

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang, Indonesia

Email: nada.arifah0603@gmail.com

ABSTRACT

Quality in Islamic education focuses on the process and results of education, in the process of quality education involves various inputs. Quality education inputs are quality teachers, quality students, and various aspects of quality education. However, there are also failures in the quality of education caused by the wrong management of the institution. To overcome this failure in the quality of education, several educational institutions have implemented Total Quality Management. The application of TQM refers to the development of superior class programs and the image of the madrasa, because these 2 aspects must be developed within the institution. This study aims to determine the concept of planning and implementing TQM in developing superior class programs and madrasa image at MTs Mambaus Sholihin Gresik, and supporting factors and inhibiting factors in implementing TQM at MTs Mambaus Sholihin. This research method is descriptive qualitative. Done by taking steps to collect information or collect classification data, analyze data, make conclusions and reports. The results showed that TQM planning was carried out by formulating the vision, mission, and goals of the madrasa, planning several special activity programs for superior classes. Also commitment and good cooperation between the madrasah. Implementation of TQM with innovations implemented through a madrasa program as well as the head of the madrasa as a top leader and positive perspectives or responses from madrasa customers. Supporting factors here include a strategic madrasa environment, superior human resources, adequate infrastructure, and others. While the inhibiting factors are the absence of support from the external environment, and a solid program of activities.

Keywords: Total Quality Management; Excellent Class Program; Madrasa Image

ABSTRAK

Mutu pendidikan Islam terfokus pada proses dan hasil pendidikan, dalam proses tersebut terdapat berbagai input. Input pendidikan yang bermutu adalah tenaga pendidik, peserta didik, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Namun, terdapat pula kegagalan mutu pendidikan yang diakibatkan oleh manajemen lembaga yang salah. Untuk mengatasi kegagalan mutu pendidikan ini, maka beberapa lembaga pendidikan menerapkan Total Quality Management. Penerapan TQM ini mengacu pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah, karena 2 aspek ini harus dikembangkan dalam lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep perencanaan dan implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik, dan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Mambaus Sholihin. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hal ini dilakukan dengan mengambil langkah-langkah untuk mengumpulkan informasi atau mengumpulkan data klasifikasi, analisis data, interpretasi, kesimpulan dan pelaporan. Hasil penelitian

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

menunjukkan bahwa perencanaan TQM ini dilakukan dengan perumusan visi, misi, dan tujuan madrasah, merencanakan beberapa program kegiatan khusus untuk kelas unggulan. Juga komitmen dan kerjasama yang baik antar pihak madrasah. Implementasi TQM dengan adanya inovasi yang diimplementasikan melalui suatu program madrasah juga kepala madrasah sebagai *top leader* dan perspektif atau tanggapan positif dari pelanggan madrasah. Faktor pendukung disini meliputi lingkungan madrasah yang strategis, sumber daya manusia yang unggul, sarana prasarana yang memadai, dan lain-lain. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu tidak ada dukungan dari lingkungan eksternal, dan program kegiatan yang padat.

Kata Kunci: Total Quality Management; Program Kelas Unggulan; Citra Madrasah

PENDAHULUAN

Pendidikan ialah proses pendewasaan seseorang. Pendidikan akan menciptakan perubahan perilaku seseorang yaitu dari mereka yang sebelumnya tidak mengetahui atau memahami sesuatu. Hal ini juga sesuai dengan tujuan pendidikan nasional sebagaimana yang ada dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa: "Pendidikan Nasional mempunyai peran mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang layak dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi insan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mempunyai akhlak yang baik, sehat jasmani dan rohani, mempunyai ilmu pengetahuan yang mumpuni, kreatif, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab"(Depdiknas, 2011).

Adapun adanya pendidikan ini tak lain lagi mengacu pada mutu lembaga. Proses dan hasil pendidikan ini menjadi sebuah acuan dalam mutu lembaga pendidikan, dalam proses yang bermutu ini terdapat berbagai input, seperti: metode pembelajaran (bervariasi sesuai kemampuan guru), administrasi, sarana prasarana, sumber belajar, bahan ajar (kognitif, psikomotorik), serta penciptaan suasana atau lingkungan yang kondusif. Adapun Input pendidikan yang bermutu mencakup tenaga pendidik, peserta didik, kurikulum, fasilitas yang bermutu, dan berbagai aspek pendidikan yang bermutu. Sedangkan proses pendidikan yang bermutu ialah proses pembelajaran yang bermutu. Output yang bermutu ialah lulusan yang memiliki kompetensi yang mumpuni sesuai apa yang ditetapkan oleh lembaga. Dan outcome yang bermutu ialah lulusan yang dapat meneruskan pendidikannya ke jenjang berikutnya yang lebih tinggi atau mulai menjajaki pada dunia usaha (Dini Koswara, 2011).

Namun, terdapat pula kegagalan mutu pendidikan yang diakibatkan oleh manajemen lembaga yang salah. Kegagalan mutu pendidikan dikarenakan kurikulum yang kurang bagus, sarana prasarana yang tidak terawat, prosedur atau sistem yang tidak sesuai, pengembangan staf yang kurang baik, perencanaan kerja yang kurang jelas, dan lain-lain. Untuk mengatasi kegagalan mutu pendidikan ini, maka beberapa lembaga pendidikan menerapkan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu. Di era globalisasi ini, konsep TQM ini mulai dicoba untuk diadaptasi oleh Lembaga Pendidikan Islam sebagai langkah strategis untuk menciptakan layanan yang baik terhadap pelanggan lembaga, baik pelanggan internal atau pelanggan eksternal sekolah.

