurance .....	16
1. Pengertian Quality Assurance .....	16
2. Tujuan Quality Assurance.....	24

3. Mekanisme Quality Assurance .....	26
4. Manfaat Quality Assurance.....	33
B. Quality Control .....	35
1. Pengertian Quality Control .....	35
2. Tujuan Quality Control .....	39
3. Mekanisme Quality Control.....	40
4. Manfaat Quality Control .....	43
C. Mutu Sumber Daya Manusia (SDM).....	44
1. Pengertian Mutu Sumber Daya Manusia .....	44
2. Karakteristik Barang dan Jasa yang Bermutu .....	49
3. Standar Mutu Sumber Daya Manusia .....	52
4. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia.....	56
5. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia .....	64
6. Hambatan dalam peningkatan mutu Sumber Daya Manusia.	67
D. Hasil Penelitian yang Relevan .....	68
E. Kerangka Berfikir .....	72

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Paradigma dan Pendekatan Penelitian .....	75
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	76
C. Data dan Sumber Data .....	77
D. Teknik Pengumpulan Data.....	78
E. Teknik Analisis Data .....	83
F. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	86

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

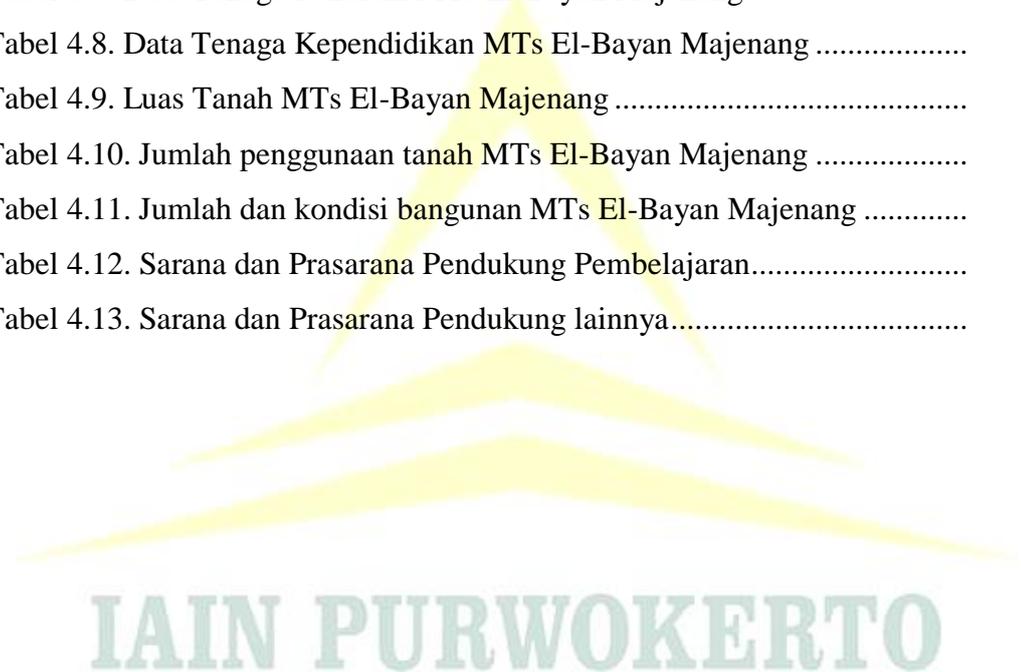
A. Profil MTs El-Bayan Majenang.....	89
1. Sejarah singkat MTs El-Bayan Majenang.....	89
2. Visi Misi dan Tujuan MTs El-Bayan Majenang .....	91
3. Data keadaan peserta didik MTs El-Bayan Majenang.....	92
4. Data keadaan guru dan staf MTs El-Bayan Majenang.....	98

5. Kondisi Sarana dan Prasarana MTs El-Bayan Majenang .....	103
B. Implementasi QA dan QC sebagai upaya meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap .....	108
1. Standar Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap .....	115
2. Upaya Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap.....	125
3. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap .....	141
C. Dampak QA dan QC terhadap mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap .....	144
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	149
B. Saran .....	151
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

**IAIN PURWOKERTO**

**DAFTAR TABEL**

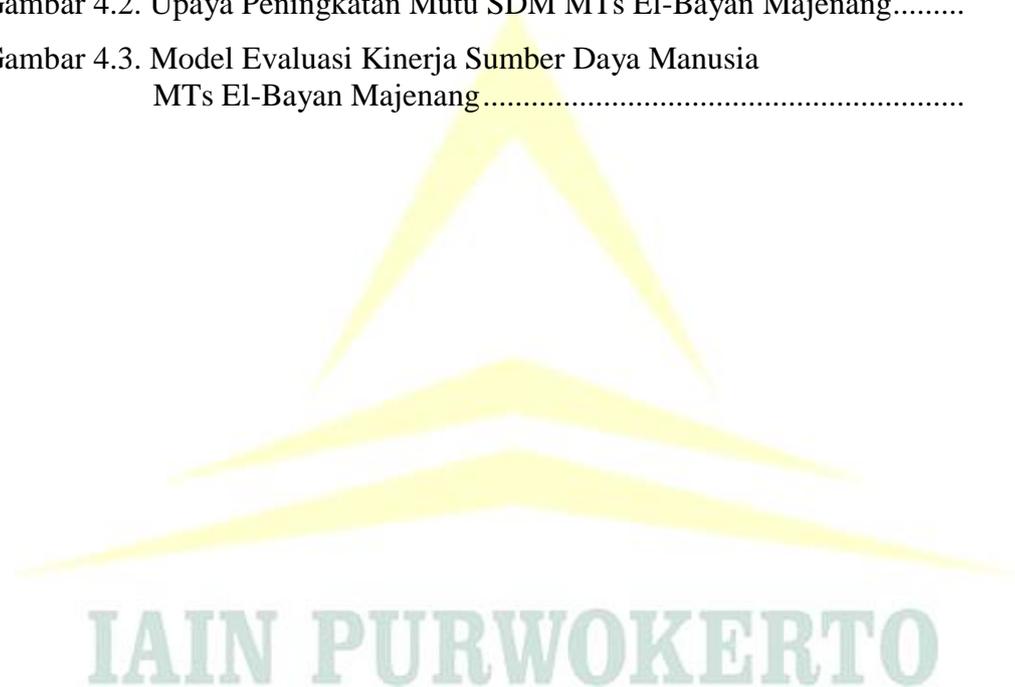
Tabel 2.1. Perbedaan Barang dan Jasa .....	52
Tabel 4.1. Jumlah PPDB MTs El-Bayan Majenang tahun 2018/2019 .....	93
Tabel 4.2. Kondisi siswa dan rombel MTs El-Bayan Majenang .....	94
Tabel 4.3. Kegiatan Ektrakurikuler MTs El-Bayan Majenang .....	95
Tabel 4.4. Pembina Ektrakurikuler MTs El-Bayan Majenang.....	96
Tabel 4.5. Prestasi Siswa-siswi non akademik.....	97
Tabel 4.6. Jumlah Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	99
Tabel 4.7. Data Tenaga Pendidik MTs El-Bayan Majenang .....	100
Tabel 4.8. Data Tenaga Kependidikan MTs El-Bayan Majenang .....	102
Tabel 4.9. Luas Tanah MTs El-Bayan Majenang .....	104
Tabel 4.10. Jumlah penggunaan tanah MTs El-Bayan Majenang .....	104
Tabel 4.11. Jumlah dan kondisi bangunan MTs El-Bayan Majenang .....	105
Tabel 4.12. Sarana dan Prasarana Pendukung Pembelajaran.....	106
Tabel 4.13. Sarana dan Prasarana Pendukung lainnya.....	107



