

OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN

Indri, Ainur Alam Budi Utomo

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Buana Perjuangan Karawang

indri@ums.ac.id

ainuralambudiutomo@ubpkarawang.ac.id

ABSTRACT

This paper aims to identify the development of the quality of Human Resources in improving the quality of educational institutions. The results of the study indicate that efforts to guarantee and improve the quality of education, especially human resources, are difficult to separate from quality management, where all management functions carried out are directed as much as possible to provide services that meet or exceed national education standards. In this regard, efforts are needed to control quality through optimization as illustrated by a good and systematic Standard Operating Procedure (SOP), and supported by an organizational culture that continues to evolve towards improvement.

Keywords: Human Resources, Quality of Educational Institutions

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan, khususnya sumber daya manusia sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu, dimana semua fungsi manajemen yang dijalankan diarahkan semaksimal mungkin dapat memberikan layanan yang sesuai dengan atau melebihi standar nasional pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan upaya untuk mengendalikan mutu melalui optimalisasi yang tergambar lewat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dan sistematis, serta didukung oleh budaya organisasi yang terus berkembang menuju perbaikan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Mutu Lembaga Pendidikan

PENDAHULUAN

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Perubahan lingkungan yang cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan tersebut maka peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif

dan inovatif. Survei mengatakan bahwa 85% orang tidak puas dengan pendidikan dasar. Kekhawatiran terhadap kualitas pendidikan dalam konteks internasional juga turut mewarnai pemikiran golongan tertentu (Lewis and Pattinasarany 2009) Kompetitor merupakan bagian yang pasti ada dalam sebuah peradaban. Persaingan bisa berefek baik dan buruk, bahkan berefek kepada siswa, dan kegiatan pembelajaran. Akan tetapi, jika persaingan diarahkan kepada sebuah kerjasama yang baik atau terarah maka akan menghasilkan sesuatu yang baik. (Kristensen et al. 2015) Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi dan informasi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Hasil penelitian jakkao mengatakan bahwa faktor sejarah, politik dari luar juga berpengaruh untuk menilai kualitas lembaga pendidikan. (Kauko et al. 2016) Penelitian Abdulghani menjelaskan bahwa faktor persaingan, rasa tidak hormat diantara pendidikan, kurangnya keadilan, bahkan ketidakpuasan dalam hal finansial turut menjadi faktor banyak Profesor Yaman meninggalkan negara tersebut. (Muthanna 2015) Tujuan lembaga pendidikan juga berhubungan dengan akuntabilitas dan efisiensi lembaga. (Brady and Bates 2016) Suatu Instansi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*), yang pada akhirnya sebuah instansi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktifitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya.

Manajemen pendidikan mengandung arti sebagai suatu proses kerja sama yang sistematis, sistemik, dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berkenaan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang (Mulyasa, 2004:19). Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim. Dalam perspektif lembaga pendidikan, Ernie Purwanti, dkk menyebut proses yang dilakukan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang

berkualitas yaitu dari segi masukan yaitu memiliki input yang berkualitas dengan proses selektif yaitu: 1) terpenuhi kriteria masukan dan kurikulum; 2) SDM handal dan berkompeten yaitu kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan seluruh komponen sekolah; 3) dilengkapi sarana prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran baik waktu praktik atau ruang kelas. (Purwanti, Wiyono, and Sunandar 2015)

Sulaeman menyebut bahwa terdapat dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. *Pertama* strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata strategi input-output yang diperkenalkan oleh teori *education production function* tidak berfungsi sepenuhnya di lembaga pendidikan (sekolah), melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industri. *Kedua*, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro-oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya, banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat. Lebih lanjut dikatakan bahwa pengertian peningkatan mutu dalam rangka sumber daya manusia dalam konteks pendidikan mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Peningkatan mutu dalam “proses pendidikan” melibat berbagi input, seperti bahan ajar (kognitif, efektif, atau psikomotorik), metodologi (berfariasi sesuai dengan kemampuan guru), administrasi, sarana prasarana sekolah dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. (Sulaeman 2018)

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan persaingan kualitas atau mutu, menuntut semua pihak dalam berbagai bidang sektor pembangunan untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya (profesionalismenya). Profesionalisme adalah ide, aliran atau pendapat suatu profesi yang harus dilaksanakan dengan professional dengan mengacu kepada norma-norma profesionalisme. Dalam pengertian profesionalisme tersirat adanya suatu keharusan memiliki kemampuan agar sumber daya manusia (individu) berfungsi dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini pekerjaan professional berbeda dengan pekerjaan lain karena mempunyai fungsi sosial,

yakni pengabdian kepada masyarakat. Kemampuan untuk mengembangkan dan mendemonstrasikan perilaku bukan sekedar mempelajari keterampilan-keterampilan tertentu melainkan penggabungan dan aplikasi suatu keterampilan (Umayah 2015). Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu: *pertama*, bagaimana kompetensi itu sehingga dapat digunakan dalam rangka pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia; dan *kedua*, bagaimana optimalisasi Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Sumber Daya Manusia