Dikarenakan Implementasi TQM ini mengacu pada konsep peningkatan mutu pendidikan serta kepuasan pelayanan terhadap pelanggan sekolah, maka penerapan TQM

ini memfokuskan pada pengembangan program kelas unggulan dan citra madrasah. Adapun program kelas unggulan dan citra madrasah ini merupakan dua aspek yang harus dikembangkan dalam pendidikan. Jika suatu lembaga pendidikan dapat mengembangkan program kelas unggulan dengan baik dan mampu menciptakan citra sekolah yang baik dan positif, maka sekolah tersebut layak disebut dengan lembaga pendidikan yang unggul dan berkualitas.

Singkatnya bahwa kelas unggulan adalah kelas yang berisi siswa-siswa terpilih yang diseleksi atas dasar berbagai syarat yang ketat seperti IQ, potensi akademik, dan prestasi akademik yang sesuai dan jika diberikan pembelajaran yang baik diharapkan dapat mencapai hasil yang baik. Tujuan penyelenggaraan kelas unggulan antara lain: untuk perkembangan dan peningkatan mutu pendidikan, menghasilkan SDM yang unggul, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pendidik, mengembangkan potensi yang ada di sekolah, meningkatkan kemampuan bersaing di dunia pendidikan dengan menciptakan sebuah keunggulan yang kompetitif (Amin Utomo, 2012). Sementara itu, penerapan TQM juga mengacu pada kepuasan pelanggan yang mana diharapkan dapat menghasilkan citra yang positif bagi sekolah. Peranan citra yang kuat semakin penting dalam era informasi sekarang bagi perusahaan jasa dalam memenangkan persaingan (Muhammad Adam, 2015). Dalam suatu lembaga pendidikan yang terdapat beberapa keunggulan akan membuat lembaga tersebut berbeda dengan lembaga lainnya, hal ini menjadi dasar yang kuat untuk menciptakan suatu citra sekolah tersebut. Dan jika keunggulan itu dipertahankan dan dikembangkan dengan baik, maka lembaga tersebut dapat menumbuhkan citra positif yang semakin baik di mata konsumen.

Penerapan Total Quality Management dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah ini di MTs Mambaus Sholihin Gresik. Upaya pengembangan ini menjadikan TQM sebagai dasar manajemen dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian terkait TQM tersebut dengan harapan peneliti mampu menggali dan memahami seberapa jauh implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah agar dapat diaplikasikan kelak.

Adapun fokus penelitian disini antara lain:

1. Bagaimana proses perencanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik?
2. Bagaimana implementasi TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Mambaus Sholihin?

KAJIAN LITERATUR

A. Total Quality Management

1. Pengertian Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu

Ruang lingkup manajemen mutu terpadu tidak terlepas dari pengertian atau definisi tentang manajemen. Menurut James Stoner, mengutarakan bahwa manajemen sebagai seni yang mengacu pada kemampuan atau keterampilan pribadi. Adapun menurut Mary Paker Follet mengartikan manajemen sebagai seni melakukan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini menyiratkan bahwa manajer mencapai tujuan organisasi dengan mengatur orang lain untuk melakukan berbagai pekerjaan (Hani Handoko, 2013).

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

Mengartikan manajemen sebagai seni juga menekankan suatu tindakan yang melibatkan semua keterampilan dan pertimbangan konteks lingkungan dimana praktik manajemen itu berlangsung. Tercapainya atau tidak tercapainya suatu tujuan akan bergantung pada tindakan dan jalan yang ditempuh untuk mencapainya. Melihat definisi dan kajian diatas, dapat dipahami bahwa manajemen dapat diartikan sebagai seni yang melibatkan proses, metode, dan tindakan tertentu yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain (Ihsan Said Ahmad et al., 2020).

Adapun mutu mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan yang dapat diukur dari keistimewaan atau keunggulan produk/ jasa tersebut. Keistimewaan tidak hanya terdiri dari karakteristik produk/jasa yang ditawarkan, tetapi juga layanan yang menyertai dalam produk/ jasa tersebut. Terlihat sangat jelas bahwa mutu selalu berfokus pada pelanggan (customer focused quality). Dengan demikian produk atau jasa yang dirancang, diproduksi dan diberikan layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena mutu mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat digunakan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar (Ahmad, 2020).

Manajemen mutu terpadu atau total quality management (TQM) merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang berfokus secara berkesinambungan pada peningkatan kualitas, sehingga produknya sesuai dengan standar kualitas masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik dan pengembangan masyarakat. Segala sesuatu yang ada dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahap awal yaitu perencanaan atau persiapan, pelaksanaan teknis dengan cara kerja yang efektif dan efisien untuk menghasilkan suatu hasil yang memberikan manfaat kepada banyak orang (Nasir Usman & Murniati, 2019).