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penjaminan Mutu ( <i>Quality Assurance</i> ).....	28
Gambar 2.2. Sistem Penjaminan Mutu Internal.....	31
Gambar 2.3. Proses Pelatihan.....	61
Gambar 2.4. Matrik Kinerja Karyawan.....	68
Gambar 2.5. Peran QA dan QC sebagai upaya peningkatan SDM.....	73
Gambar 3.1. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman.....	86
Gambar 4.1. Struktur Organisasi MTs El-Bayan Majenang.....	103
Gambar 4.2. Upaya Peningkatan Mutu SDM MTs El-Bayan Majenang.....	137
Gambar 4.3. Model Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia MTs El-Bayan Majenang.....	143



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi dan Hasil Observasi Awal

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Lampiran 3 Hasil Observasi

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

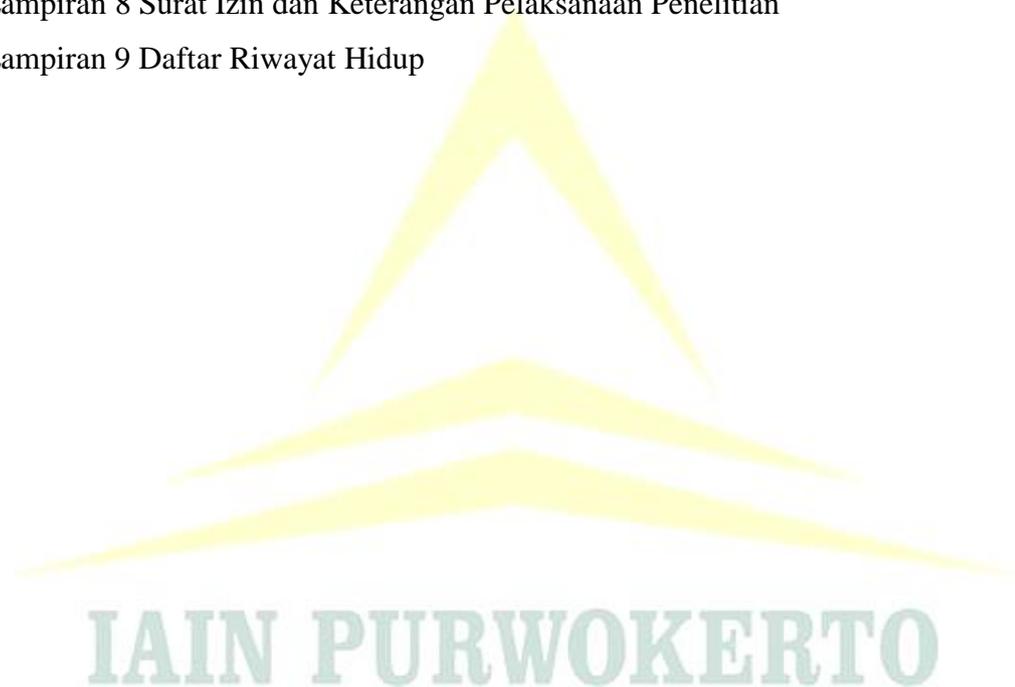
Lampiran 5 Catatan Lapangan Hasil Wawancara

Lampiran 6 Pedoman Dokumentasi

Lampiran 7 Dokumen Pendukung

Lampiran 8 Surat Izin dan Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi yang begitu pesat seperti sekarang ini, ditambah dengan adanya revolusi industri 4.0 yang telah dibicarakan dan gaungnya semakin nyaring terdengar di Indonesia, menuntut masyarakat guna mempersiapkan diri untuk memiliki daya saing yang penuh supaya mampu memanfaatkan peluang yang ada di lingkungan masyarakat. Sehingga masyarakat tetap bertahan hidup dan menyesuaikan perkembangan zaman yang semakin maju.

Menurut dosen Institut Teknologi Bandung (ITB) Richard Mengko yang mengambil sumber dari A.T. Kearney bahwa revolusi industri 4.0 merupakan sistem *cyber-physical* dimana industri mulai menyentuh dunia virtual, konektivitas manusia, mesin dan data yang sudah ada di mana-mana.<sup>2</sup> Dalam menghadapi tantangan global tersebut pendidikan merupakan sebuah peran penting untuk mempersiapkan masyarakat yang berdaya saing tinggi. Hal ini tentu tidaklah mudah, namun dengan segala keterbatasan, pendidikan saat ini di tuntut untuk menawarkan berbagai kiat dan keterampilan yang bermanfaat guna membantu masyarakat dalam memasuki era globalisasi tersebut.

Indonesia memang sudah dikatakan kaya dalam pendidikan. Tetapi pendidikan di Indonesia semakin hari kualitasnya semakin rendah. Rendahnya tingkat pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yakni rendahnya kualitas sumber daya manusia, tetapi faktor yang dominan yaitu pendidikan karakter manusia itu sendiri. Rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia adalah karena lemahnya para guru dalam menggali potensi anak. Para pendidik seringkali memaksa kehendaknya tanpa memperhatikan

---

<sup>2</sup> Achmad Rouzni Noor, *Mengenal Konsep Revolusi Industri 4.0*, (detik.net, 2018), <http://inet.detik.com/business/d-4041437/mengenal-konsep-revolusi-industri-40>, diakses pada 20 Juli 2018 pukul 11.50 WIB.

kebutuhan, minat dan bakat yang dimiliki peserta didiknya. Berdasarkan Survey *United Nation Educational, Scientific and Cultural Organisation* (UNESCO), terhadap kualitas pendidikan di Negara-negara berkembang di Asia Pasific, Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara. Sedangkan untuk kualitas sumber daya manusia yaitu para guru, kualitasnya berada pada level 14 dari 14 negara berkembang.<sup>3</sup> Itu artinya bahwa sumber daya manusia di Indonesia berada pada level terendah dibanding dengan negara berkembang lainnya.

Berbicara mengenai sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Aspek kuantitas berhubungan dengan jumlah sumber daya manusia, sedangkan aspek kualitas berhubungan dengan mutu sumber daya manusia.<sup>4</sup> Untuk mencapai kemajuan di bidang pendidikan, kita membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya manusia yang dimaksud adalah para pendidik dan tenaga kependidikan, karena para pendidik dan tenaga kependidikan merupakan unsur aktif, sedangkan yang lain merupakan unsur pasif yang bisa diubah oleh kreatifitas manusia.