Mutu pada dasarnya adalah suatu proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang bekepentingan memperoleh kepuasan. PP 19, tahun 2005 pasal 91, menyatakan bahwa: Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Lembaga pendidikan seharusnya menetapkan standar mutu, yang tidak hanya dinyatakan pada ketentuan pengakuan terakreditasi, tetapi juga harus dilengkapi dengan suatu mekanisme yang jelas bagaimana mutu dilembaga pendidikan itu direalisasi sesuai dengan mekanisme yang jelas (Uchtiawati and Zawawi 2014).

Mutu dapat dipahami sebagai konsep absolut dan pada sisi lain dapat dipahami sebagai konsep relatif: (a) Konsep Absolut: Mutu akan menjadi simbol status bagi pelanggan internal maupun eksternal, sehingga *stakeholder* (pemilik) akan merasa bangga dan merasa puas, khususnya (misalnya dalam lembaga pendidikan) bagi orang tua peserta didik; (b) Konsep Relatif: Mutu sebagai konsep relatif, sangat mengikuti keinginan pelanggan yang menghasilkan keluaran (*output*) secara konseptual. Dony Hendartho menyebutkan manajemen bertanggungjawab dalam mengembangkan dan menjalankan sistem mutu, serta meningkatkan efektivitas implementasinya secara kontinu, dipenuhi dan dijalankan oleh organisasi (lembaga pendidikan). (Hendartho 2014)

Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan sesuai dengan standar mutu, diperlukan penilaian secara terus menerus dan berkesinambungan terhadap kelayakan dan kinerja yang dilakukan dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan (Winarsih 2017). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Akmal Mundiri bahwa upaya pengembangan lembaga dimulai dari peningkatan kualitas yang berkesinambungan, tindakan yang orientasinya kepada perbaikan terus-menerus dan budaya organisasi dalam lembaga pendidikan justru

menjadikan kekuatan. (Akmal Mundiri 2017) Kegiatan dalam peningkatan mutu bukan sekedar berupaya agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana proses produksi bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan prosedur yang seharusnya dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

Dalam merumuskan strategi atau kiat-kiat peningkatan mutu Lembaga Pendidikan, Yahya Umar sebagaimana dikutip oleh Umayah, mengibaratkan Lembaga Pendidikan sebagai mesin, maka ada tiga hal yang selayaknya dilakukan oleh para perumus strategi, yaitu menyehatkan mesin, mengurangi beban dan merubah beban menjadi energi. *Pertama*, menyehatkan mesin (Umayah 2015). Lembaga Pendidikan yang sehat adalah yang memiliki budaya organisasi yang positif dan proses organisasi yang efektif. Dalam mewujudkan budaya Lembaga Pendidikan yang baru diperlukan konsolidasi idiil berupa reaktualisasi doktrin-doktrin agama yang selama ini mengalami pendangkalan, pembelokan dan penyempitan makna. Konsep tentang ikhlas, jihad, dan amal shaleh perlu direaktualisasikan maknanya dan dijadikan *core Values* dalam penyelenggaraan pendidikan Lembaga Pendidikan.

Optimalisasi Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia dalam bidang pendidikan menurut Siti Umayah merupakan hal yang tidak bisa ditawar lagi. Hal ini sesuai dengan kebutuhan di lapangan yang menuntut pengelola pendidikan agar dapat membuat perencanaan, pengorganisasian, melaksanakan, dan evaluasi pendidikan secara mandiri sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 serta Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Perundang-undangan tersebut menuntut penataan manajemen dalam berbagai jalur dan jenjang pendidikan serta mutu tenaga pendidik sesuai dengan standar pendidik dan tenaga kependidikan, sehingga tujuan masyarakat segera terwujud. (Umayah 2015)

Tujuan diselenggarakan pelatihan dan pengembangan kerja diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan. Sementara itu pelatihan mempunyai andil besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi organisasi. Beberapa manfaat nyata yang ditanggung dari program pelatihan dan pengembangan (Simamora, 2006:278) adalah: *pertama*, meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas; *kedua*, mengurangi waktu belajar yang diperlukan

karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima; *ketiga*, membentuk sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan; *keempat*, memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia; *kelima*, mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; dan *keenam*, membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka. Manfaat tersebut membantu baik individu maupun organisasi. Program pelatihan yang efektif adalah bantuan yang berharga dalam perencanaan karir dan sering dianggap sebagai penyembuh penyakit organisasional. Apabila produktivitas tenaga kerja menurun banyak manajer berfikir bahwa solusinya adalah pelatihan. Program pelatihan tidak mengobati semua masalah organisasional, meskipun tentu saja program itu berpotensi untuk memperbaiki situasi tertentu sekiranya program dijalankan secara benar.