2. Prinsip-prinsip Total Quality Management

Ada beberapa prinsip utama dalam MMT atau TQM, antara lain:

- a. Kepuasan pelanggan. Dalam MMT, segala aspek kebutuhan pelanggan harus terpenuhi termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Maka dari itu, semua kegiatan perusahaan/organisasi harus adanya koordinasi untuk memuaskan pelanggan (Juharni, 2017).
- b. Kepemimpinan. Artinya para pemimpin di seluruh tingkatan yang membangun kesatuan tujuan dan arah, serta menciptakan kondisi dimana orang-orang terlibat dalam mencapai tujuan mutu organisasi.
- c. Respect terhadap setiap orang. Dalam suatu organisasi yang berkualitas unggul, setiap orang dianggap sebagai individu yang berbakat dan berkekrativitas. Dengan demikian, setiap staf dalam organisasi ialah sumber daya yang paling berharga. Maka dari itu, mereka sangat dibutuhkan dan berkesempatan terlibat dalam pengambilan keputusan.
- d. Obsesi terhadap kualitas. Penentuan kualitas ini ditentukan oleh pelanggan internal maupun eksternal. Dari kualitas yang ditetapkan oleh mereka, maka organisasi harus terobsesi untuk mencapai, memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan oleh mereka.
- e. Kerja sama tim. Dalam organisasi harus adanya kerjasama tim, dan hubungan yang terjalin dan dijaga baik antar karyawan maupun dengan yang lain, instansi pemerintah, dan masyarakat sekitar (Umi Hanik, 2011).

- f. Perbaikan berkesinambungan. Agar dapat sukses dan berhasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka organisasi harus melakukan proses yang sistematis dalam mencapai perbaikan yang berkesinambungan.

3. Tujuan Total Quality Management

Edward Salis mengutarakan bahwa tujuan diimplementasikannya Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk merubah pihak yang terlibat dalam pengoperasian sekolah menjadi tim yang bekerja dengan ikhlas, guna meraih tujuan utama, yaitu kepuasan para pelanggan. Adapun tujuan lainnya antara lain:

- a. Peningkatan mutu pendidikan melalui inisiatif lembaga pendidikan dalam pengelolaan serta pemberdayaan sumber daya yang ada.
- b. Peningkatan kesadaran warga sekolah dan masyarakat sekitar dalam menyelenggarakan pendidikan dengan mengambil keputusan bersama.
- c. Peningkatan tanggung jawab lembaga pendidikan terhadap wali peserta didik, masyarakat, dan pemerintah terhadap mutu pendidikannya.
- d. Meningkatkan persaingan yang sehat antar lembaga pendidikan (Edward Salis, 2010).

B. Program Kelas Unggulan

1. Pengertian Program Kelas Unggulan

Program adalah suatu kegiatan yang direncanakan dengan seksama. Program dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang direncanakan secara matang dan dilaksanakan dalam suatu proses yang berkelanjutan, dan berlangsung dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang (Eko Widoyoko, 2012).

Kelas unggulan adalah kelas untuk meningkatkan kualitas kecerdasan dan kreativitas siswa dengan tetap menggunakan sumber daya yang dimilikinya guna mendorong prestasi siswa secara optimal secara terus menerus. Artinya, tidak hanya prestasi akademik yang ditonjolkan, akan tetapi juga potensi psikologis etika, kreatifitas serta kecerdasannya (M. Fadhil, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa program kelas unggulan merupakan kelas khusus bagi siswa/i yang memiliki bakat, kemampuan, kreativitas dan keterampilan lain yang lebih dari siswa lainnya dan mendapatkan pengajaran yang berbeda dalam meningkatkan kemampuannya sesuai dengan kurikulum yang dikembangkan.

2. Dasar Hukum Kelas Unggulan

Secara khusus, pelaksanaan program kelas unggulan memiliki dasar hukum sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- c. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 34 Tahun 2006 tentang Pembinaan Prestasi Peserta Didik yang Memiliki Potensi Kecerdasan dan/atau Bakat Istimewa
- d. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0487/U/1992
- e. Kebijakan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007 tentang Pedoman Penjaminan Mutu Sekolah/Madrasah Bertaraf Internasional pada jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah (Bafadal, 2012).

3. Karakteristik Kelas Unggulan

Kelas unggulan memiliki beberapa karakteristik antara lain:

- a. Para siswa diseleksi terlebih dahulu sesuai dengan teknis yang telah ditetapkan oleh lembaga

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

- b. Sarana dan prasarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar dan menyalurkan minat dan bakat siswa
- c. Pengembangan potensi unggulan dari lingkungan belajar yang kondusif
- d. Memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang unggul, baik dalam penguasaan materi pelajaran, metode pengajaran, maupun konsisten dalam melaksanakan tugas.
- e. Kurikulum diperbanyak, yaitu pengembangan dan improvisasi kurikulum secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pembelajaran
- f. Estimasi waktu belajar yang dihabiskan di sekolah lebih lama dari kelas lain dan tersedianya asrama yang memadai
- g. Adanya bimbingan tambahan di luar kurikulum, program penyuluhan, layanan bimbingan dan konseling, pengembangan kreativitas, asrama, dan kegiatan ekstrakurikuler
- h. Pengembangan keterampilan kepemimpinan yang terintegrasi ke dalam seluruh sistem pembinaan peserta didik melalui praktik langsung dalam kehidupan sehari-hari (Hanun Farida, 2016).