Kepala sekolah tidak bisa berkompetisi dengan sekolah lain tanpa memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan, maka peningkatan sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Meskipun pemerintah sudah mengupayakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan sumber daya manusia, namun masih tetap perlu adanya peningkatan-peningkatan guna mengimbangi tuntutan zaman. Dengan adanya persaingan global yang semakin maju tentu membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi memadai sekaligus berkualitas tinggi. Dalam peningkatan

---

<sup>3</sup> Shoimatun Nisfah, Rendahnya SDM Berpengaruh Terhadap Pendidikan Generasi Muda, <https://www.kompasiana.com/shoimatunnisfah/593bb3f4519773a26f0a923a/rendahnya-sdm-berpengaruh-terhadap-pendidikan-generasi-muda?page=all>, diakses pada 19 Juli 2018 pukul 21.00 WIB

<sup>4</sup> Efi Rufaiqoh Muhaimin, Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sumpiuh Banyumas dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap, *Tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), 4.

kualitas sumber daya manusia, pendidikan merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting, maka dari itu sampai saat ini perlunya suatu sistem untuk meningkatkan sumber daya manusia tersebut.

Lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga pendidikan yang mampu mengedepankan mutu sumber daya manusia, mengelola sistem manajemen dengan baik serta mampu memberikan kepuasan layanan terhadap keinginan pelanggan. Seorang pemimpin yang memiliki potensi dibidangnya tentu dapat memahami mutu dalam lingkungan pendidikan. Pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka untuk meraih mutu tersebut dan menyampaikan pada anak didiknya. Itu artinya bahwa mutu adalah sama dengan kepuasan pelanggan.<sup>5</sup> Dalam situasi persaingan pendidikan yang demikian, lembaga pendidikan dituntut menggunakan sistem manajemen yang baik sebagai alat untuk meningkatkan kinerja lembaga pendidikan. Salah satu alat untuk meningkatkan kinerja lembaga pendidikan adalah penjaminan mutu *Quality Assurance* (QA) dan pengendalian mutu *Quality Control* (QC).

QA adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas.<sup>6</sup> QA merupakan penjaminan mutu sebelum di proses, sedang di proses dan setelah di proses. Berbeda dengan QC yang hanya merupakan kegiatan operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu yang merujuk pada deteksi dan eliminasi komponen-komponen atau hasil akhir suatu produk atau layanan yang tidak sesuai standar, meskipun dalam pelaksanaannya QC bisa juga bagian dari QA. QA merupakan seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem manajemen mutu untuk meyakinkan bahwa suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan mutu dari awal hingga akhir.

---

<sup>5</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), 23.

<sup>6</sup> Alfi Arif, *Quality Assurance Dengan Metode Quality Function Deployment: Konsep Implementasi Pada Institusi Perguruan Tinggi*, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article/download/1232/994/>. Diakses pada 15 Agustus 2018 pukul 08.09 WIB.

Pada dasarnya QA adalah suatu proses pembuatan yang menjamin bahwa produk atau layanan dapat memenuhi persyaratan sesuai dengan desain mutu yang memuat pernyataan bahwa produsen (lembaga) menjamin produk atau jasa yang telah dikeluarkan.<sup>7</sup> Sehingga penjaminan mutu dan kualitas lembaga lebih diutamakan untuk memperoleh kepercayaan masyarakat. Sekolah atau lembaga pendidikan yang sudah terpercaya kualitasnya pasti menanamkan nilai-nilai QA dan QC dengan baik, sehingga dapat menambahkan kuantitas dan minat masyarakat untuk masuk di lembaga tersebut. Namun kendalanya tidak semua lembaga pendidikan mampu mengimplementasikan QA dan QC secara tepat.

Majenang merupakan kota kecamatan yang letaknya berada di Kabupaten Cilacap sebelah barat dekat dengan perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Barat sedangkan di sebelah utara dekat dengan perbatasan Kabupaten Brebes. Majenang dapat dikatakan menjadi pusat keramaian kota diantara kecamatan lain yang berada di sekitarnya, namun sayangnya Majenang masih memiliki masalah pendidikan yang cukup beragam. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain, faktor ekonomi, sarana dan prasarana, kesadaran pribadi masing – masing, dan sumber daya manusia di beberapa lembaga pendidikan.

Dari beberapa sekolah yang berada di kecamatan Majenang sampai sekarang masalah belum terpecahkan, hal ini disebabkan karena rendahnya mutu SDM. Jika mutu SDM diukur menggunakan data sertifikasi, banyak guru MTs yang sudah tersertifikasi artinya sudah dapat dikatakan layak menjadi guru profesional, namun praktiknya sertifikasi guru tidak dapat menjamin bahwa kualitas guru tersebut benar-benar mampu dalam proses mengajarnya. Beberapa hal yang sering ditemui adalah banyaknya guru yang belum mampu mengetahui tentang metode pembelajaran dan kurang mampu

---

<sup>7</sup> Aldi Al Bani, "Implementasi Quality Assurance dalam Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang" *Tesis*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2015), 44.

mengembangkan perangkat pembelajaran seperti silabus dan yang lainnya.<sup>8</sup> Berbagai usaha telah dilakukan pemerintah misalnya pengembangan kurikulum nasional dan lokal, peningkatan kompetensi guru melalui berbagai pelatihan, dan peningkatan mutu manajemen sekolah, namun, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti.<sup>9</sup> Sebagian lembaga-lembaga pendidikan telah menunjukkan adanya peningkatan mutu yang cukup signifikan, namun sebagian lainnya terutama di daerah terpencil masih belum menunjukkan adanya peningkatan sehingga jauh tertinggal kualitasnya dengan lembaga pendidikan di perkotaan.<sup>10</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dari kemdikbud terdapat sejumlah 68 MTs di kabupaten Cilacap baik swasta maupun negeri, dari jumlah 68 tersebut terbagi menjadi 24 kecamatan yang masing-masing memiliki jumlah berbeda-beda. Kecamatan Majenang memiliki 8 MTs swasta maupun negeri, jumlah tersebut termasuk data terbanyak diantara kecamatan lain di kabupaten Cilacap.<sup>11</sup> Itu artinya, jika dilihat dari aspek kuantitas, Kecamatan Majenang sudah memiliki peningkatan di sektor pendidikan. Namun jika dilihat dari aspek kualitas mutu pendidikan, serta sumber daya manusia yang ada, berdasarkan data observasi yang saya lakukan dari 8 MTs tersebut tercatat 3 MTs sudah memiliki akreditasi A, 3 MTs mendapat nilai akreditasi B, 1 MTs mendapat nilai B+ dan 1 lagi mendapat nilai C, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan MTs di Majenang belum merata, maka dari itu perlunya pemerintah terus berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas pendidikan MTs.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak H. Adang, M.Pd, Pengawas MTs Kabupaten Cilacap wilayah barat, pada tanggal 31 Juli 2018 pukul 13.00 WIB.