Selain pelatihan diperlukan juga konsistensi akan budaya organisasi yang kuat. Organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, mempunyai budaya organisasi masing-masing. budaya organisasi harus dikaitkan dengan aspek-aspek lainnya dari perilaku organisasi yang berkaitan dengan mengapa dan bagaimana orang bertindak berpikir dan merasa dalam satu organisasi. Budaya organisasi pada dasarnya merupakan suatu budaya yang dianut oleh suatu organisasi dan itu menjadi pembeda antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. kebiasaan, tradisi, dan cara umum dalam melakukan segala sesuatu yang ada di sebuah organisasi saat ini merupakan hasil atau akibat dari yang telah dilakukan sebelumnya dan seberapa besar kesuksesan yang telah diraihnyanya di masa lalu.

Peningkatan mutu sumber daya manusia dalam lembaga pendidikandasar merupakan salah satu Standar Operasional Prosedur (SOP), di samping Standar Isi/Kurikulum; Standar Proses Pembelajaran; Standar Kompetensi Lulusan; Standar Sarana dan Prasarana; Standar Pengelolaan; Standar Pembiayaan; dan Standar Penilaian Pendidikan. Diperlukan telaah lingkungan strategis dalam pembuatan rencana strategis sumber daya manusia, mengingat: *pertama*, dapat mengetahui peluang-peluang spesifik yang ada dalam lingkungan lembaga pendidikan. Hal ini perlu bagi manajemen untuk menetapkan ketrampilan utama sumber daya manusia yang dapat diterapkan pada peluang spesifik yang ada. *Kedua*, untuk mengingatkan atau memperingatkan lembaga pendidikan akan adanya faktor atau unsur di lingkungan lembaga pendidikan yang mungkin akan membahayakan lembaga pendidikan dimasa depan. Dengan “*early-warning system*” ini, lembaga pendidikan dapat lebih pro aktif dan efektif dalam mengambil langkah-langkah untuk mengubah kecenderungan lingkungan, internasional maupun eksternal, atau mengurangi dampak negatif lembaga pendidikan.

Untuk itulah diperlukan analisis SOP dalam mengoptimalisaikan sumber daya manusia dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 :
Penjabaran dan Penetapan SOP Mutu SDM

No	Uraian SDM	Mutu SDM 1	Mutu SDM 2	Mutu SDM 3
1	Peserta didik	Ujian masuk, Ujian sekolah, Kelulusan	Ujian masuk, Ujian sekolah, Kelulusan, Bimbingan Karir	Ujian masuk, Ujian sekolah, Kelulusan, Bimbingan Karir, Outcomes (Alumni)
2	Tenaga Pendidik dan Kependidikan	Rekrutment, Seleksi, Standar Kompetensi/ Kualifikasi, Kehadiran, Supervisi	Rekrutment, Seleksi, Standar Kompetensi/ Kualifikasi, Kehadiran, Supervisi, Pelatihan	Rekrutment, Seleksi, Standar Kompetensi/ Kualifikasi, Kehadiran, Supervisi, Karir

Tabel di atas menunjukkan bahwa upaya penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan, khususnya sumber daya manusia sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu, dimana semua fungsi manajemen yang dijalankan diarahkan semaksimal mungkin dapat memberikan layanan yang sesuai dengan atau melebihi standar nasional pendidikan. Proses perbaikan yang berkesinambungan inilah yang menjadi pion utama peningkatan mutu sumber daya manusia. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan upaya untuk mengendalikan mutu (*quality control*) melalui optimalisasi yang tergambar lewat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dan sistematis. Lembaga pendidikan yang telah mendapat pengakuan mutu, baik secara internal, maupun eksternal, idealnya dapat menentukan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara baku, sehingga dapat memudahkan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pendidikan, yang nantinya dapat menjadi suatu tolok ukur pencapaian tujuan. Selain itu diperlukan pula Manual Prosedur, serta Instruksi kerja. Lembaga pendidikan melalui mekanisme yang telah ditentukan pada akhirnya dapat menentukan tahap-tahap pelaksanaan jaminan mutu pada sumber daya manusia sebagai berikut: yaitu: *plan* (merencanakan), *do* (melaksanakan), dan melakukan tahap *evaluation* (mengevaluasi), secara berkelanjutan.

Budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis untuk mendorong dan meningkatkan efektifitas kinerja organisasi, khususnya kinerja manajemen dan kinerja ekonomi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Peran budaya organisasi sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak

boleh dilakukan, bagaimana mengalokasikan sumber daya dan mengelola sumber daya organisasional, dan juga sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang dari lingkungan internal dan eksternal. Hal ini diperoleh dari segala aktifitas positif yang dilakukan oleh organisasi dalam pencapaian tujuan optimalisasi sumber daya manusia dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan dasar. Kerjasama yang kolaboratif juga harus selalu diupayakan untuk mengembangkan kualitas pendidikan. (Anderson et al. 2018)

KESIMPULAN

Kompetensi merupakan salah satu unsur penentu upaya peningkatan kinerja organisasi dan penyediaan tenaga kerja yang memberikan perspektif yang lebih tajam dan spesifik terhadap pekerja dan pekerjaannya. Peningkatan kinerja SDM yang pertama dengan memperbaiki sistem dan lingkungan kerja, sedang yang kedua melalui pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi. Pelatihan dan pengembangan berbasis kompetensi adalah sistem yang menawarkan upaya peningkatan kinerja SDM dan organisasi melalui kompetensi yang dapat menciptakan karyawan dengan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pekerjaan. Upaya pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan diperlukan dukungan dan pertimbangan-pertimbangan seperti: komitmen yang tinggi dari manajemen dan penyediaan anggaran atas pembinaan SDM yang berkesinambungan; terpeliharanya keselarasan antara kebutuhan pelatihan, pengembangan dan organisasi; serta seleksi peserta pelatihan, instruktur yang profesional, metode yang tepat, termasuk didalamnya pemilihan teknik pelatihan dan pengembangan yang tepat, serta sarana dan prasarana yang memadai yang dapat mendukung proses pengembangan SDM. Selain itu diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat dalam mendukung optimalisasi sumber daya manusia dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan.

Organisasi (Lembaga Pendidikan) pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Sebuah lembaga pendidikan dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Lembaga pendidikan dasar yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat di sekitarnya, karena memberikan

kontribusi. Hal ini diperoleh salah satunya melalui ‘pembuktian’ kualitas sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal Mundiri. 2017. “Organizational Culture Base On Total Quality Management In Islamic Educational Institution.” *ADRI International Journal Of Islamic Studies and Social Sciences* 1 (1): 1–11.
- Anderson, Lisa, Paul Hibbert, Katy Mason, and Christine Rivers. 2018. “Management Education in Turbulent Times.” *Journal of Management Education* 42 (4): 423–40. <https://doi.org/10.1177/1052562918779421>.
- Brady, Norman, and Agnieszka Bates. 2016. “The Standards Paradox: How Quality Assurance Regimes Can Subvert Teaching and Learning in Higher Education.” *EERJ- European Educational Research Journal* 15 (2): 155–74. <https://doi.org/10.1177/1474904115617484>.
- Hendartho, Dony. 2014. “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia.” *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 6 (2): 124–38. <https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.37>.
- Kauko, Jaakko, Vera Gorodski Centeno, Helena Candido, Eneida Shiroma, and Anni Klutas. 2016. “The Emergence of Quality Assessment in Brazilian Basic Education.” *EERJ- European Educational Research Journal* 15 (5): 558–79. <https://doi.org/10.1177/1474904116662889>.
- Kristensen, F, O Troeng, M Safavi, and P Narayanan. 2015. “Competition in Higher Education – Good or Bad ?” *Faculty of Engineering, Lund University*, 0–16. <http://lup.lub.lu.se/record/8519693>.
- Lewis, Blane D., and Daan Pattinasarany. 2009. “Determining Citizen Satisfaction with Local Public Education in Indonesia: The Significance of Actual Service Quality and Governance Conditions.” *Growth and Change* 40 (1): 85–115. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2257.2008.00462.x>.
- Muthanna, Abdulghani. 2015. “Quality Education Improvement: Yemen and the Problem of the ‘Brain Drain.’” *Policy Futures in Education* 13 (1): 141–48. <https://doi.org/10.1177/1478210314566734>.
- Purwanti, Ernie, Bambang Budi Wiyono, and Asep Sunandar. 2015. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Kualitas Lulusan.” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 24 (6): 547–533.
- Sulaeman, Mubaidi. 2018. “Urgensi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Di Lembaga Pendidikan Islam.” *Realita : Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam* 16 (1): 1–19. <https://doi.org/10.30762/realita.v16i1.674>.
- Uchtiawati, Sri, and Irwani Zawawi. 2014. “Penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Berstandar Internasional.” *Jurnal Kebijakan Dan Pengembangan*

Pendidikan 2 (1): 52–56.

Umayah, Siti. 2015. “Upaya Guru Dan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Daya Saing Madrasah.” *MUDARRISA: Journal of Islamic Education* 7 (2): 259–88. <https://doi.org/10.18326/mdr.v7i2.756>.

Winarsih, Sri. 2017. “Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Cendekia* 15 (1). <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2409>.