4. Tujuan Kelas Unggulan

Adapun tujuan adanya kelas unggulan ini sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan peserta didik yang memiliki bakat khusus, kemampuan dan kecerdasan yang unggul untuk dikembangkan secara optimal
- b. Terselenggaranya kelas unggulan di lembaga pendidikan merupakan cikal bakal sekolah tersebut menjadi sekolah yang unggul dan merupakan cara untuk mewujudkan budaya belajar bagi seluruh siswa
- c. Kelas unggulan dirancang untuk menjadi *center of excellence* di sekolah sehingga dapat bersaing secara sehat dan dapat memotivasi siswa lain
- d. Memiliki guru profesional yang terpercaya, dan lain-lain (Kompri, 2015).

C. Citra Madrasah

1. Pengertian Citra Madrasah

Citra merupakan tujuan utama sekaligus reputasi dan prestasi yang akan dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan). Citra mewakili nilai-nilai kepercayaan yang diberikan kepadanya oleh individu atau masyarakat (Rosady Ruslan, 2014).

Kotler dan Fox mendefinisikan citra sebagai jumlah dari gambaran, kesan, dan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Rangkuti menyatakan bahwa citra merek ialah seperangkat asosiasi merek yang terbentuk di benak konsumen (Etta Sangadji & Sopiah, 2013). Citra atau *images* mewakili cara orang menginterpretasikan semua tanda yang dikeluarkan oleh merek melalui program barang, jasa dan komunikasinya (Muhammad Adam, 2015). Bahwa citra ini ialah suatu tanggapan atau kepercayaan dari pelanggan internal maupun eksternal suatu organisasi dalam bentuk perspektif yang positif maupun negatif. Sebuah kepercayaan yang telah diberikan kepada setiap individu cepat atau lambat akan mengalami proses pembentukan suatu opini public yang lebih luas.

2. Komponen Citra Madrasah

Komponen citra madrasah ialah berupa jenis-jenis asosiasi merek, dukungan, kekuatan, dan keunikan asosiasi merek:

- a. Asosiasi merek adalah segala sesuatu tentang ingatan sebuah merek. Berbagai asosiasi yang diingat oleh konsumen dapat dirangkai untuk membentuk citra merek (brand image).

- b. Dukungan asosiasi merek adalah tanggapan konsumen terkait atribut, manfaat, dan keyakinan suatu merek berdasarkan penilaian mereka terhadap produk atau jasa tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan konsumen yang menganggap bahwa produk yang dikonsumsi baik dan bermanfaat bagi mereka.
- c. Kekuatan asosiasi merek ditunjukkan dengan produk yang memiliki reputasi baik di mata konsumen, produk atau jasa tersebut dirasa bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.
- d. Keunikan asosiasi merek ialah apabila suatu produk memiliki ciri yang membedakannya dengan produk lain, maka produk tersebut akan diingat oleh konsumen. (Etta Sangadji & Sopiah, 2013).

3. Peran Citra Madrasah

Citra madrasah mempunyai peranan penting dalam lembaga untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, juga memiliki keuntungan tersendiri karena nama baik di mata masyarakat. Menurut Gronross yang dikutip oleh Sutisna (2013) terdapat empat peran citra bagi suatu lembaga:

- a. Citra mendeskripsikan tentang harapan
- b. Citra berperan sebagai aspek pengalaman dan harapan masyarakat sekitar pada lembaga
- c. Citra berpengaruh penting untuk lembaga

Dengan demikian, citra memegang peranan yang sangat penting, salah satunya yaitu untuk menyalurkan harapan masyarakat pada madrasah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini ialah penelitian yang mana hasil penelitiannya tidak didapat dari proses prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi dengan mengumpulkan data, menganalisis, kemudian diinterpretasikan. Penggalan data ini berdasarkan apa yang dikatakan, dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data. Penelitian kualitatif juga bersifat “perspektif emic” yang diartikan bahwa data yang diperoleh tidak “sebagaimana mestinya”, bukan atas dasar apa yang peneliti pikirkan, tetapi atas dasar apa yang seharusnya dialami oleh partisipan/ sumber data untuk dirasakan dan dilakukan di lapangan (Albi Anggito & Johan Setiawan, 2018).

Peneliti menggunakan metode deskriptif dimana peneliti ingin menangkap dan mendeskripsikan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan selama penelitian. Peneliti akan mengamati pelaksanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah yang dilakukan oleh pihak madrasah dengan kerjasama juga dengan berbagai pihak. Pengamatan dilakukan dengan mengambil langkah-langkah untuk mengumpulkan informasi atau mengumpulkan data klasifikasi, analisis data, interpretasi, kesimpulan dan pelaporan. Dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai pelaksana, pengamat, dan sekaligus pengumpul data.