<sup>9</sup> Dwina Merdekawati, Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Mpmbs) Pada SMA Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI), *Jurnal* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret), diakses pada 15 Agustus 2018.

<sup>10</sup> Dasim Budimansyah, Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan Partisipasi Masyarakat, *Jurnal*, (Bandung: UPI, EDUCATIONIST Vol. II No. 1 Januari 2008), diakses pada tanggal 15 Oktober 2018 pukul 22.05 WIB.

<sup>11</sup> [http://referensi.data.kemdikbud.go.id/pd\\_index.php?kode=030100&level=2](http://referensi.data.kemdikbud.go.id/pd_index.php?kode=030100&level=2), (diakses 4 Juni 2018 pukul 06.04 WIB)

Menurut Soedijarto, bahwa rendahnya mutu atau kualitas pendidikan tidak hanya disebabkan oleh karena pemberian peranan yang kurang proporsional terhadap sekolah, kurang memadainya perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan sistem kurikulum, dan penggunaan prestasi hasil belajar secara kognitif sebagai satu-satunya indikator keberhasilan pendidikan, namun juga disebabkan karena sistem evaluasi tidak secara berencana didudukkan sebagai alat pendidikan dan bagian terpadu dari sistem kurikulum,<sup>12</sup> sehingga masih banyak celah kekurangan atau bahkan ketidakmampuan mencapai Standar Nasional Pendidikan (SNP), selain hal tersebut faktor penyebab persoalan itu bermuara pada kekeliruan pendekatan dan kebijakan yang diterapkan dalam menyelenggarakan pendidikan sehingga menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata. Faktor kedua adalah penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratis, sekolah lebih merupakan subordinasi dari birokrasi di atasnya sehingga kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreativitas, dan inisiatif untuk mengembangkan termasuk peningkatan mutu lembaganya. Faktor ketiga adalah kurangnya partisipasi warga sekolah, khususnya guru dan masyarakat. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi atau tidaknya perubahan di sekolah sangat bergantung pada guru. Partisipasi masyarakat selama ini pada umumnya sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan lain seperti pemikiran moral dan jasa kurang diperhatikan.<sup>13</sup>

Standar kualitas pendidikan yang diterapkan pemerintah berbeda dengan standar yang dilaksanakan oleh satuan pendidikan. Masih banyak pengelola pendidikan yang tidak tahu makna standar mutu. Salah satu upaya untuk mewujudkan pendidikan bermutu adalah membangun budaya mutu di satuan pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat ditawar. Satuan

---

<sup>12</sup> Soedijarto, *Mencari Strategi Pengembangan Pendidikan Nasional Menjelang Abad XXI* (Jakarta: PT. Grasindo, 1991), 56.

<sup>13</sup> <http://pendi-susanto.blogspot.co.id/2012/03/quality-control-quality-assurance.html>, (diakses 14 Mei 2018, pukul 00.04 WIB).

pendidikan harus mengimplementasikan penjaminan mutu tersebut secara mandiri dan berkelanjutan. Mutu yang baik adalah manifestasi pertanggungjawaban pendidikan atas kepercayaan masyarakat pada umumnya. Mekanisme pengembangan mutu harus mengacu pada konsep jaminan mutu (QA) dan pengendalian mutu (QC). Sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 32 tahun 2013 bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan.

Di MTs El-Bayan Majenang penjaminan mutu tidak lepas dari sebuah perbaikan suatu lembaga, perbaikan tidak cukup dilakukan satu kali dua kali atau bahkan ketika hanya terdapat masalah baru dilakukan perbaikan, melainkan perbaikan harus dilakukan secara terus-menerus sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu,<sup>14</sup> dalam istilah Jepang manajemen perbaikan mutu di istilahkan dengan *Kaizen* yaitu penyempurnaan berkesinambungan yang melibatkan semua orang baik manajemen puncak, manajer maupun karyawan.<sup>15</sup> Jika sebuah lembaga pendidikan sudah menerapkan indikator - indikator yang tercantum dalam QA dan QC, maka bukan hanya meningkatkan kualitas guru, staf, dan lembaga saja melainkan produk yang dihasilkan pun berupa *output* siswa memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Di era globalisasi dan persaingan bebas dibutuhkan kemampuan-kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni, sebagaimana kriteria yang dikemukakan oleh Abudin Nata yaitu: “Manusia yang kreatif, inovatif, dinamis, terbuka, bermoral baik, mandiri atau penuh percaya diri, menghargai waktu, mampu berkomunikasi dan memanfaatkan peluang serta menjadikan orang lain sebagai mitra.”<sup>16</sup> Kriteria-kriteria sumber daya manusia tersebut

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Faizatun Muhimah, S.E selaku WAKA Kurikulum MTs El-Bayan pada 14 Mei 2018 pukul 09.00 WIB.

<sup>15</sup> Masaaki Imai, *Kaizen: Kunci Sukses Jepang Dalam Persaingan*, Penerjemah: Dra. Mariani Gandamihardja (Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 1996), xvi.

<sup>16</sup> Abudin Nata, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2003), 170.

menjadi penentu eksistensi lembaga-lembaga pendidikan, spesifikasinya pada lembaga pendidikan formal di Indonesia agar tetap eksis secara fungsional di tengah-tengah kehidupan global serta persaingan bebas. Namun hal itu masih menjadi program pemerintah dalam mengupayakan kualitas mutu Sumber Daya Manusia (SDM) karena jika diteliti secara detail sebenarnya masih banyak lembaga yang memiliki SDM belum sesuai dengan standarisasi pemerintah.

Persaingan yang kuat diantara sesama lembaga pendidikan menuntut setiap lembaga berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing. Tidak hanya itu, lembaga juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan lembaga agar kelangsungan hidup lembaga dapat terjamin. Perilaku yang mengarah pada peningkatan produktivitas tersebut menurut Husain Umar meliputi:

- 1) Cerdas dan dapat belajar dengan relative cepat; 2) Kompeten secara professional; 3) Kreatif dan inovatif; 4) Memahami pekerjaan; 5) Belajar dengan cerdas menggunakan logika, tidak mudah macet dalam pekerjaan; 6) Selalu mencari perbaikan-perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti; 7) Dianggap bernilai oleh atasannya; 8) Memiliki catatan prestasi yang baik; dan 9) Selalu meningkatkan diri.<sup>17</sup>

Berhasil atau tidaknya usaha meningkatkan mutu tenaga pendidik suatu lembaga pendidikan banyak dipengaruhi oleh sumber daya manusia yaitu pola kepemimpinan atau kepala sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah tersebut. Tenaga pendidik dan kependidikan dapat memperoleh pengalaman dan ketrampilan kerja sekaligus menerapkannya ditempat mereka bekerja. Sekolah yang tenaga pendidiknya memiliki tingkat loyalitas kerja tinggi berarti melaksanakan standar mutu pendidikan pada tingkat tinggi pula untuk mencapai output yang berkualitas. Begitu pula sebaliknya sekolah yang tenaga pendidiknya memiliki tingkat loyalitas kerja

---

<sup>17</sup> Husen Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 12.

rendah berarti melaksanakan standar mutu pendidikan pada tingkat rendah pula untuk mencapai output yang berkualitas.

Dari paparan di atas tampak jelas bahwa QA dan QC dalam lembaga pendidikan merupakan satu hal penting dalam upaya penjaminan mutu pendidikan secara umum. Oleh karena itu peneliti ingin menggali informasi dan temuan hasil penelitian yang berkenaan dengan QA dan QC di lembaga pendidikan formal. sehingga peneliti memilih lembaga pendidikan yang dianggap representatif dalam penelitian ini, yaitu MTs El-Bayan Majenang.

Terkait dengan keunikan MTs El-Bayan Majenang bahwa semua guru tidak hanya datang pada saat jam mengajar saja, tetapi datang ke madrasah setiap hari, kecuali hari libur. Mereka datang selain mengajar yaitu memiliki tugas pokok masing-masing yang berbeda, seperti menyelesaikan administrasi perangkat pembelajaran, dan lain-lain. meskipun guru tidak memiliki jam mengajar dalam satu hari mereka tetap berkewajiban datang untuk mengurus administrasi yang belum terselesaikan, kecuali jika memang benar-benar berhalangan hadir maka wajib meminta ijin sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Selain itu, setiap pergantian jam belajar guru yang masuk kelas diwajibkan melakukan *finger print* (absen) terlebih dahulu, suatu hal yang menarik karena di MTs El-Bayan benar-benar melakukan pengontrolan terhadap para tenaga pendidik yang ada. Selaku kurikulum juga memberikan sebuah aturan yang baku untuk semua guru bahwa setiap awal tahun ajaran baru guru harus sudah melengkapi rencana pembelajaran yang akan diajarkan kepada siswa. Dengan demikian sekolah memiliki tujuan agar guru benar-benar menyelesaikan tanggung jawabnya menjadi seorang guru, serta agar tertib administrasi sebagai syarat akreditasi.<sup>18</sup> Selain tentang kehadiran guru yang dikatakan efektif, MTs El-Bayan juga sering dikatakan sebagai madrasah yang menerapkan kedisiplinan tinggi, sedikit memiliki jumlah hari libur. Karena semua aktifitas kegiatannya terpadu dengan adanya sekolah diniyah yang orientasinya adalah Pondok Pesantren. Madrasah ini

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ibu Faizatun Muhimah, S.E selaku WAKA Kurikulum MTs El-Bayan pada 14 Mei 2018 pukul 09.00 WIB.

merupakan salah satu sekolah swasta yang menurut peneliti mampu dijadikan sebagai subjek yang sesuai dengan judul penelitian ini.

MTs El-Bayan didirikan tahun pelajaran 1987/1988 dengan mendapat Piagam Madrasah Tsanawiyah dari Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah Nomor : Wk./5.c/8/Pgm/Ts/1988 tanggal 27 Januari 1988. Pada tahun 2016 yang lalu mampu mendapat akreditasi A dari BAN-SM serta merupakan sekolah yang berbasis pesantren diantara sekolah lainnya di Kecamatan Majenang. MTs El-Bayan Majenang sudah banyak dikenal di masyarakat sebagai sekolah yang memiliki kualitas dan kuantitas dengan cukup baik. Sarana prasarana yang dimiliki sudah cukup lengkap dan memadai, Pada tahun pelajaran 2018/2019 ini jumlah siswa per bulan Juli 2018 tercatat 384 siswa yang mendaftar di kelas VII, dan 350 siswa yang telah diterima. Data tersebut mengalami kenaikan jumlah siswa dari tahun-tahun sebelumnya. Artinya bahwa animo masyarakat terhadap kepercayaan MTs El-Bayan semakin meningkat.

MTs El-Bayan Majenang selalu menitikberatkan pada pelayanan, terutama pelayanan pada saat pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PSB) yang disebut *One Day Service* melayani selama satu hari. Selain itu melakukan pelatihan IT pada guru-guru untuk meningkatkan SDM yang komplek.

Berawal dari fakta dan paparan latar belakang masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia di lembaga pendidikan formal yaitu di MTs El-Bayan Majenang sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar magister dengan judul: Implementasi *Quality Assurance* dan *Quality Control* sebagai upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap.

## B. Batasan dan Rumusan Masalah

### 1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas selama ini yang masih menjadi perhatian di masyarakat adalah rendahnya sumber daya manusia yang terjadi di berbagai kalangan. Hal ini telah disampaikan di berbagai media, baik sumber daya manusia di sektor pendidikan maupun sumber daya manusia di sektor usaha. Masalah yang sangat besar jika di lembaga pendidikan memiliki sumber daya manusia rendah, karena pendidikan merupakan faktor utama terpenting yang mampu menciptakan persaingan global di masa mendatang. Sumber daya manusia dalam dunia pendidikan lebih mengarah pada pembangunan pendidikan yang bermutu, membentuk sumber daya manusia yang handal, produktif, kreatif dan berprestasi. Sehingga untuk mencegah lemahnya SDM di lembaga pendidikan perlu adanya peningkatan yang harus dilakukan baik secara intern maupun ekstern.

Peningkatan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara yang *pertama*, melalui pendidikan dan pelatihan yang merupakan upaya untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.<sup>19</sup> *kedua*, Motivasi yaitu bentuk dorongan dari pimpinan terhadap bawahan agar seorang pegawai tetap memiliki jiwa semangat yang tinggi, *ketiga* merotasi pegawai ke jabatan lain yang setara dengan jabatan semula agar memiliki pengalaman yang belum pernah dilakukan, *keempat*, penjaminan mutu (QA) merupakan suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses terpadu yang mengatur segala kegiatan untuk meningkatkan mutu Pendidikan Dasar dan Menengah secara sistematis, terencana dan berkelanjutan.<sup>20</sup> Dan *kelima*, pengendalian mutu (QC) merupakan usaha mempertahankan

---

<sup>19</sup> Efi Rufaiqoh Muhaimin, Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sumpiuh Banyumas dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap, *Tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), 5.

<sup>20</sup> Kemdikbud, Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah, (Jakarta: Kemdikbud, 2016), 15

mutu/kualitas dan barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan dengan kata lain adalah pengawasan.<sup>21</sup> Umumnya hal ini dilakukan oleh kepala sekolah atau yang memiliki wewenang dalam hal tersebut.

Untuk mencapai pada sumber daya manusia yang berkualitas di lembaga pendidikan perlu adanya perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan, serta mengarah pada penjaminan mutu dan pengendaliannya. Dari beberapa penjelasan diatas agar tidak terlalu banyak pembahasan sehingga peneliti ingin membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu fokus pada permasalahan seputar QA dan QC dalam peningkatan mutu sumber daya manusia yaitu guru di lembaga pendidikan formal. Untuk lebih mempertegas fokus permasalahannya, maka dikemukakan yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Membahas masalah QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia yaitu guru dan staf di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap.
- b. Penelitian ini disamping fokus pada peran *stakeholder* juga pada dampak QA dan QC terhadap mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis elaborasikan maka dapat dirumuskan tentang bagaimana implementasi QA dan QC sebagai upaya meningkatkan mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap?