Tabel 1. Instrumen Wawancara

Fenomena yang diamati	Informan atau Narasumber
Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik	1. Wawancara dengan Kepala MTs Mambaus Sholihin untuk mendapatkan data terkait perencanaan, dan pelaksanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah
	2. Wawancara dengan Waka Kurikulum,

Waka Kesiswaan, Tim Pengembang Mutu untuk mendapatkan data mengenai pelaksanaan TQM, kemudian apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah tersebut

3. Wawancara kepada beberapa masyarakat seperti wali murid siswa kelas unggulan, alumni kelas unggulan untuk mendapatkan data mengenai pendapat atau persepsi mereka terkait program kelas unggulan dan citra madrasah
-

HASIL

1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Proses perencanaan ialah langkah awal sebelum kita memulai untuk mengerjakan sesuatu. Apapun yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi maka harus direncanakan dahulu guna tercapainya tujuan yang maksimal. Sesuai dengan data yang dihasilkan oleh peneliti dalam penelitian ini, bahwasanya proses perencanaan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin Gresik dimulai dengan adanya perencanaan visi, misi, dan tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan kedepannya dan melibatkan semua warga madrasah yang dipimpin oleh Kepala pimpinan, kemudian dimusyawarahkan dengan para dewan guru, juga wali murid. Sesuai dengan visi MTs Mambaus Sholihin yang mana berfokus pada implementasi TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dengan melakukan rekrutmen awal atau proses penyaringan siswa-siswa yang mempunyai bakat dalam akademik sekolah.

Adapun yang merupakan langkah dalam implementasi TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dalam lembaga yaitu dengan adanya perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus) yang mana menyebabkan suatu lembaga menemukan konsep atau strategi baru dalam memproduksi produk yang berkualitas atau yang lebih baik lagi. Dalam upaya pencapaian ini, Kepala Madrasah memiliki sifat kepemimpinan yang dinamis, dalam perumusan apapun melibatkan warga madrasah dan tidak memaksa guru dan staf menerima dan melakukan semua gagasannya tanpa adanya musyawarah terlebih dahulu. Sebelum terbentuknya mutu produk yang berkualitas, maka harus mengetahui proses penginputan produk atau siswa/i kelas unggulan, yang mana dilakukan saat mereka berada di kelas 7 MTs. Penyaringan ini dimulai dari kelas 7 paralel atas sampai bawah dan diambil 70 peringkat tertinggi dalam bidang akademik madrasah. dan mereka inilah yang akan mengikuti seleksi kelas unggulan dengan tes tulis dan tes lisan (baca kitab).

Peningkatan mutu produk (siswa) unggulan juga mengacu pada program-program khusus dari lembaga. Program atau kegiatan siswa unggulan pun ada perbedaan dengan siswa/i yang lain (kelas reguler), diantaranya Haflah Khotmil Imrithy dan Maqshud, Haflah Qiro'ati, Haflah Juz 'Ammah, dan Kelas Intensive. Sementara itu, madrasah ini juga memiliki beberapa strategi dalam mempublikasikan madrasah dalam upaya mempromosikan madrasah dan untuk menciptakan citra yang positif di mata masyarakat, melalui publikasi ceramah ketika ada pertemuan dengan wali murid, melalui

penyebaran pamflet atau brosur, juga melalui website atau akun media sosial madrasah. Dalam usaha membangun citra madrasah ini, pihak madrasah melakukan suatu proses TQM atau Manajemen Mutu Terpadu dengan adanya komitmen atau kerjasama yang baik dan berusaha memaksimalkan dalam pelayanan untuk para pelanggan madrasah supaya tercapainya apa yang telah direncanakan di awal yang sesuai dengan visi, misi, dan tujuan madrasah.

2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu proses perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan oleh madrasah demi tercapainya madrasah yang bermutu. Peran Kepala Madrasah sangat penting dalam implementasi TQM di madrasah, karena beliau sebagai manajer atau pemimpin yang memegang kesuksesan madrasah. Tidak hanya Kepala Madrasah, akan tetapi semua warga madrasah perlu memahami dan mengerti apa harapan masyarakat terhadap madrasah. Penilaian madrasah akan dinilai oleh masyarakat, madrasah yang bermutu dan berkualitas akan dipandang baik oleh pelanggan eksternal madrasah. Dalam pelaksanaan TQM ini, seluruh warga madrasah khususnya siswa/i kelas unggulan melakukan kerjasama untuk menjalankan segala perencanaan yang telah ditetapkan oleh lembaga dengan melaksanakan semua kegiatan atau program khusus. Pembentukan program-program khusus untuk kelas unggulan yang dibentuk oleh tim kerja madrasah ini mencakup program yang bersifat harian seperti 1) salam, senyum, sapa, sopan, santun, dan sedekah, 2) sholat Dhuha berjama'ah, 3) membaca do'a dan beberapa hadits sebelum memulai pembelajaran, 4) muroja'ah hafalan dan mengaji Al-Qur'an bersama wali kelas, dan 5) kelas intensive (malam hari). Kemudian bersifat mingguan, bulanan, juga tahunan seperti 1) PHBI, 2) pondok Ramadhan, 3) upacara Hari Santri & 17 Agustus, 4) kursus 2 bahasa, 5) drill vocabularies, 6) setoran hafalan nadhom IMMAQ ke wali kelas, 7) pendalaman ilmu fiqh secara khusus, 8) muhadhoroh, dan 9) sorogan (pembelajaran nahwu dan shorof dengan metode Al-Miftah).