---

<sup>21</sup> Heni Nastiti, Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode Statistical Quality Control (Studi Kasus: pada PT “ X” Depok), *Jurnal*, (Jakarta: UPN “Veteran”), 416. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2018 pukul 10.14 WIB.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi sebagian persyaratan program pascasarjana guna mendapatkan gelar magister, selain itu peneliti juga memiliki tujuan untuk mengetahui tentang:

1. Implementasi QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap.
2. Dampak QA dan QC terhadap mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terutama yang berperan dalam dunia pendidikan. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia.
  - b. Dapat memperkaya kajian ilmu pendidikan, utamanya dalam pengelolaan lembaga pendidikan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi lembaga pendidikan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk lembaga pendidikan formal swasta yang terkait dengan peningkatan mutu SDM.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan lembaga dan para penanggung jawab dalam membuat kebijakan di bidang penjaminan mutu dan pengendalian mutu khususnya yang ada di MTs El-Bayan Majenang.
  - c. Memberikan kontribusi moril bagi para penanggung jawab dan SDM yang ada sehingga mampu memberikan pekerjaannya secara lebih baik lagi.

- d. Menjadi bahan analisis dan kajian lebih lanjut bagi para peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang bisa jadi sama namun objek penelitian yang berbeda atau bahkan sebaliknya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sebagai gambaran dari tesis ini, maka penulis kemukakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Penulisan tesis ini terdiri dari lima bab, yang sebelumnya diawali dengan bagian-bagian formalitas, meliputi halaman judul, halaman pengesahan, halaman persetujuan, nota dinas pembimbing, pernyataan keaslian, halaman abstrak, halaman transliterasi, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar table, daftar gambar dan daftar lampiran.

Bab Pertama Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua berisi tentang dasar teori yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu teori tentang *Quality Assurance*, *Quality Control*, dalam manajemen mutu sumber daya manusia. Selain itu menjabarkan tentang hasil penelitian yang relevan dan kerangka berfikir.

Bab Ketiga pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari paradigma dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab Keempat dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian lapangan yaitu: gambaran umum atau deskripsi wilayah penelitian yang terdiri dari sejarah singkat MTs El-Bayan Majenang, profil MTs El-Bayan Majenang, visi misi dan tujuan MTs El-Bayan Majenang, data keadaan peserta didik MTs El-Bayan Majenang, data keadaan guru dan staf MTs El-Bayan Majenang dan kondisi sarana dan prasarana MTs El-Bayan Majenang serta menjawab pertanyaan dari rumusan masalah tentang implementasi QA

dan QC upaya meningkatkan mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap, dan dampak QA dan QC terhadap mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang kabupaten Cilacap.

Bab Kelima penutup, yang terdiri dari simpulan dan saran.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Dari seluruh data hasil penelitian yang sebelumnya telah dipaparkan pada bab IV, maka pada bab terakhir ini penulis menyimpulkan hasil seluruh analisis data wawancara, dokumentasi dan observasi tentang “Implementasi QA dan QC sebagai upaya Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia”

##### 1. Implementasi QA dan QC sebagai upaya meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

Dalam mengimplementasikan QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang maka kepala madrasah membuat beberapa tahapan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan Standar Mutu Sumber Daya Manusia, Standar Mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang selain mengacu pada kebijakan pemerintah juga mengacu kepada standarisasi yang telah dibuat oleh kepala Madrasah. Beberapa kualifikasi yang harus dipenuhi antara lain: 1) beragama Islam 2) mampu membaca Al-Quran, 3) memiliki integritas tinggi, 4) memiliki kualifikasi pendidikan yang linier sesuai dengan keahlian dan memiliki kecakapan sosial sesuai yang dibutuhkan, minimal lulusan pendidikan S1, 5) bersedia menaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di madrasah, 6) bersedia untuk tidak bekerja di lembaga lain.
- b. Upaya-upaya kepala MTs El-Bayan Majenang dalam peningkatan mutu Sumber Daya Manusia, melalui dua kegiatan terprogram yaitu: 1) *On The Job Training*, antara lain: a) Rotasi Jabatan, b) Pelatihan (Training), c) Pengelolaan kinerja guru, d) Pengembangan Karir, e) Peningkatan Kesejahteraan. 2) *Off The Job Training*, antara lain: a) Pendidikan, b) Workshop, c) Seminar, d) MGMP, e) Study Banding.

- c. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang dilakukan oleh kepala Madrasah dan dibantu oleh para wakil kepala madrasah. Model evaluasi kinerja yang dilakukan antara lain: 1) evaluasi kinerja melalui ruang kontrol dengan menggunakan CCTV, 2) evaluasi kinerja melalui presensi kehadiran yang di bantu alat *finger print* dan jurnal kelas guru, 3) evaluasi kinerja melalui sistem *top down*. Evaluasi ini dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, ada yang bersifat harian, bulanan, semesteran dan tahunan.

## 2. Dampak QA dan QC terhadap mutu Sumber Daya Manusia di MTs El-Bayan Majenang Kabupaten Cilacap

Setelah adanya QA dan QC yang diterapkan di MTs El-Bayan Majenang maka dengan hal ini jelas memiliki pengaruh dan dampak yang sangat kuat terhadap peningkatan sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang. Jika membahas tentang dampak tentunya dampak dapat dibagi dua yaitu positif dan negatif. Namun dalam pelaksanaannya sudah cukup jelas bahwa dengan diimplementasikannya QA dan QC adalah agar kualitas sumber daya manusia lebih meningkat ke arah yang lebih baik, sehingga dampak yang ada dalam penelitian ini akan lebih banyak mengacu pada dampak positif. Setelah adanya penjaminan dan pengendalian mutu yang baik, tersusun dan terencana secara matang serta mampu diterapkan di madrasah maka madrasah semakin meningkat dari segi kualitasnya, begitu pula tenaga pendidik dan kependidikan memiliki loyalitas yang tinggi jika melihat tempat kerjanya bermutu.

Salah satu bagian dari dampak positif adanya QA dan QC yang telah diterapkan pada lembaga tentunya memberikan pengaruh yang sangat kuat diantaranya:

- a. Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- b. Memotivasi tim dalam bekerja lebih baik dengan kualitas yang tinggi.
- c. Menghasilkan *output* yang berkualitas tinggi.
- d. Menghindari pemborosan.

- e. Mengurangi pekerjaan ulang yang merugikan.
- f. Meningkatkan efisiensi operasional.
- g. Meningkatkan kepercayaan pelanggan

Dampak positif lain yang dapat terlihat dalam mengimplementasikan QA di MTs El-bayan Majenang diantaranya adalah: 1) meningkatnya mutu pelayanan, 2) Mendorong serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan, 3) Melindungi pelaksanaan pelayanan dari gugatan hukum. Sementara dampak positif dalam mengimplementasikan QC adalah mampu untuk meningkatkan kualitas output pendidikan serta kualitas para guru dan staf, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terutama dalam pelayanan lembaga pendidikan, dan mampu bersaing dengan lembaga lain dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan.

Sementara beberapa dampak negatif yang terjadi setelah adanya implementasi QA dan QC di MTs El-Bayan Majenang adalah:

- a. Banyaknya anggaran yang harus dikeluarkan untuk melakukan penjaminan mutu,
- b. Belum semua tenaga pendidik dan kependidikan memiliki kesadaran pentingnya penjaminan mutu,
- c. Adanya pro dan kontra bagi yang belum siap menghadapi siste penjaminan mutu sehingga keluar dari lingkungan kerja,
- d. Membuat kurang nyamannya para pegawai yang belum terbiasa dengan sistem penjaminan dan pengendalian mutu

## **B. Saran**

Peningkatan mutu sumber daya manusia di MTs El-Bayan Majenang Cilacap hendaknya lebih di tingkatkan secara terus menerus. Agar peningkatan sumber daya manusia khususnya pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah dapat berkembang mengikuti perkembangan zaman dan memiliki sumber daya manusia yang kompeten serta profesional.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pendidik, hendaknya pendidik di MTs El-Bayan Majenang Cilacap dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi yang dimiliki.
2. Bagi tenaga kependidikan, hendaknya tenaga kependidikan di MTs El-Bayan Majenang Cilacap dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi yang dimiliki.
3. Bagi kepala madrasah sebagai manajer hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki.
4. Bagi Pembaca, hendaknya hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan pedoman sebagai kajian tentang implementasi QA dan QC sebagai upaya peningkatan mutu sumber daya manusia di MTs sehingga penelitian ini lebih sempurna. Teruslah menggali dan menemukan gagasan baru dalam bidang penjaminan dan pengendalian mutu SDM yang dapat dijadikan tema penelitian selanjutnya.
5. Bagi pengembangan ilmu/peneliti selanjutnya. Penelitian ini tentu jauh dari sempurna, ada banyak kekurangan dan keterbatasan dari peneliti sendiri, oleh karena itu peneliti berharap ada pengembangan terkait implementasi QA dan QC dalam penelitian selanjutnya sehingga tema penelitian ini lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Storey, R. Briggs, H. Jones and R. Russell, *Quality Assurance, A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes*, by Jamie Bartram and Gareth Rees, (diakses 17 Juli 2018)
- Arif, Alfi. *Quality Assurance Dengan Metode Quality Function Deployment: Konsep Implementasi Pada Institusi Perguruan Tinggi*, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article/download/1232/994/>. Diakses pada 15 Agustus 2018 pukul 08.09 WIB.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).
- Bangun, Wilson., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Bani, Aldi Al, "Implementasi Quality Assurance dalam Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang" *Tesis*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2015).
- Budimansyah, Dasim., Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan Partisipasi Masyarakat, *Jurnal*, (Bandung: UPI, EDUCATIONIST Vol. II No. 1 Januari 2008), diakses pada tanggal 15 Oktober 2018 pukul 22.05 WIB.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori Penerapannya)* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005).
- Dikjenpendasmen, *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, (Jakarta: Kemdikbud, 2016), 15. *E-Book* (diakses 4 Maret 2018).
- Engkoswara dan Aan Komariyah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Fattah, Nanang., *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012)
- Fattah, Nanang dan Mohammad Ali, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: Universitas Terbuka, 2006).

Gultom, *Proses Pengendalian Mutu*, dalam <http://e-journal.uajy.ac.id/885/3/2TS11568.pdf> (diakses 13 April 2018 pukul 09.00 WIB).

Hafied, Hamzah., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Makassar: Kretakupa, 2016), 11. *E-Book* (diakses 15 Agustus 2018)

Hajar, Ruyatul., *Implementasi Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Madrasah: Studi di MTs Assurur dan MTs Arrohmah Kota Tasikmalaya*, *Ijemas* (2017 June, Volume 1 Number 1) diakses 15 Agustus 2018 pukul 14.30 WIB.

Hani, Umi., *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Islam di SMP IT Ibnu Abbas Klaten*, *tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015)

Hasibuan, Malayu., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)

Herawan Endang, *Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep dan Aplikasi*, dalam <http://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6384/4341>, (diakses 16 April 2018 pukul 6.30 WIB).

Hidayat, Ara. dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012)

<http://www.artikelsiana.com/2017/08/pengertian-barang-jasa-ciri-macam.html>, (diakses pada 18 Agustus 2018)

<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2008-2-00520-TI%20Bab%202.pdf>, (diakses 4 Maret 2018).

<http://pendi-susanto.blogspot.co.id/2012/03/quality-control-quality-assurance.html>, (diakses 14 Mei 2018, pukul 00.04 WIB).

<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2244/> (diakses 4 Juni 2018 pukul 05.25 WIB)

<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2244/> (diakses 4 Juni 2018 pukul 05.25 WIB)

<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2244/> (diakses 4 Juni 2018 pukul 05.25 WIB)

[http://referensi.data.kemdikbud.go.id/pd\\_index.php?kode=030100&level=2,](http://referensi.data.kemdikbud.go.id/pd_index.php?kode=030100&level=2)  
(diakses 4 Juni 2018 pukul 06.04 WIB)

[https://www.infoperawatindonesia.com/2016/11/tujuan-manfaat-jaminan-mutu-pelayanan.html,](https://www.infoperawatindonesia.com/2016/11/tujuan-manfaat-jaminan-mutu-pelayanan.html) (diakses 15 agustus 2018)

[http://www.sumberpengertian.co/pengertian-quality-assurance,](http://www.sumberpengertian.co/pengertian-quality-assurance) (diakses pada 17 Agustus 2018)

Imai, Masaaki, *Kaizen: Kunci Sukses Jepang Dalam Persaingan*, Penerjemah: Dra. Mariani Gandamihardja (Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 1996).

Ishikawa, Kaoru, *Pengendalian Mutu Terpadu* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992).

Jamali, Yusra, "Konsep Pengendalian Mutu Pendidikan" *Jurnal Pendidikan Islam, Tarbawy*, 310. (diakses 13 April 2018 pukul 09.00 WIB).

Jamali, Yusra, *Konsep Pengendalian Mutu Pendidikan*, *Jurnal Pendidikan Islam*, [ojs.stainbabel.ac.id/index.php/Tarbawy/article/download/77/76](http://ojs.stainbabel.ac.id/index.php/Tarbawy/article/download/77/76), (diakses 1 Mei 2018).