Dari program-program tersebut akan menjadi inovasi yang ditujukan untuk mengembangkan program kelas unggulan di MTs Mambaus Sholihin. Program atau kegiatan tersebut berdampak pada keaktifan siswa/i dan lebih mampu dalam memahami kemampuan pembelajaran lainnya, juga membawa pesan moral tersendiri bagi mereka. Dari pelaksanaan Total Quality management atau Manajemen Mutu Terpadu yang mana mengacu pada kualitas dan peningkatan kompetensi siswa/siswi kelas unggulan, diharapkan dapat selalu berkembang, memuaskan pelanggan (internal dan eksternal madrasah), dan melahirkan output-output yang diharapkan oleh lembaga yang dihasilkan dari bibit-bibit unggul dari adanya program kelas unggulan ini. Tidak lepas pula dari peran Kepala Madrasah selaku manajer pemegang kekuasaan atau wewenang yang tetap memberi motivasi kepada guru dan staf agar tetap menjalin kerjasama dan konsisten dalam mensukseskan program madrasah.

Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu yang mengacu pada kepuasan pelanggan (siswa/siswi, dan masyarakat) dapat menghasilkan atau menciptakan citra madrasah yang baik. Pihak madrasah merasa yakin bahwa program kelas unggulan disini telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak yang positif dan bermanfaat bagi pelanggan madrasah. Terbukti dari respon yang positif dari wali murid kelas unggulan, murid kelas unggulan, juga terlihat dari output-output

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

madrasah yang dulunya dari kelas unggulan, dan sekarang menjadi orang yang bermanfaat dan mempunyai kualitas unggul di luar sana. Selain dalam hal pendidikannya yang unggul, program kelas unggulan ini pun difasilitasi dengan sarana prasarana yang nyaman untuk proses pembelajaran. Kelas-kelasnya pun disendirikan, tidak dicampur dengan kelas siswa/siswi reguler. Di dalam kelas pun terdapat AC, proyektor, meja dan kursi yang berbeda, lantai yang bersih dan suci, dan asrama untuk unggulan pun disendirikan. Hal ini demi kenyamanan siswa/siswi kelas unggulan dalam belajar, semuanya difasilitasi dengan baik dan istimewa. Mereka pun merasa puas dan senang berada di kelas unggulan, dapat menumbuhkan semangat belajar serta mengembangkan kemampuan yang mereka miliki.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu

Dalam suatu proses manajemen madrasah, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. Adapun faktor pendukung penerapan TQM atau MMP dalam mengembangkan program kelas unggulan dan Citra Madrasah yaitu 1) lingkungan letak madrasah yang strategis, mengingat letaknya yang strategis (berada di ruas jalan utama) dan mudah dijangkau oleh beberapa masyarakat dari berbagai penjuru, maka MTs Mambaus Sholihin menjadi sebuah lembaga yang tergolong cepat perkembangannya, 2) Sumber Daya Manusia yang unggul. Sumber Daya Manusia mulai dari para guru dan siswa/siswi di kelas unggulan ini memang tergolong dari kalangan yang unggul. Dari pihak madrasah memberikan kewenangan untuk para guru senior dan yang memiliki kemampuan lebih maksimal untuk mengajar di kelas unggulan. Juga dari siswa/siswi kelas unggulan yang memiliki kompetensi unggul, dari segi kepribadian masing-masing memang lebih disiplin, lebih aktif dari siswa/siswi reguler lainnya, 3) sistem pembelajaran yang berbeda. Maksud disini yaitu dalam kurikulum antar siswa/i kelas unggulan dan siswa/i kelas reguler tidak ada perbedaan, hanya saja sistem pembelajaran atau metode pembelajarannya yang berbeda, 4) sarana prasarana yang memadai. Adapun di dalam kelas unggulan terdapat AC, proyektor, meja dan kursi yang berbeda dari kelas reguler lainnya, lantai yang bersih dan suci serta asrama yang disendirikan. Terlihat pula aktivitas belajar mengajar yang nyaman dan menyenangkan, 5) akun madrasah yang mudah diakses di media sosial. seperti adanya blogspot atau website madrasah, akun di facebook, akun di instagram, akun channel youtube, dan lain-lain, 6) output-output yang berkualitas. Dari beberapa pengalaman tahun lalu, lulusan kelas unggulan menjadi lulusan yang unggul dan berprestasi di luar sana. Ini menandakan bahwa madrasah ini telah mensukseskan program kelas unggulan, kepercayaan masyarakat terhadap madrasah pun akan semakin kuat dengan adanya output yang berkualitas.

Keberhasilan penerapan TQM atau MMT mengacu pada kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan madrasah (siswa, dan wali murid) sangat penting dalam memajukan dan menciptakan citra madrasah yang baik. Selain itu, alumni kelas unggulan juga mempunyai peran penting dalam menciptakan persepsi yang positif untuk madrasah khususnya program kelas unggulan. Faktor pendukung disini juga didukung oleh persepsi atau tanggapan yang positif dari mereka (pelanggan internal dan eksternal madrasah).

Dari beberapa faktor pendukung penerapan TQM atau MMT dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, terlihat jelas sekali bahwa

program kelas unggulan di MTs Mambaus Sholihin ini memang madrasah yang bermutu dan berkualitas sehingga madrasah ini mempunyai pandangan yang baik pula menurut persepsi mereka (pelanggan madrasah). Lembaga berharap akan selalu bisa memajukan madrasah sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang diharapkan oleh lembaga, dan selalu bisa memuaskan pelanggan madrasah. Sedangkan terdapat hambatan implementasi TQM atau MMT dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah yaitu 1) tidak adanya dukungan dari lingkungan eksternal bagi mereka yang lolos masuk kelas unggulan, sehingga mereka (siswa/siswi) memutuskan untuk memundurkan diri, 2) program kegiatan yang padat. Salah satu siswi kelas unggulan mengeluh dengan adanya kegiatan yang padat, dituntut untuk menghafal beberapa pelajaran sesuai target yang ditentukan, dan minimalnya waktu dalam mengerjakan tugas karena benturan dengan banyaknya kegiatan.