Jonker, Jan., Bartjan, J.W. Pennink, Sari Wahyuni, *Metodologi Penelitian Panduan Untuk Master dan Ph.D. di Bidang Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011)

Kemdikbud, *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, (Jakarta: Kemdikbud, 2016), 15. *E-Book* (diakses 4 Maret 2018)

Kemdikbud, *Perangkat Instrumen Pemetaan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, (Jakarta: Kemdikbud, 2017), 1. *E-Book* (diakses 4 Maret 2018 pukul 14.45 WIB)

Komaria, T., [eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf](http://eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf), (diakses pada 18 Agustus 2018)

- Kumar, Raj., *Human Resorce Management Strategic Analysis Text and Cases*, (New Delhi: International Publishing House, 2011) , 2. *E-Book* (diakses 15 Agustus 2018)
- Lim, David., *Quality Assurance in Higher Education*, (Newyork: Routladge, 2018)
- Manap, Abdul., *Revolusi Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016)
- Mangkunegara, Anwar Prabu., *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, (Bandung: Refika Aditama, 2009)
- Martutiningrum, Ira., *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Senja, 2017)
- Merdekawati, Dwina., Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Mpmbs) Pada SMA Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI), *Jurnal* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret), diakses pada 15 Agustus 2018.
- Midlothian, *Quality Assurance Principles, Elements and Criteria*, (Scottish Qualifications Authority, 1998), 8. *E-Book* (diakses 4 Maret 2018 pukul 22.24 WIB)
- Milles, Matthew B. dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, Tjetjep Rohendi Rohidi (terjemah), (Jakarta: UI Press, 1992).
- Moekijat, *Latihan dan Pengembangan SDM*, Edisi ke- 4, (Bandung: PT Mandar Maju, 1991)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).
- Mondy, R. Wayne., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 Edisi 10, (Jakarta: Erlangga, 2008)

Muflihun, Muh. Hizbul., *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pemimpin Sekolah*, (Yogyakarta: Pilar Media, 2013)

Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN Maliki- Press, 2010), 78. *E-Book* (diakses 16 April 2018 pukul 6.30 WIB).

Mulyasa, E., *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. XV, 2017)

Mursyid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)

Nafisah, D., [eprints.walisongo.ac.id/7489/3/BAB%20II.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/7489/3/BAB%20II.pdf), diakses pada 18 Agustus 2018

Nastiti, Heni., Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode Statistical Quality Control (Studi Kasus: pada PT “ X” Depok), *Jurnal*, (Jakarta: UPN “Veteran”), 416. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2018 pukul 10.14 WIB.

Nasution, S., *Metodologi Penelitian (penelitian ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

Nata, Abudin, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2003).

Nisfah, Shoimatun, *Rendahnya SDM Berpengaruh Terhadap Pendidikan Generasi Muda*, <https://www.kompasiana.com/shoimatunnisfah/593bb3f4519773a26f0a923a/rendahnya-sdm-berpengaruh-terhadap-pendidikan-generasi-muda?page=all>, (diakses pada 19 Juli 2018 pukul 21.00 WIB).

Nur'aini DF, Fajar., *Become a Good Manager*, (Yogyakarta: Kobis, 2016).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013, [kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/PP0322013.pdf](http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/PP0322013.pdf), (diakses pada 28 Oktober 2018)

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

<https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/Permendiknas63-2009SPMP.pdf>, (diakses pada 5 Agustus 2018)

Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management abad 21 Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004).

Rohmad, *Pengembangan Instrumen Evaluasi dan Penelitian*, (Purwokerto: STAIN Press, 2015)

Rohmah, Noer., Peran Kepala Sekolah Dalam Melakukan Kontrol Mutu Pendidikan, *Jurnal Tarbiyatuna* Volume 2 Nomor 1 Januari 2017, 159 (diakses 16 Agustus 2018)

Rouzni Noor, Achmad, *Mengenal Konsep Revolusi Industri 4.0*, (detik.net, 2018), <http://inet.detik.com/business/d-4041437/mengenal-konsep-revolusi-industri-40>, (diakses pada 20 Juli 2018 pukul 11.50 WIB).

Rufaiqoh Muhaimin, Efi, Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri( MAN) Sumpiuh Banyumas dan Madrasah Aliyah Negeri( MAN) Kroya Cilacap, *Tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017).

Saifulloh, Ahmad., Konsep Continuous Quality Improvement (CQI) dalam Dunia Pendidikan, *Jurnal At-Ta'dib*, (Vol. 7, No. 1, Juni 2012), 62. (Diakses pada 17 Agustus 2018 pukul 11.28 WIB)

Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education Third edition* (Taylor & Francis e-Library,2005), 16. E-Book (diakses 27 September 2018 pukul 06.27 WIB)

Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Penerjemah: Ahmad Ali Riyadi & FahruRozi, (Yogyakarta: Ircisod, 2007).

Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Penerjemah: Ahmad Ali Riyadi & FahruRozi (Yogyakarta: Ircisod, 2015).

Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1999)

- Simamora, Henry., *Manajemen SDM*, Edisi ke-3, (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2004)
- Sinambela, Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Soedijarto, *Mencari Strategi Pengembangan Pendidikan Nasional Menjelang Abad XXI* (Jakarta: PT. Grasindo, 1991).
- Subardo, “Manajemen Mutu Pendidikan Islam di Panti Asuhan Muhammadiyah Kabupaten Banyumas” *Tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016).
- Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan*, (Bandung: Falah Production, Edisi Revisi, 2004)
- Sugiarto, Eko., Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015),8. *E-Book* (diakses pada 19 Agustus 2018)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2001).
- Suharsaputra, Uhar, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010).
- Sujarweni, V. Wiratna., *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014)
- Sukmadinata, Nana Syaodih, et. al, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, prinsip, dan instrumen)*, (Bandung: Refika Aditama, 2006).
- Sumiati, Manajemen Penjamin Mutu Pada Standar Proses Pendidikan, *Tesis*, (Bengkulu: Universitas Bengkulu, 2013), 43. (diakses 23 Februari 2018 pukul 21.28 WIB)
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009).

- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)
- Tuala, Riyuzen Praja, “Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah/Madrasah (Studi Kasus di SMA Al-Kautsar dan Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN MODEL) Bandar Lampung)” *Disertasi*, (Lampung: IAIN Raden Intan Lampung, 2016).
- Umar, Husen, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000).
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori Praktik & Riset Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008).
- Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Wahyudi, Amin., Membangun Komitmen Organisasional Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Daya Saing Organisasi, [ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Joglo/article/viewFile/113/85](http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Joglo/article/viewFile/113/85), (diakses 15 Agustus 2018 pukul 15.34 WIB)
- Warso, Pengendalian Mutu Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Kebumen, *Tesis*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017)
- Westerheijden, Don F., *Quality Assurance in Higher Education*, (Neherlands: Springer, 2007), 16. *E-Book* (diakses 15 Agustus 2018, pukul 12.41 WIB)
- Wukir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Sekolah* (Yogyakarta: Multi Presindo, 2013).
- Wood, Jane. dan Jhon Dickinson, *Quality Assurance and evaluation in the life long learning sector*, (British, Learning Matters, 2001)
- Zaini, Moh., Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah (studi Multikasus di MAN 1, MAN 2, MA Salafiyah Syafi'iyah Kabupaten Situbondo), *Disertasi*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2016)