PEMBAHASAN

1. Proses Perencanaan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

Total Quality Management (TQM) atau biasa disebut dengan Manajemen mutu terpadu ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi dengan terus meningkatkan produk, layanan, tenaga kerja, proses, dan lingkungan (Yunni Rusmawati et al., 2021). Salah satu unsur dalam TQM ini yaitu adanya kerjasama dan komitmen yang kuat antar pihak madrasah. Dalam perumusan visi, misi ini dirumuskan secara bersama-sama dengan melibatkan semua pihak madrasah. Kepala madrasah sangat memperhatikan dengan konsisten, karena disini dalam lingkup pesantren, maka beliau pun selalu melibatkan dengan pengasuh pondok pesantren, dewan agagis (gus-gus), dan dewan asatidz juga untuk memutuskan suatu keputusan.

Kemudian, langkah yang harus dilakukan oleh madrasah dalam implementasi TQM yaitu dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus). Perbaikan secara terus menerus akan menyebabkan suatu lembaga pendidikan menemukan konsep atau teknis atau strategi baru dalam memproduksi produk yang berkualitas atau yang lebih baik lagi. Dalam hal ini, Kepala Madrasah harus memiliki sifat kepemimpinan yang demokratis, bukan yang otoriter dimana kepemimpinan ini suka menerima saran, pendapat, bahkan kritik dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama tim dalam upaya mencapai tujuan (Rivai Veithzal, 2014).

Perencanaan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu juga berorientasi pada peningkatan mutu produk (siswa) yang dihasilkan oleh lembaga. Pembentukan kepribadian siswa unggulan sebelum terbentuknya mutu produk yang berkualitas, maka dengan menerapkan aturan-aturan yang berbeda dengan siswa reguler. Adanya jadwal, kegiatan, dan aturan yang berbeda yang lebih menekankan pada kompetensi mereka, maka diharapkan dapat melahirkan output-output seperti yang diharapkan oleh lembaga. Sementara itu, dalam menciptakan citra madrasah yang baik, diperlukan komitmen dan kerjasama yang baik antar pihak madrasah untuk mensukseskan program-program lembaga khususnya program kelas unggulan demi kepuasan pelanggan. Memahami dan melihat terlebih dahulu keadaan masyarakat seperti apa merupakan langkah awal untuk membangun citra madrasah, supaya dapat mengambil langkah tepat dan memaksimalkannya. Dari perspektif atau tanggapan yang positif dari wali murid

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah di MTs Mambaus Sholihin

Nur Arifah Dzul Qo'dah

kelas unggulan tersebut, Kepala Madrasah berharap proses perencanaan awal ini dapat mencapai pada tujuan yang diharapkan oleh lembaga yaitu melahirkan output-output yang berkualitas dan memuaskan para pelanggan madrasah (internal maupun eksternal).

2. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam Mengembangkan Program Kelas Unggulan dan Citra Madrasah

MTs Mambaus Sholihin mempunyai tujuan untuk membuat murid memiliki kemampuan akademik yang tinggi, juga berpengetahuan agama yang mumpuni. Dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu adanya program kelas unggulan yang didalamnya juga terdapat beberapa program kegiatannya, perilaku murid kelas unggulan, juga dukungan dan kerjasama yang baik oleh semua warga madrasah demi tercapainya apa yang diharapkan oleh lembaga. Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah membentuk program-program khusus untuk kelas unggulan. Dikarenakan madrasah ini dibawah naungan pondok pesantren, maka program kegiatan kelas unggulan ini bercampur dengan kegiatan yang ada di pesantren. Program ini mencakup program yang bersifat harian, bulanan, dan tahunan antara lain sholat Dhuha berjama'ah, membaca do'a, hadits, muroja'ah hafalan dan mengaji Al-Qur'an bersama wali kelas, adanya kelas intensive, PHBI, kursus dua bahasa, setoran hafalan nadhom IMMAQ, sorogan, pendalaman ilmu fiqh, muhadhoroh, dan lain-lain. Program-program ini telah dibentuk oleh tim kerja madrasah dan disetujui oleh pimpinan dan para guru lainnya.

Program tersebut merupakan kegiatan yang dikhususkan untuk siswa/siswi kelas unggulan. Untuk terciptanya peserta didik yang berpengetahuan akademik tinggi dan memiliki ilmu agama yang mumpuni sesuai dengan visi, dan tujuan madrasah. Program tersebut juga akan menjadi program dalam implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu di madrasah. Agar materi atau program keagamaan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi mengarah pada pembentukan perilaku islami dalam diri peserta didik, maka titik fokus pembelajaran atau program keagamaan akan diarahkan pada praktik ibadah dan kegiatan sosial keagamaan (Agus Maimun & Agus Zaenul Fitri, 2010).

Untuk lebih memaksimalkan dalam mensukseskan penerapan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah, maka disini perspektif atau tanggapan yang baik dari pelanggan internal maupun eksternal madrasah sangat diperlukan. Dari beberapa respon positif dan kepercayaan dari pelanggan madrasah terkait program kelas unggulan, mereka mengatakan bahwa pengetahuan agama dinomor satukan, sehingga bukan saja pengetahuan umum yang didapatkan. Banyak prestasi juga yang didapat dari perwakilan siswa/siswi kelas unggulan untuk mewakili berbagai ajang lomba di luar madrasah. Selain dalam hal pendidikannya yang unggul, program kelas unggulan juga difasilitasi sarana prasarana yang nyaman. Komite Madrasah MTs Mambaus Sholihin juga berperan aktif dan secara rutin dalam meninjau keadaan sarana dan prasarana yang ada di madrasah khususnya di kelas unggulan. Mulai dari keadaan bangunan, meja, kursi, fasilitas kelas dan lain-lain. Kemudian memberikan saran dan masukan terhadap Kepala Madrasah jika terdapat kekurangan sarana prasarana atau ketidak layakan untuk digunakan.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu

Dalam suatu proses manajemen madrasah, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai visi, misi, dan tujuan madrasah. Adapun faktor pendukung penerapan TQM atau MMP dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah antara lain lingkungan letak madrasah yang strategis, sumber daya manusia yang unggul, sistem pembelajaran yang berbeda, sarana prasarana yang memadai, akun madrasah yang mudah diakses di media sosial, output-output yang berkualitas. Sedangkan hambatan disini yaitu tidak adanya dukungan dari lingkungan eksternal siswa unggulan, program-program kegiatan yang padat.

Adapun solusi dari beberapa hambatan ini yaitu siswa/siswi perlu dibimbing baik oleh keluarga, teman, dan dari lingkungan sekitarnya. Bahwasanya kita menjalankan pendidikan dimanapun dan kapanpun itu ada kemudahan dan kesulitannya, harus selalu didukung dan diyakini oleh orang-orang terdekat mereka juga. Dan siswa/siswi kelas unggulan perlu kesadaran dan ketekunan yang tinggi akan hak dan kewajibannya sebagai murid kelas unggulan. Dan guru-guru diharapkan selalu memantau, membimbing, dan mendampingi anak didiknya jika mereka merasa kesulitan.

Berdasarkan fakta dan perbandingan teori bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan TQM dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah bahwasanya program kelas unggulan, citra sebuah madrasah atau sekolah yang baik terbentuk dari tiga faktor yaitu: a) identitas fisik dan non fisik, b) kualitas hasil, mutu, dan pelayanan, c) pola aktivitas dan hubungan (Syarifuddin S. Gassing, 2016).

SIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian bahwa Total Quality Management (TQM) dalam mengembangkan program kelas unggulan dan citra madrasah di MTs Mambaus Sholihin dilaksanakan melalui proses perencanaan TQM, dimulai dengan adanya perencanaan visi, misi, dan tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan kedepannya dan melibatkan semua warga madrasah yang dipimpin oleh Kepala pimpinan, kemudian dimusyawarahkan dengan para dewan guru, juga wali murid. Selanjutnya untuk implementasi TQM dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu adanya program kelas unggulan yang didalamnya juga terdapat beberapa program kegiatannya, perilaku murid kelas unggulan, juga dukungan dan kerjasama yang baik oleh semua warga madrasah demi tercapainya apa yang diharapkan oleh lembaga. Sedangkan faktor pendukung implementasi TQM diantaranya: 1) lingkungan letak madrasah yang strategis, mengingat letaknya yang strategis atau berada di ruas jalan utama, 2) Sumber Daya Manusia yang unggul, 3) sistem pembelajaran yang berbeda antara siswa/i kelas unggulan dan siswa/i kelas reguler, 4) sarana prasarana yang memadai, 5) akun madrasah yang mudah diakses di media sosial. seperti adanya blogspot atau website madrasah, akun di facebook, akun di instagram, akun channel youtube, dan lain-lain, 6) output yang berkualitas.

REFERENSI

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Nas Media Pustaka
- Ahmad, Ihsan Said, Mustari, Muhammad Hasan. 2020. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Media Sains Indonesia
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Bafadal. 2012. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Fadhil, Muhammad. 2017. *Pengembangan Manajemen Pendidikan Pada Madrasah Unggul*. Lampung: Raja Digital
- Farida, Hanun. 2016. *Membangun Citra Madrasah Melalui Program Kelas Unggulan di MTsN 2 Bandar Lampung*. Jurnal: Edukasi. Vol 14 No 3
- Gassing, Syarifuddin S. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi
- Handoko, Hani. 2013. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: BFE-Yogyakarta
- Hanik, Umi. 2011. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: Rasail Media Group
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Sah Media
- Kompri. 2015. *Manajemen Pendidikan Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Koswara, Deni. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Maimun, Agus, dan Agus Zaenul Fitri. 2010. *Madrasah Unggulan, Lembaga Pendidikan Alternatif di Era Kompetitif*. Malang: UIN Maliki Press
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Mudi Utomo, Amin. 2012. *Pengelolaan Pendidikan Karakter Kelas Unggulan di SMP Negeri 2 Cepu*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Rusmawati, Yunni, Luluk Nur Azizah, dan Evi Fitrotun Najjah. 2021. *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Sutisna. 2013. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Salis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan, Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Usman, Nasir, dan Murniati. 2019. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta: An1mage
- Veithzal, Rivai. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar